

Ergebnisbericht: Interviewkonsolidierung Studie 2

15.12.21

Index

01

Executive Summary

Übergreifende, wichtige Erkenntnisse auf einen Blick

02

Aufbau und Durchführung

Methodische und operative Herangehensweise an die Studie

03

Zusammengefasste Ergebnisse

Antworten auf die Forschungsfragen

04

Detaillierte Ergebnisse

Fokus auf die einzelnen Aufgaben und deren Ergebnisse

01

Executive Summary

Übergreifende, wichtige Erkenntnisse auf einen Blick

Top-Ergebnisse auf einen Blick

1. **Prototypen als relevant bewertet:** „Digitale Ummeldung“ auf dem Smartphone, sowie „Beantragen des Führungszeugnis“ mit Gerätewechsel – relevant ist dafür die Situation in der sich die Teilnehmenden befinden
 - a. Leichte Präferenz zu **Prototypen „Ummeldung“** – er wird als **weniger komplex** wahrgenommen, da kein Gerätewechsel stattfindet
2. NutzerkontoBund als **einheitlicher Login verstanden**, der sowohl in der App als auch am Desktop genutzt werden kann
3. Teilnehmende **nutzen für Verwaltungsleistungen größtenteils den Computer**, ein Wechsel aufs Smartphone ist für alle vorstellbar, aber **Dokumente** sollen **weiterhin auch auf dem Computer speicherbar** sein
4. **Prozess einer digitalen Verwaltungsleistung** muss **nicht komplett auf einem Touchpoint** ablaufen, der **Wechsel** zwischen Browser und App oder dem Gerät ist verständlich, solange die **einzelnen Touchpoints ineinander greifen** und Nutzende **eindeutig geleitet** werden

Hintergrund & Fokus



Hintergrund

- Die Online-Ausweisfunktion gibt es seit über 10 Jahren, doch die **Minderheit** der Deutschen **nutzt die eID**
- Potentiell Nutzenden **fehlen die Anlässe** zur **digitalen Identifizierung**, wodurch diese für Sie irrelevant wird
- **Bestehende Anwendungsfälle** in der Verwaltung sind **schwer auffindbar und zugänglich**: durch den Aufbau von Kernfunktionalitäten in der Verwaltung wird dies geändert
- **Kernfunktionalitäten** und **Touchpoints** sind derzeit **zergliedert** und **verwirren**; es entsteht derzeit mit dem **NKB** eine **solide Basis**, um Funktionalitäten zu konsolidieren



Forschungsfokus

- Welche **Funktionalitäten der Verwaltungs-Touchpoint** müssen **konsolidiert** werden, um für potentiell Nutzende den **Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen zu vereinfachen**?
- Welcher **Name** ist für eine gebündelte App für Verwaltungsleistungen für potentiell Nutzende **sinnvoll und verständlich**?

02

Aufbau und Durchführung

Methodische und operative Herangehensweise an die Studie

Forschungsfragen

1. Wie nehmen potentiell Nutzende den **Identifizierungsprozess über eine QR-Code-Weiterleitung** wahr?

2. Bewahrheitet sich die These: „**All-in-One**“ ist **nicht nötig** aber eine einheitliche, flüssige Gesamterfahrung?

3. Bewahrheitet sich die These „Das **Smartphone** wird eher **zum informieren** genutzt, **komplexe Anträge am PC** ausgefüllt“?

4. Wie nehmen potentiell Nutzende den **konsolidierten Prototypen** aus **NKB, AA2 und Bundesportal** wahr?

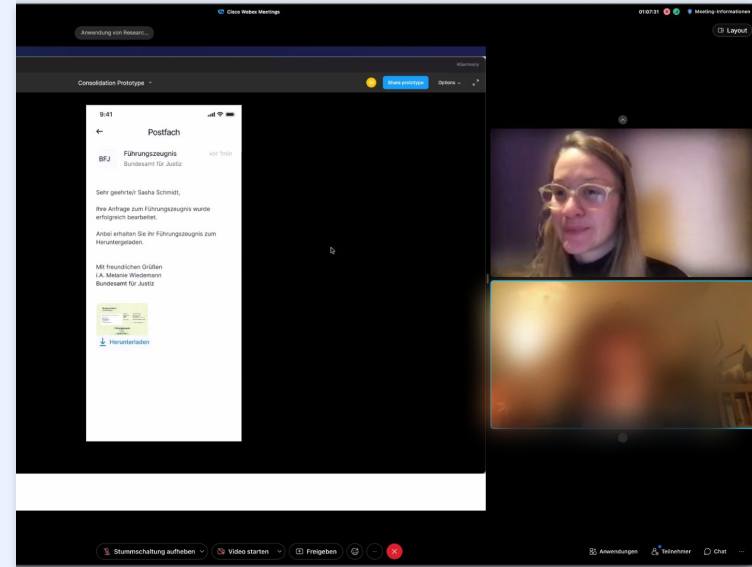
5. Wie gehen potentiell Nutzende bei der **Beschaffung von Informationen** zu Verwaltungsleistungen vor?

6. Erwarten potentiell Nutzende eine **Zuordnung** von Verwaltungsleistungen zu **Kommunen, Bundesländern oder Bund**?

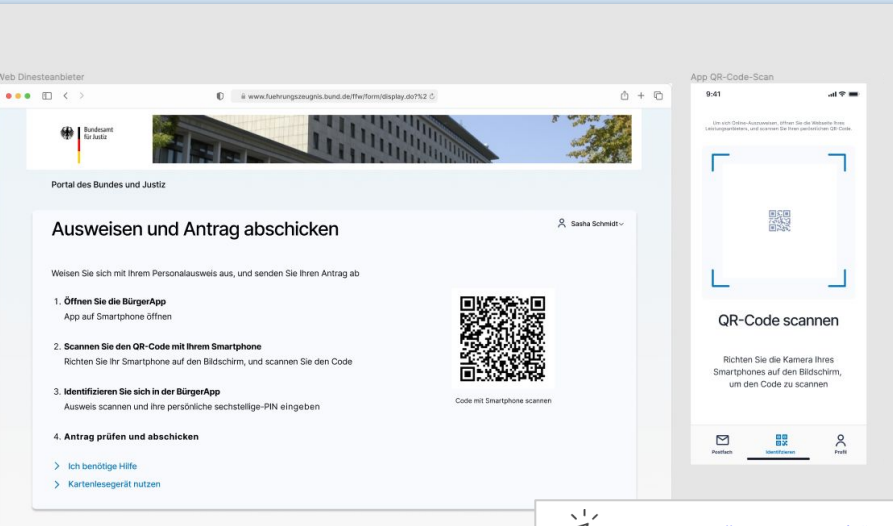
7. Wie **helfen** potentiell Nutzende **Dritten** bei der Wahrnehmung von Verwaltungsleistungen?

Qualitative Online-Interviews

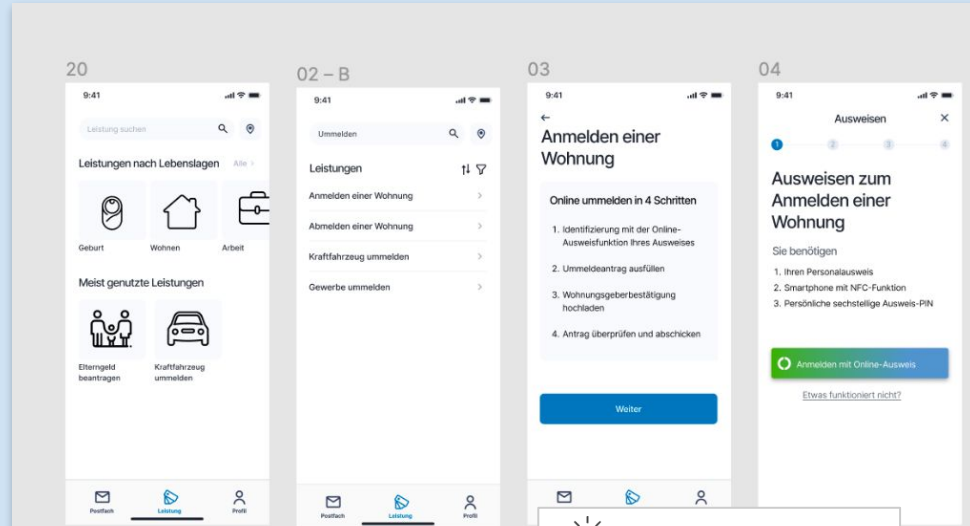
- **7 qualitative Tiefeninterviews**, á 60 min.
- **Aufgabenstellung**
 - Shadowing bei Suche nach Information zum Führungszeugnis beantragen
 - Bewertung von Namen für konsolidierte App für Verwaltungsleistungen
 - Evaluation von 2 Prototypen:
 - Ummeldung digital komplett auf dem Smartphone in einer mobile App
 - Führungszeugnis online beantragen; Start auf dem Desktop (BfJ) und Überleitung zu Smartphone App via QR-Code
- Interviews wurden **online** durchgeführt, wobei die Klick-Prototypen über Screenshare geteilt und mit Teilnehmenden durchgegangen wurden




Prototypen in Design-Tool



 **Prototype „Führungzeugnis“**
Antragsstellung auf dem Desktop, Identifizierung in der App – eine flüssige Nutzungserfahrung



 **Prototype „Ummeldung“**
Vom Finden der Leistung bis zur Adressänderung auf dem Ausweis – alles in einer App

Aufbau und Durchführung

Teilnehmer:innen



Charakteristika der Teilnehmer:innen

Stichprobe rekrutiert aus der Zielgruppe „**Potentielle Nutzer:innen**“*



Geschlecht & Alter

4 Männer, 3 Frauen

Im Durchschnitt 43 Jahre alt



Geräte-Nutzung

**Besitzt min. 3 elektronische Geräte,
wie Smartphone, Smart-TV,
Wearables usw.**



Bildungsstand

Abitur, Fachabitur oder höher



Internet-Nutzung

**Mind. 4x Online eingekauft in den
letzten 6 Monaten**

03

Zusammengefasste Ergebnisse

Antworten auf die Forschungsfragen

Zusammengefasste Ergebnisse

Ein gängiger Prozess, wie beim Online-Shopping

⚡ **Bruch der Geräte** ist für einige verwirrend, sorgt großteils für die Wahrnehmung eines etwas **komplexeren Prozesses** verglichen mit einem Flow komplett auf dem Smartphone

✓ **Flow** ist dennoch für alle unproblematisch und **verständlich**

✓ Umso **mehr Einzelteile des Ökosystems** (OAF, Diensteanbieter, „BürgerApp“ etc.) **bekannt** sind, umso **intuitiver ist der Prozess** und Brüche weniger spürbar

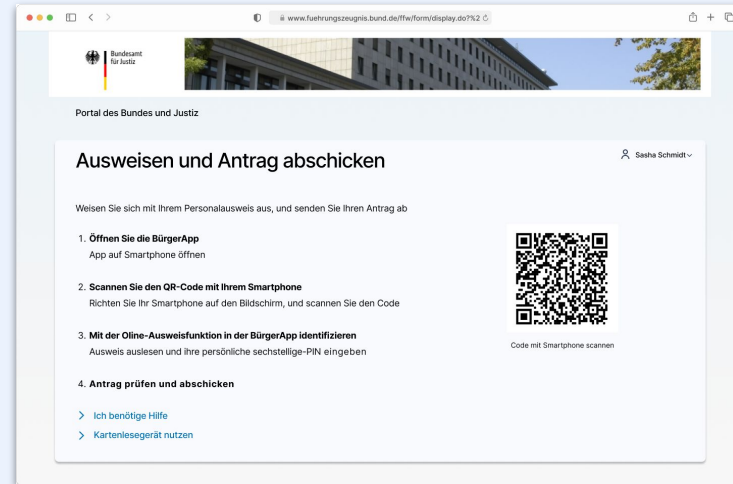
✓ Einige erwarten, dass der **QR-Code selbst** der **Authentifizierung** dient, sorgt aber nicht für Probleme im weiteren Prozess

✓ **eCommerce-artiger Checkout-Flow** wird als **einfach und vertraut** wahrgenommen

i Teilnehmende wünschen sich überwiegend **weitere Zahlungsmethoden**, vor allem **Paypal**

➔ Entwicklung von technischem Prototyp zur Authentifizierung via QR-Code

“ Das ist wie ein T-Shirt online bestellen. – P01



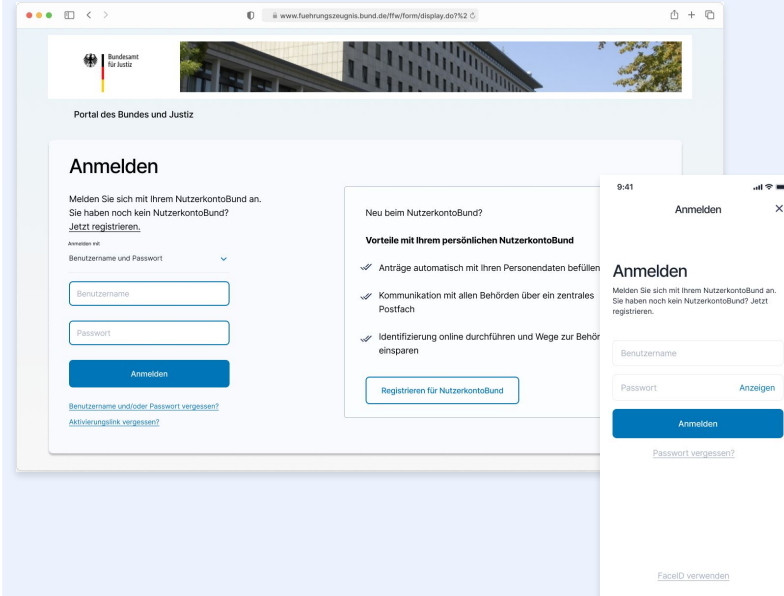
Zusammengefasste Ergebnisse

Einloggen mit einem Login an verschiedenen Touchpoints ist klar

- ✓ Anlegen eines Kontos und **Einloggen mit Benutzernamen und Passwort** ist **kein Problem** für Teilnehmende
- ✓ **NutzerkontoBund** verstehen Teilnehmende **besser als BundID**
- ✓ Kein umfassendes Verständnis für BundID, die einfache Erklärung „**für alle Behörden**“ scheint dennoch **gut zu funktionieren**
- ✓ Fast alle **verstehen NutzerkontoBund (BundID) als wiederkehrenden Login** und, dass dieser Login sowohl für App als auch Web genutzt wird
- ⚡ Teilnehmende, denen die OAF nicht bekannt ist, sind verwirrt von der 6-stelligen PIN
- ⚡ **Sicherheitsniveaus** für alle Teilnehmenden **nicht bewusst/klar**
- ✓ **Login** wenn auf Daten zugegriffen wird ist **verständlich**, überwiegend **reicht** Teilnehmenden ein **Login mit Passwort und Benutzernamen**

➔ Erforschen: Wie kann NKB funktionieren mit all den Login-Varianten und/oder nicht allen Behörden?

“ *BundID: Ich bin einmal registriert und kann das dementsprechend für alle Verwaltungsleistungen nutzen. Für alle Behörden.* – P06



*Nur Login mit Benutzernamen & Passwort getestet, zur Komplexitätsminderung

Zusammengefasste Ergebnisse

Es muss nicht alles in einem Touchpoint stattfinden

✓ Hypothese bestätigt: **All-In-One Lösung nicht notwendig**, aber gut **ineinandergreifende Geräte- und Touchpointwechsel**

⚡ Prozess über **zwei Geräte** wird großteils als **komplexer** wahrgenommen, **als der Wechsel von App zu Browser** auf dem Smartphone

ⓘ **Trennung von Informations- vs. Online-Portal besteht** bei den Teilnehmenden **mental nicht**; Erwartungen zeigen: Information und Aktion stehen im **engen Kontext zueinander** und werden auch so erwartet

ⓘ Für Antragsseiten: Wenn die Browser-Variante das **Logo der eigenen Stadt/Kommune** zeigt, kann dies das **Vertrauen/ Akzeptanz** sogar **steigern**, im Sinne von „hier bin ich richtig“

➔ Übergänge von Touchpoints innerhalb desselben Geräts belassen

➔ Wechsel zwischen Geräten möglichst nahtlos gestalten und anleiten

“ *Fühlt sich gut an, ich muss da nichts mehr hin und her turnen, das fetzt.* – P07

9:41 | Ausweisen | X

1 2 3 4

Daten freigeben

Folgende Daten an **Bürgeramt** übermitteln

Nachname

Vorname

Geburtsdatum

Geburtsort

Adresse

Daten freigeben und Antrags ausfüllen

16:51 | Bürgeramt Ummeldung einer Wohnung | X

1 2 3 4

Persönliche Ausweis-Daten

Sie haben sich erfolgreich ausgewiesen und Ihre Daten dem **Bürgeramt** freigegeben

Nachname: Schmidt

Vorname: Sasha

Geburtsdatum: 01.01.1980

Geburtsort: Berlin

Adresse: Torstr. 15, 10119 Berlin

Neue Meldeadresse

Straße

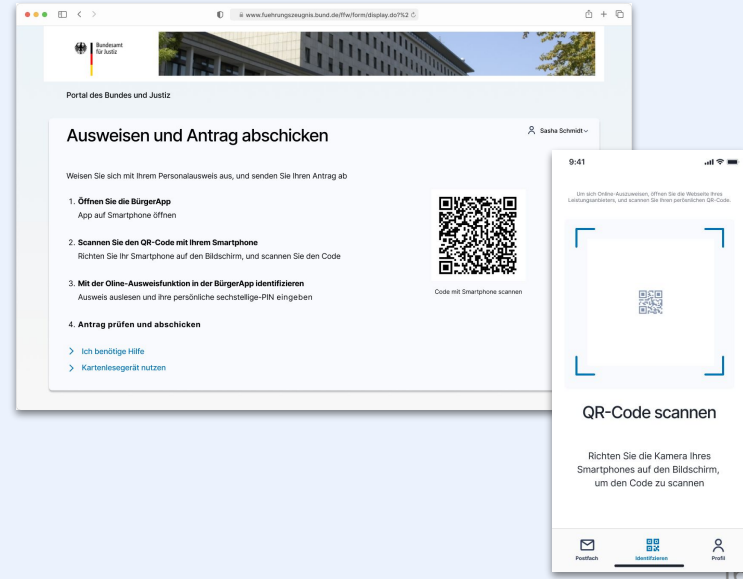
Zusammengefasste Ergebnisse

Desktop bleibt wichtiger Zugang zu digitalen Leistungen – aber lieber alles auf einem Gerät

- ⚡ Hypothese nicht bestätigt: Einige Teilnehmende nutzen den **Computer auch zur Information und Suche** nach Verwaltungsleistungen
- ⚡ Besonders das **Ablegen von Dokumenten** wünschen sich alle Teilnehmende **auf dem Computer**
- ⚡ Aktion einen **Antrag zu stellen bzw. aktiv zu werden** findet eher **am Computer** statt
- ✓ **Wechsel von Desktop zu Smartphone App** wird **durch den QR-Code** als **unproblematisch** wahrgenommen von fast allen Teilnehmenden
- ✓ **Durchführung nur auf dem Smartphone** würde überwiegend **bevorzugt**, da es weniger intensiv wahrgenommen wurde
- ⚡ Ein Proband möchte gerne alles am Computer durchführen

➔ Erforschen: Wie lassen sich Dokumente gut am Computer abrufen?
Wie spielt Desktop und Smartphone-App gut zusammen?

“ Ich gehe davon aus, dass man beides nutzen kann, je nachdem ob ich auf dem PC oder am Handy startet. – P04



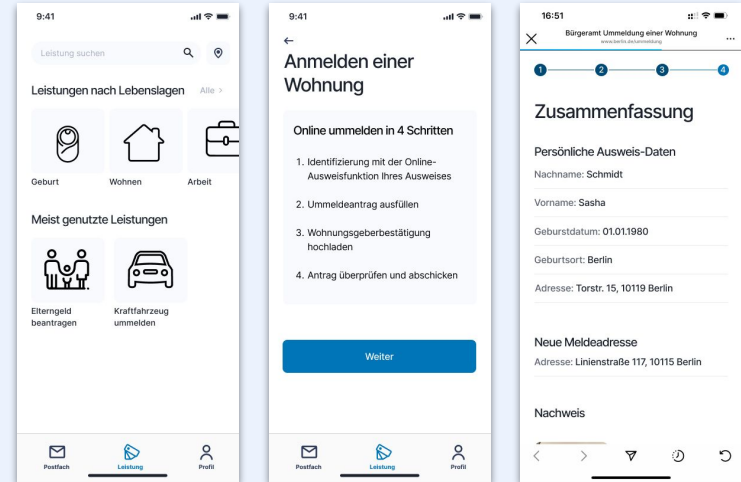
Zusammengefasste Ergebnisse

Digitaler Ummeldeprozess über das Smartphone wird antizipiert

- ✓ Ummeldung über den Smartphone-Prototypen von allen als **unkompliziert, gängig und schnell** wahrgenommen
- ✓ Teilnehmende **antizipieren** die **nächsten Schritte**
- ✓ **Aufkleber** mit neuer Adresse **selbst aufkleben** wird großteils als **unproblematisch** aufgefasst
- ⚡ Einige Teilnehmende erwarten, dass die **Daten auf dem Ausweis** nach erfolgreicher Ummeldung **automatisch aktualisiert** werden

- ➔ Weiterführende Evaluierung und Machbarkeitsstudien des Prototyps
- ➔ App-Ansatz weiterverfolgen

“ Das klingt für mich richtig gut, jetzt macht plötzlich die Identifizierung mit dem Ausweis richtig Sinn. – P05



Zusammengefasste Ergebnisse

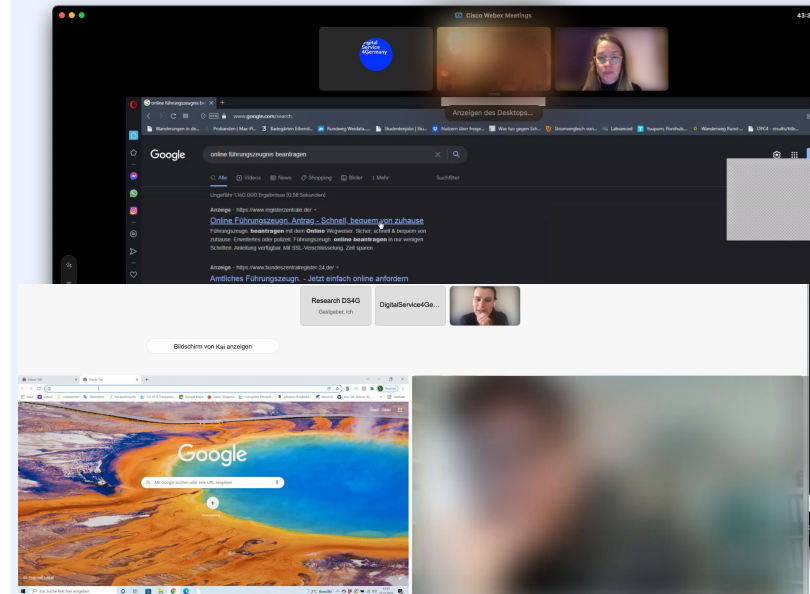
Großteil nutzt Google zur Leistungs- suche und verlässt sich auf Webseiten von Kommunen / Ländern

- ✓ Ein Großteil der Probanden **googelt „Führungszeugnis beantragen“**
- ⚡ Ein Großteil geht über den **Internetauftritt der Kommune** – dort sind die Informationen meist missverständlich dargestellt und der **Absprung** in die Aktion **nicht auffindbar**
- ✓ Alle Probanden **ignorieren Anzeigen**
- ✓ **BfJ** als **vertrauenswürdige Quelle** wahrgenommen

BfJ spezifisch

- ⚡ Probanden die **keine OAF** haben, oder damit nicht vertraut sind würden den Prozess hier abbrechen, weil sie die Texte so verstehen, dass sie **erst zum Amt** müssen, um die **OAF zu bekommen/aktivieren**
 - ⚡ Teilnehmende würden **nicht erwarten**, dass das **Formular sich mit ihren OAF-Daten füllt** – „ich fülle das dann aus“
-
- ➔ Bessere Informationen für Kommunen und auf Fehlinformation hinweisen – proaktiv Text & Module zur eID zur Verfügung stellen

“ BfJ klingt für mich nach einer staatlichen Stelle - wobei da steht Freistaat Bayern, da wohne ich. Dann würde ich vermutlich erst darauf gehen. – P01



Zusammengefasste Ergebnisse

Bund, Land, Kommune wird nicht besonders differenziert

✓ Großteil der Probanden hat **keine Präferenzen** und empfindet eine **Bündelung als positiv**

⚡ Einige zweifeln, dass es möglich ist Leistungen aller Ebenen zu bündeln

ⓘ Erste Anlaufstelle meistens die Kommune

➔ App/Portal in der Bürger:innen Zugang zu allen Verwaltungsdienstleistungen finden und die verschiedenen kommunalen Behörden integriert werden fördern und bekannter machen

“ Ich finde die Vernetzung zu den ganzen Gemeinden spannend. Es ist überfällig, dass es so etwas gibt, aber ich stelle mir das sehr herausfordernd vor, die alle zu integrieren. – P01

Hilfeleistungen für Dritte sind meist informativer Art



Unterstützung Dritter erfolgt meistens durch die gemeinsamen Informationssuche und Vorbereitung von Behördengängen, nicht durch das aktive Übernehmen oder Durchführen der Beantragung



An Hand eines konkreten Vorschlags untersuchen, ob die Durchführung von Anträgen für unterstützungsbedürftige Bürger:innen angenommen werden würde

“ Mit meiner Mutter mache ich das zusammen. Wir suchen alles zusammen und machen Online einen Termin oder schicken es ab. – P02

“ Da er den Briefweg präferiert, machen wir es noch nicht digital. Ich schaue immer im Internet nach und er schreibt es dann und schickt es dahin. – P01

Zusammengefasste Ergebnisse

Klare Benennung der App als Zugang zu digitalen Behördenleistungen

Stellen Sie sich vor, es gäbe eine App in der alle Funktionen der Verwaltungen vereint sind und Leistungen online durchgeführt werden können. Wie würden Sie das nennen?

1. **Digitales Amt**
2. **Deine Behörde**
3. **Ausweis App**
-
13. BundID
14. App4Germany
15. Bund
16. Staat

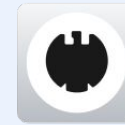
- Teilnehmende wünschen sich deutschsprachige Bezeichnungen, die klar zu verstehen geben, was gemeint ist
- Begriffe wie „Staat“ oder „Bund“ werden schnell als zu weitgreifend empfunden und negativ assoziiert – („Bund & BundID – klingt wie Wehrmacht.“)

“ Amt ist ja auch der Ort, wo ich eigentlich Anträge stelle, die für mich als Bürger zuständig sind, ich als Bürger gehe zum Amt.

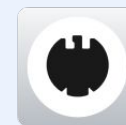
– P02



Digitales Amt



Deine Behörde

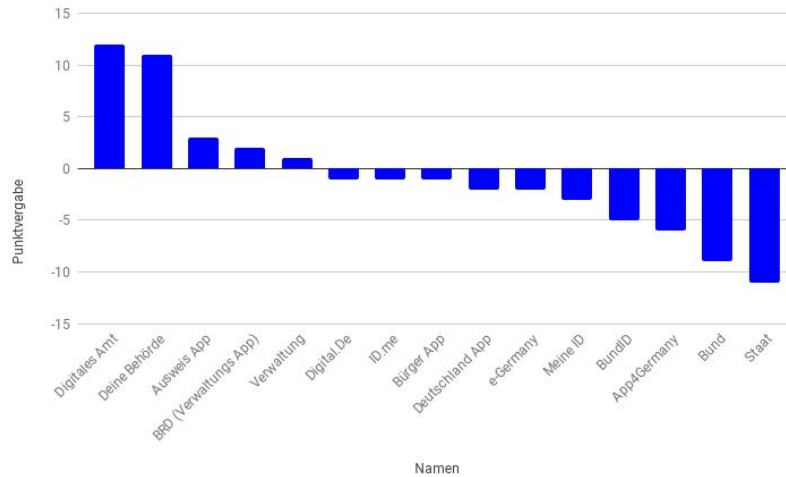


AusweisApp

Detaillierte Ergebnisse

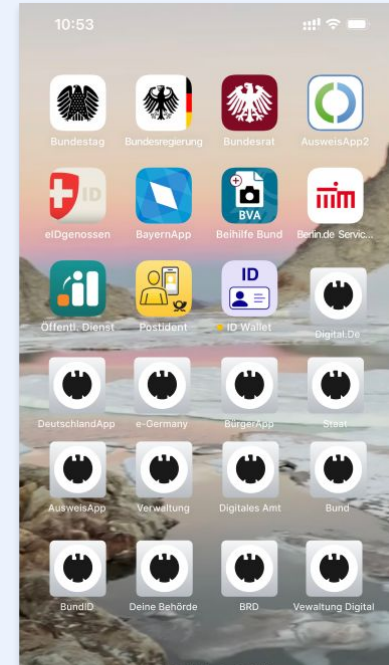
Eingängige deutschsprachige Namen nah an der Realität

Bewertung von Namen



- ➔ Keine Anglizismen, sondern deutschsprachige Namen nutzen
- ➔ Für Teilnehmende ist die Behörde/Amt der Anlaufpunkt für Verwaltungsleistungen, dass muss der Name widerspiegeln

“ Deine Behörde: Egal wo ich mich befinde das ist meine Behörde – das klingt richtig gut. Das klingt zwar furchtbar Deutsch aber ich finde das richtig gut. – P05



04 **Detaillierte Ergebnisse**

Fokus auf die einzelnen Aufgaben und deren Ergebnisse

Detaillierte Ergebnisse: Suche von Leistungen

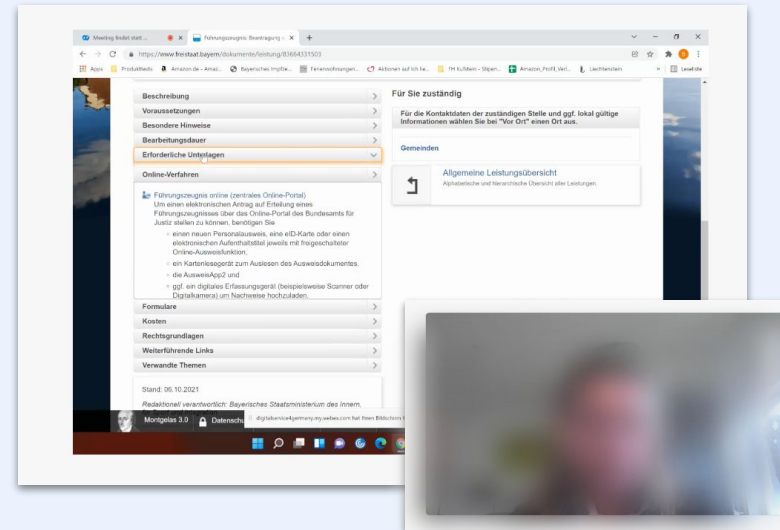
Für Verwaltungsleistungen gehen Teilnehmende zu ihrer Behörde – auch im Internet

- ⚡ Suche in Google überwiegt, wählen ihre Behördenseite, dann Weiterleitung zur Seite des BfJ → verschachtelte Suche über Umwege
- ✓ Einige suchen über Google, gehen dort direkt auf die Seite des BfJ → schnell gefunden
- ⚡ Eine gibt direkt URL ihrer Kommune ein, sucht über die Alphabetische Auflistung, es folgt die Weiterleitung zum BfJ → mehrstufige Suche
- ⚡ Seiten der Kommunen/Länder großteils nicht nutzerfreundlich und unterschiedlich aufgebaut, Teilnehmende haben Schwierigkeiten sich zu orientieren
- ⚡ Erwarten die Aktion „Führungszeugnis beantragen“ an einem Ort mit der passenden Information zu finden

- ➔ Weniger, strukturierte Informationen und Absprung in Aktion am selben Ort integrieren
- ➔ Bekanntheit von Bundesportal steigern und Absprung in Aktion integrieren

“ Die gesamte Seite ist umständlich aufgebaut, benutzerfreundlich ist das nicht.

– P06



Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Führungszeugnis“

Übersichtlichkeit wird geschätzt – Informationsdichte reicht aus

- ✓ Übersichtlich dargestellte Information, Menge ausreichend
- ✓ Das Wichtigste zusammengefasst

- ➔ Informationen klar strukturieren und Seiten nicht mit Text überfrachten
- ➔ Klarer Call-to-Action auf derselben Seite um Aktion durchzuführen

“ Links finde ich gut, dass man weiß wofür man das Führungszeugnis gebrauchen kann. Rechts finde ich den Kasten schön übersichtlich. – P04

The screenshot shows a web browser window displaying the online application form for a Führungszeugnis. The page is titled 'Führungszeugnis' and is part of the 'Portal des Bundesamt für Justiz'. The form is structured into two main columns. The left column contains the following sections: 'Wozu ein Führungszeugnis?' (explaining private and official purposes), 'Wer stellt es aus?' (stating it is issued by the Bundesamt für Justiz in Bonn), and 'Wie erhalte ich ein Führungszeugnis?' (explaining the application process). The right column contains 'Führungszeugnis online beantragen', which includes 'Voraussetzungen' (residence in Berlin, age 14+), 'Zum online ausweisen benötigen Sie' (personal ID or e-residence permit, and a PIN or smartphone), and 'Gebühren' (13 Euro). A prominent blue button at the bottom right says 'Jetzt Führungszeugnis online beantragen'.

Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Führungszeugnis“

NutzerkontoBund ist verständlich und wird positiv wahrgenommen

- ✓ Anmelden mit Benutzername und Passwort kein Problem
- ✓ Teilnehmende würden Konto anlegen, wenn damit Verwaltungsleistungen digital durchgeführt werden können
- ✓ Großteil versteht den Nutzen und Umfang vom NutzerkontoBund / BundID
- ⓘ Begriff geändert nach 2 Interviews: NutzerkontoBund verständlicher als BundID

- ➔ Evaluieren, ob NutzerkontoBund (NKB) als Wording und Brand von Bürger:innen als Login und in seinem Service-Angebot intuitiv verstanden wird
- ➔ Wichtigsten Vorteile in einfachen Worten hervorheben
- ➔ Primär die Login-Option anzeigen, die für den Prozess benötigt wird abhängig vom Vertrauensniveau

“ Nutzerkonto ist ein vertrauterer Begriff als BundID und ich bin ein Fan von Deutschen Namen.

– P01

The screenshot shows a web browser window with the URL www.fuehrungszeugnis.bund.de/fwf/form/display.do?K2. The page header includes the logo of the 'Bundesamt für Justiz' and a photograph of a building. Below the header, the text 'Portal des Bundes und Justiz' is displayed. The main content area is titled 'Anmelden' and contains the following elements:

- A message: 'Melden Sie sich mit Ihrem NutzerkontoBund an. Sie haben noch kein NutzerkontoBund? [Jetzt registrieren.](#)'
- A dropdown menu labeled 'Anmelden mit' with 'Benutzername und Passwort' selected.
- Two input fields: 'Benutzername' and 'Passwort'.
- A blue 'Anmelden' button.
- Two links: '[Benutzername und/oder Passwort vergessen!](#)' and '[Aktivierungslink vergessen!](#)'.

On the right side, there is a box titled 'Neu beim NutzerkontoBund?' with the sub-heading 'Vorteile mit Ihrem persönlichen NutzerkontoBund'. It lists three benefits with checkmarks:

- ✓ Anträge automatisch mit Ihren Personendaten befüllen
- ✓ Kommunikation mit allen Behörden über ein zentrales Postfach
- ✓ Identifizierung online durchführen und Wege zur Behörde einsparen

At the bottom of this box is a button labeled 'Registrieren für NutzerkontoBund'.

Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Führungszeugnis“

Ein Großteil versteht, woher vorausgefüllte Daten stammen

- ✓ Großteil versteht, dass die ausgefüllten Daten aus dem Profil des NutzerkontoBund stammen
- ⚡ Eine Person möchte Daten direkt bearbeiten können, falls etwas fehlerhaft ist

→ Klar kommunizieren, warum die Daten schon ausgefüllt sind und wo Sie ggf. angepasst werden können

“ Würde denken, dass da meine ganzen Personendaten gespeichert sind und ich die zusammengefasst sehe: Als was ich da hinterlegt bin. – P01

Portal des Bundes und Justiz

Antrag auf Erteilung eines Führungszeugnisses

Persönliche Daten aus Ihrem NutzerkontoBund

Überprüfen Sie Ihre Daten, da diese im Führungszeugnis erscheinen.
Falls eine Angabe unrichtig ist, brechen Sie den Vorgang ab und kontaktieren Sie die zuständige Behörde zum Prüfen und Berichtigen.

<input checked="" type="radio"/> Keine Angabe	Schmidt	Deutsch
<input type="radio"/> Prof. Dr.	Sasha	Torstraße 15
<input type="radio"/> Prof.	01.01.1980	10119 Berlin
<input type="radio"/> Dr.	Berlin	Deutschland

[Führungszeugnis beantragen](#)

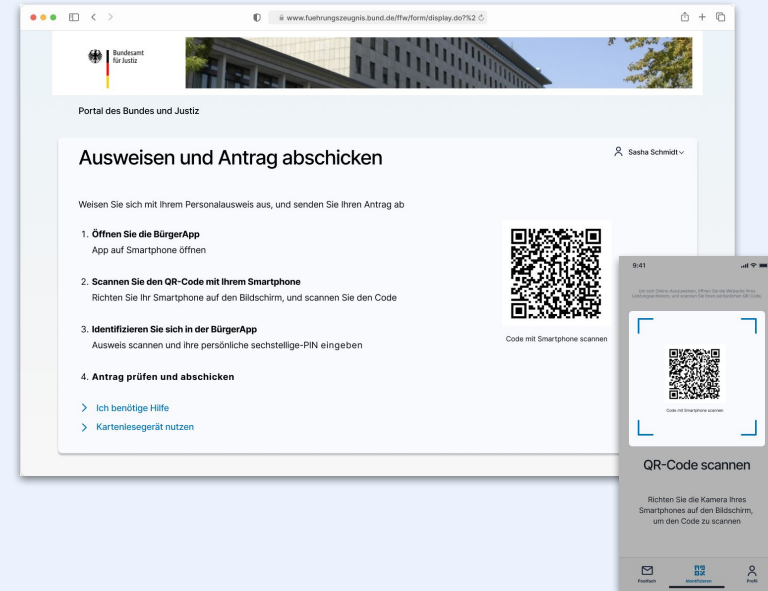
Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Führungszeugnis“

Übergang zum Smartphone über QR-Code ist unproblematisch

- ✓ QR-Code ist allen Teilnehmenden bekannt, Abscannen mit Smartphone ist klar
- ⚡ Keiner erwartet das Ausweisen mit dem Ausweis als nächsten Schritt, dennoch ist es nicht problematisch
- ⚡ Eine Person hat Sicherheitsbedenken beim QR-Code scannen
- ⚡ Insgesamt nehmen Teilnehmende den Gerätewechsel als komplizierter wahr, als einen Prozess ausschließlich in einer App

➔ Klarer kommunizieren, was nach dem Scannen passiert

“ Scanne den QR-Code, App öffnet sich auf der richtigen Seite. – P06



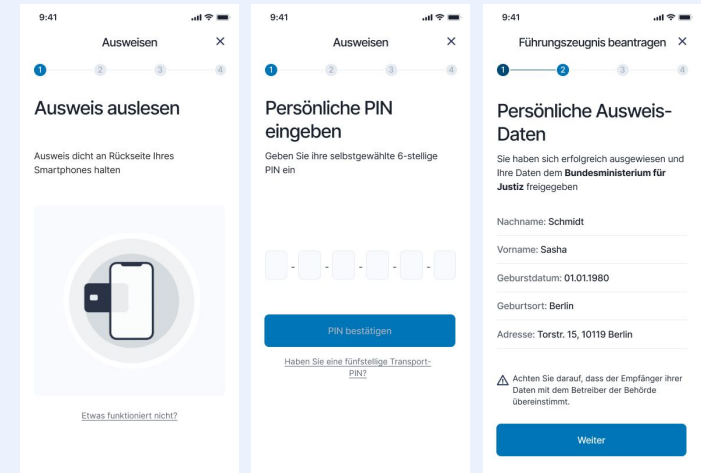
Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Führungszeugnis“

Online-Ausweisfunktion in einfacher Variante nachvollziehbar und als einfach empfunden

- ✓ Auslesen des Ausweises wird von allen als einfach wahrgenommen
- ✓ Anzeigen der Daten als hilfreich empfunden
- ✓ Eingabe der PIN sorgt bei einer Person für ein Sicherheitsgefühl
- ⚡ Einigen ist die OAF nicht bekannt, daher Rückfrage welche PIN gemeint ist und woher diese kommt

➔ OAF-Nutzung über Smartphone weiter forcieren und Produkte dafür optimieren

“ *Nochmals Authentifizierung notwendig, damit bestätigt wird das ich derjenige bin, der sich eingeloggt hat.* – P06



Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Führungszeugnis“

Bezahl- und Absendeprozess werden mit Online-Shopping verglichen



Dem Großteil fehlen weitere Zahloptionen – meistens Paypal



Prozess wird von einigen mit Online-Shopping verglichen und als gängig und gut beschrieben



Bezahloptionen mit Paypal ergänzen



Check-Out-Prozess aus dem E-Commerce beibehalten

“ Ich finde das ist so ein bisschen wie beim Online-Banking oder Shopping. Aber ich finde das gut, ich würde damit gut klarkommen. – P02

The image displays two screenshots of a mobile application interface for applying for a Führungszeugnis (Certificate of Conduct). The left screenshot shows the 'Bezahlen' (Payment) screen, where the user is prompted to select a payment method. The options are: SEPA-Lastschrift, Kreditkarte (selected), Neue Kreditkarte, and Vorkasse. The selected credit card is a Visa card belonging to Sasha Schmidt, with the number 4200 1234 and an expiration date of 05/22. A blue button at the bottom says 'Weiter zum Bezahlen'. The right screenshot shows the 'Zusammenfassung' (Summary) screen, which displays the article 'Führungszeugnis' for €13,00. It also shows personal data: Nachname: Schmidt, Vorname: Sasha, Geburtsdatum: 01.01.1980, Geburtsort: Berlin, and Adresse: Torstr. 15, 10119 Berlin. A 'Zahlart' (Payment Method) section shows 'Kreditkarte: Visa, endet mit 1234'. A blue button at the bottom says 'Führungszeugnis beantragen bestätigen'.

Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Führungszeugnis“

Statusmeldungen sind gewünscht inkl. Zeitangabe der Bearbeitung



Einige Teilnehmende wünschen sich eine Angabe, wie lange es ungefähr dauern wird, bis das Führungszeugnis da ist

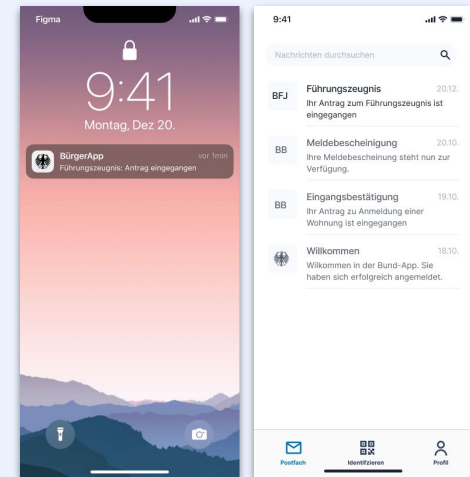


Einige erwarten, dass eine Bestätigung per Mail kommt – finden es aber auch gut, direkt in der App ein Postfach zu haben, teilweise sogar als sicherer



Eingangsbestätigung um voraussichtliche Bearbeitungszeit ergänzen

“ Ich erwarte, dass ich bekomme: wir haben ihre Daten erhalten und kümmern uns schnellstmöglichst um ihr Führungszeugnis. – P07



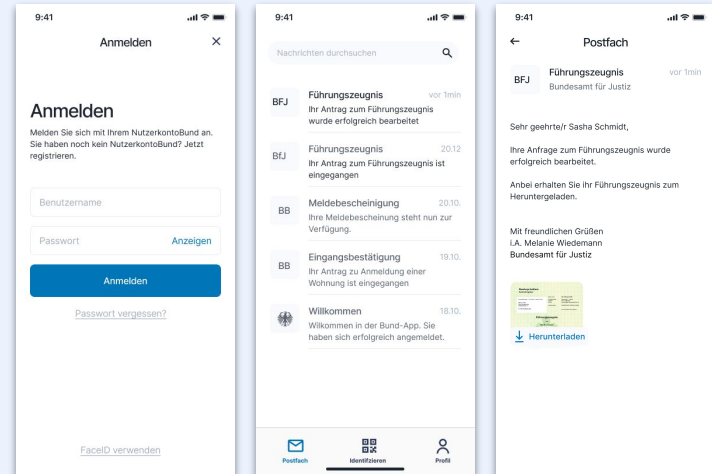
Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Ummeldung“

App-Login ist verständlich und wird als schützend empfunden

- ✓ Erneutes Anmelden beim Zugriff auf die Daten der App finden Teilnehmende überwiegend gut
- ✓ Das Führungszeugnis reicht fast allen Teilnehmenden als Datei zum runterladen, wenn es auch für ihre Zwecke ausreichend ist
- ⚡ Alle Teilnehmenden möchten das Dokument auch auf dem Computer runterladen können und dort abspeichern
- ⚡ Einige Personen erwähnen, dass es für sie wichtig ist, dass es sich bei dem Dokument um ein Original handelt und dies elektronisch zugesichert ist
- ✓ Alle Teilnehmenden verstehen, dass die Anmeldedaten die selben sind wie zuvor im Browser

➔ Das Abspeichern der Dokumente auf dem Computer ermöglichen

“ Es wäre doof, wenn ich es sofort bekommen würde, ohne Passwort, dann könnte da jeder zugreifen. – P07



Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Ummeldung“

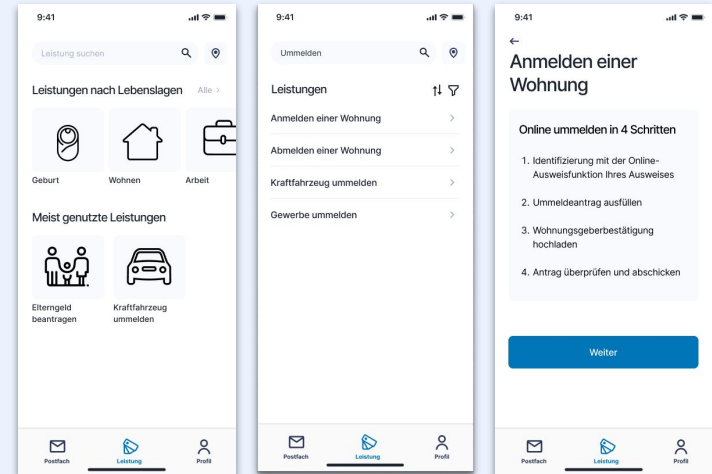
Klare Struktur und Suchfunktion helfen beim schnellen durchführen der Leistung

- ✓ Leistungen nach Lebenslagen werden gut verstanden
- ✓ Illustrationen helfen ein strukturiertes auftreten zu erzeugen und werden als positiv wahrgenommen
- ✓ Ein Großteil würde „ummelden“ in die Suche eingeben
- ✓ Meist genutzte Leistungen werden von einigen als für sie selbst relevant wahrgenommen
- ✓ Schritte für Ummeldung sind für alle Teilnehmenden klar

➔ Ansatz der gebündelten Auffindbarkeit von Leistungen beibehalten und weiterverfolgen

“ Das ist für mich eine saubere Sache. Ich kann eingeben, was mein Wunschbestreben ist und der gibt mir was ich suche.

– P05



Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Ummeldung“

Wenn OAF bekannt, ist der Prozess des Ausweisens einfach



Nach Erklärung der OAF ist allen die Funktionalität bekannt und wird als einfach durchführbar bewertet



Für das Interview wurde angenommen, dass die OAF bereits eingerichtet wurde, daher geben die Ergebnisse keinen Aufschluss über die Nutzerfreundlichkeit der OAF in Gänze



OAF-Nutzung über Smartphone weiter forcieren und Produkte dafür optimieren

“ Das ist ja schon so einfach, dass man da nichts falsch machen kann. – P04

The image displays four sequential screenshots of a mobile application interface for online identification (OAF) using a smartphone. Each screenshot shows a progress indicator at the top with four steps, where the current step is highlighted in blue.

- Screenshot 1:** Titled "Ausweisen zum Anmelden einer Wohnung". It lists requirements: "1. Ihren Personalausweis", "2. Smartphone mit NFC-Funktion", and "3. Persönliche sechsstellige Ausweis-PIN". A green button labeled "Anmelden mit Online-Ausweis" is visible, along with a link "Etwas funktioniert nicht?".
- Screenshot 2:** Titled "Ausweis auslesen". It instructs the user: "Halten Sie dicht an Rückseite Ihres Smartphones". A graphic shows a smartphone being held near a scanner.
- Screenshot 3:** Titled "Ausweis auslesen". It prompts for a "selbstgewählte 6-stellige PIN". A numeric keypad is shown. A blue button "PIN bestätigen" is present, along with a link "Etwas funktioniert nicht?".
- Screenshot 4:** Titled "Daten freigeben". It asks for "Folgende Daten an Bürgeramt übermitteln" and lists fields: "Nachname", "Vorname", "Geburtsdatum", "Geburtsort", and "Adresse". A blue button "Daten freigeben und Antrags ausfüllen" is at the bottom.

Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Ummeldung“

Wechsel auf Browser innerhalb der App wird nicht als störend empfunden

- ✓ Übersicht der Daten wird als positiv empfunden
- ✓ Abfotografieren von Nachweisen wird von allen als hilfreiche Funktion wahrgenommen
- ✓ Nur eine Person bemerkt den Wechsel zum Browser innerhalb der App proaktiv
- ✓ Es ist für keinen problematisch, dass ein Browserfenster innerhalb der App geöffnet wird, ist eine vertraute Funktion
- ✓ Für einige erzeugt es Vertrauen, wenn die Weiterleitung zum Bürgeramt erfolgt

➔ Technische Evaluation von Browser-Pop-Up in App mit Kommunen Seite

➔ Nachweise per Foto hochladen evaluieren

“ Als negativ würde ich das nicht bezeichnen, dass wir zwischendurch in der App auf der Seite vom Rathaus waren. Das kenne ich auch von anderen Apps so. – P04

16:51 Bürgeramt Ummeldung einer Wohnung
www.berlin.de/buergeramt

1 2 3 4

Persönliche Ausweis-Daten

Sie haben sich erfolgreich ausgewiesen und Ihre Daten dem **Bürgeramt** freigegeben

Nachname: Schmidt
Vorname: Sasha
Geburtsdatum: 01.01.1980
Geburtsort: Berlin
Adresse: Torstr. 15, 10119 Berlin

Neue Meldeadresse

Linienstraße 117

16:51 Bürgeramt Ummeldung einer Wohnung
www.berlin.de/buergeramt

1 2 3 4

Nachweis hochladen

Ihre Wohnungsgeberbestätigung hochladen

Foto machen Daten hochladen

16:51 Bürgeramt Ummeldung einer Wohnung
www.berlin.de/buergeramt

1 2 3 4

Zusammenfassung

Persönliche Ausweis-Daten
Nachname: Schmidt
Vorname: Sasha
Geburtsdatum: 01.01.1980
Geburtsort: Berlin
Adresse: Torstr. 15, 10119 Berlin

Neue Meldeadresse
Adresse: Linienstraße 117, 10115 Berlin

Nachweis

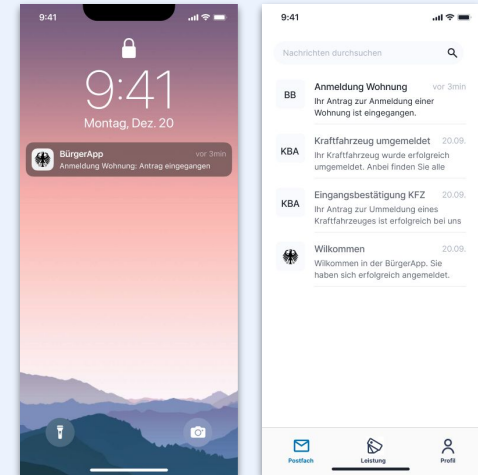
Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Ummeldung“

Statusmeldungen sind gewünscht inkl. Zeitangabe der Bearbeitung

- ✓ Push-Benachrichtigung wird nicht als störend empfunden
- ⚡ Einige wünschen sich, dass die Dauer bis die Ummeldung erfolgt mitgeteilt wird
- ✓ Alle empfinden es als wertvoll, dass der Status mitgeteilt wird

➔ Eingangsbestätigung um voraussichtliche Bearbeitungszeit ergänzen

“ Würde mir wünschen, dass da dann steht wie lange das dauert oder das der Antrag eingereicht ist. – P02



Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Ummeldung“

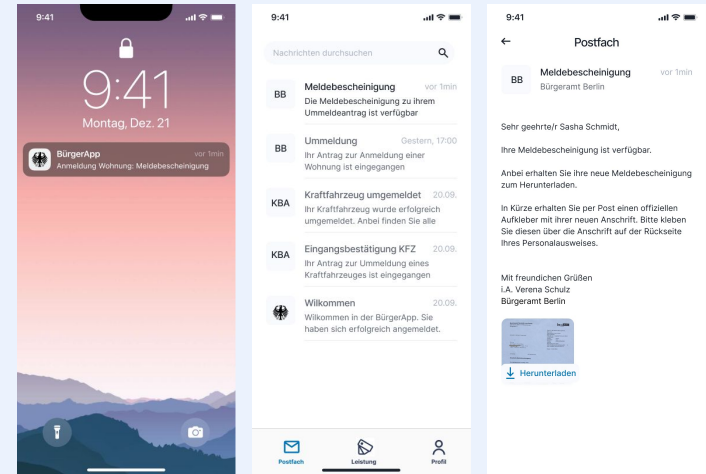
Dokumente müssen auch auf dem Computer verfügbar sein

- ✓ Alle empfinden es als ausreichend, dass das Dokument digital übersendet wird
- ⚡ Alle wünschen sich, das Dokument digital auf dem Computer ablegen zu können – teilweise durch Cloud-Funktion, durch das Versenden des Dokumentes als E-mail oder durch das Öffnen des Postfaches am Computer
- ✓ Der Großteil sieht kein Problem darin, den Aufkleber auf dem Personalausweis zu kleben, einige Bedenken, ob ein Kontrollmechanismus wertvoll wäre bspw. ein Foto-Upload
- ⚡ Der fehlende Login fällt Teilnehmenden nicht auf

➔ Das Abspeichern der Dokumente auf dem Computer ermöglichen

“ Ich bin im Stande einen Aufkleber selbst auf meinen Personalausweis zu kleben.

– P06



Detaillierte Ergebnisse: Prototyp „Ummeldung“

Automatisches Daten-Update auf dem Ausweis gewünscht



Einige Teilnehmende erwarten, dass die Adressdaten auf dem Ausweis nach der Ummeldung automatisch angepasst werden

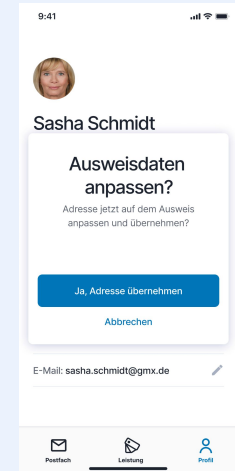
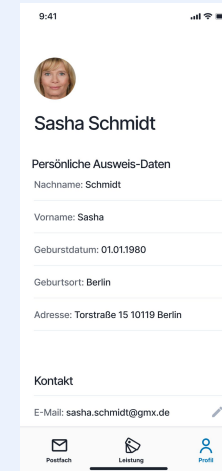


Informationen im Profil sind für Teilnehmende ausreichend und wirken klar strukturiert






Exploration: Automatische Aktualisierung der Ausweisdaten möglich?

“ Ich gehe davon aus, dass sich nach der Ummeldung auch meine Daten in der App sich automatisch ändern. – P04



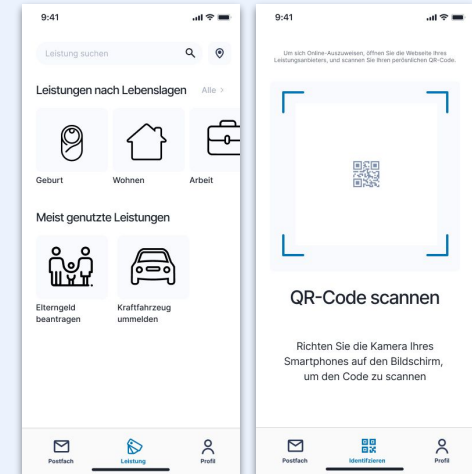
Detaillierte Ergebnisse: Vergleich Prototypen

Beide Prototypen sind relevant und mehrwertstiftend

-  Überwiegend bevorzugen die Teilnehmenden die Variante, in der die Leistungen auch Auffindbar sind und alles in der Smartphone-App geschieht, da der Prozess schneller und einfacher wirkt
-  Einige Teilnehmende würden am liebsten beide Prototypen nutzen, je nachdem wo Sie gerade ihre Nutzungsreise starten
-  Einige Teilnehmende präferieren den Prototypen mit QR-Code, da Sie Verwaltungsleistungen lieber am Computer nutzen wollen

→ Beide Prototypen haben ihre Relevanz und sollten weiterverfolgt werden, da viele auf dem Desktop starten ist ein MVP vom Prototypen mit dem QR-Code erfolversprechend; langfristig eine Weiterentwicklung zum Prototypen „Ummeldung“

“ Man muss kein QR-Code scannen, das halte ich dann für besser und man wird automatisch auf die Seite vom Bürgeramt geleitet, das macht Sinn. – P07



Wir freuen uns auf die nächsten Schritte

Melden Sie sich gerne bei Fragen oder Anmerkungen

**Digital
Service
4Germany**

DigitalService4Germany

digitalservice.bund.de
Prinzessinnenstraße 8-14, 10969 Berlin