

Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Recherchephase

2022

Einbindung der Nutzer:innenperspektive in dem Gesamtprojekt *Digitale Identitäten*; kurz: **UseID**

Leitfrage

Wie können wir die Online-Ausweisfunktion in den Alltag der Bürgerinnen und Bürger integrieren?

Zeitraum

Juni 2021 – Januar 2022

Auftraggeber

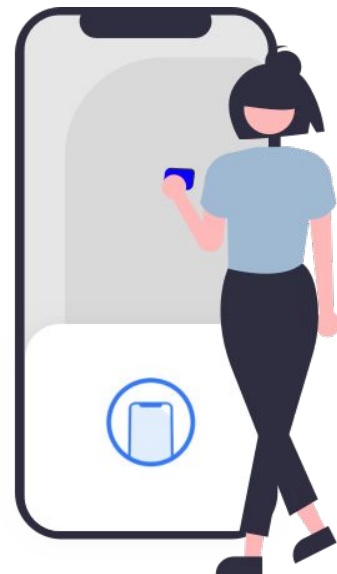
Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (Referat DV2)

Auftragnehmer

DigitalService4Germany

Vorgehen

Nutzerzentrierte Recherche und Lösungsfindung zur Leitfrage



Erkenntnisse und Empfehlungen

01

- Qualitative Forschung zeigt, dass die Online-Ausweisfunktion aktuell nur für technikaffine Nutzer:innen nutzbar ist.
- Ohne grundlegende Verbesserung des Nutzungserlebnisses (UX) von Beantragung bis zu Anwendungsfällen ist es unwahrscheinlich, dass die Verbreitung signifikant steigen wird.

02

- Lösungskonzepte rund um verbesserte Erstnutzung und effektive Kommunikation im konkreten Anwendungsfall stoßen auf positive Resonanz und versprechen breitere Annahme.

03

- PIN Brief und AusweisApp2 können akut verbessert werden, um schnell Erfolge zu erzielen.
- Staatliche, digitale Identität sollte aber darüber hinaus mit ganzheitlich guter UX zukunftsfähig restrukturiert werden.

Qualitative Recherche zeigt das Bedürfnis nach Bündelung und Vereinfachung des Zugangs zu digitaler Identität



Die Lebens-Online-Ausweisfunktion

Nutzer:innen erhoffen sich ein **Universaltool**, womit sie alltägliche Dinge erledigen können; praktisch, nahtlos, flexibel, schnell, einfach, unabhängig, und trotzdem sicher.



Die Zeit ist jetzt reif für die eID!

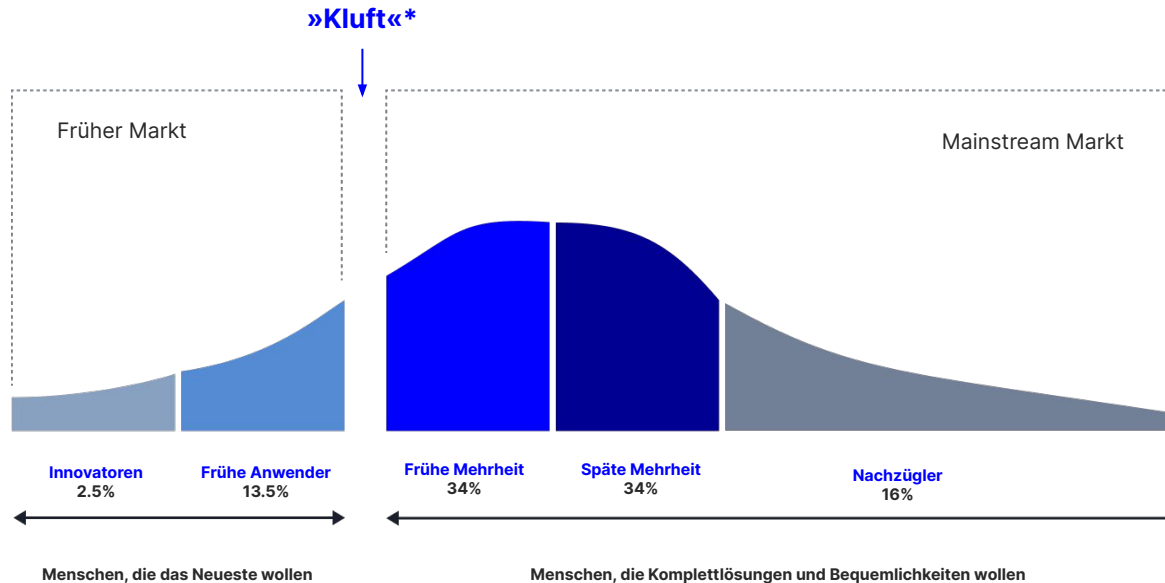
Corona hat die Offenheit und Gewohnheit, mehr online zu erledigen, beflügelt. Gleichzeitig hat sich gezeigt: Die aktuelle **Anzahl und der Zustand der Online-Angebote der Verwaltung überfordert**.



eID wird heute von »Pragmatischen Profis« genutzt

Künftige Vielnutzer:innen können nur durch **vereinfachten Einstieg, vermehrte Anwendungsfälle und gezielte Kommunikation** (von der Bundesverwaltung aber auch im eigenen Umfeld) als eID- Nutzer:innen erreicht werden.

eID Annahme deckt sich mit bekannten Modellen der Verbreitung von Technologieprodukten



Die eID ist aktuell im "frühen Markt" gefangen; technikaffine Nutzer:innen, die motiviert sind, Neues auszuprobieren, nutzen sie gerne.

Erfahrung und Analyse einer Vielzahl von Technologieprodukten zeigt, dass Produkte und Dienste sich nicht linear aus diesem Segment weiterverbreiten, wenn sie nicht den Sprung zur Komplettlösung schaffen, da Nutzer:innen im Mainstream Markt andere Bedürfnisse haben.

* Die Grafik bezieht sich auf den *Technology Adoption Life Cycle*, welcher sich auf die Besonderheiten der Vermarktung von High-Tech-Produkten in der Anfangsphase konzentriert. Quelle: »Crossing the Chasm« von Geoffrey E. Moore

Nutzungsreise zeigt diverse Hürden auf, die zusammen die Verbreitung der eID blockieren

NUTZUNGSREISE eID

Journey Phasen	Alltag im Amt	eID Onboarding						Phase der aktiven Nutzung mit den meisten Kontaktpunkten				Rückkehrende Nutzung			
	Vorbereitung auf Kundenservice	Registrierung/Übersicht des Registrierungsstatus	Wieder einrichten	Personalausweis beantragen	PKW Führer	Anmeldung Ausweis/FPV Services	Technische Einrichtung	Anmeldung eID	Geheimeinstellung des eID	Wiederholen in bestehendem Geschäft	PKW anfragen	Daten einlesen	Bereitschaft erklären	Online oder telefonisch vom Auskunftspersonal	Wiederholungsanfrage
Nutzer:innen Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> Registrieren in der eID-App Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Registrieren in der eID-App Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Registrieren in der eID-App Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfen, ob die eID-App korrekt funktioniert Prüfen, ob die eID-App auf dem Smartphone installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem Tablet installiert ist Prüfen, ob die eID-App auf dem PC installiert ist

Nutzer:innen Probleme & Mehrwerte

Probleme:

- 5** "Ich habe mich nicht registrieren können, weil meine eID-App nicht funktioniert." (4/5)
- 7** "Die eID-App ist zu langsam und stürzt oft ab." (4/5)
- 8** "Ich habe Schwierigkeiten, die eID-App auf meinem Smartphone zu installieren." (4/5)
- 9** "Die eID-App ist nicht intuitiv bedienbar und ich finde die Navigation schwierig." (4/5)
- 10** "Die eID-App ist nicht sicher und ich bin mir nicht sicher, ob meine Daten geschützt sind." (4/5)
- 11** "Ich habe Probleme, die eID-App auf meinem Tablet zu installieren." (4/5)
- 12** "Die eID-App ist nicht kompatibel mit meinem Betriebssystem." (4/5)
- 13** "Die eID-App ist nicht sicher und ich bin mir nicht sicher, ob meine Daten geschützt sind." (4/5)
- 14** "Ich habe Probleme, die eID-App auf meinem Smartphone zu installieren." (4/5)
- 15** "Die eID-App ist nicht intuitiv bedienbar und ich finde die Navigation schwierig." (4/5)
- 16** "Die eID-App ist nicht sicher und ich bin mir nicht sicher, ob meine Daten geschützt sind." (4/5)
- 17** "Ich habe Probleme, die eID-App auf meinem Tablet zu installieren." (4/5)
- 18** "Die eID-App ist nicht kompatibel mit meinem Betriebssystem." (4/5)
- 19** "Die eID-App ist nicht sicher und ich bin mir nicht sicher, ob meine Daten geschützt sind." (4/5)
- 20** "Ich habe Probleme, die eID-App auf meinem Smartphone zu installieren." (4/5)

Mehrwerte:

- 1** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 2** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 3** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 4** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 5** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 6** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 7** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 8** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 9** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 10** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 11** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 12** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 13** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 14** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 15** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 16** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 17** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 18** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 19** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)
- 20** "Ich finde es bequem, meine Dokumente online zu unterschreiben." (4/5)

Einordnung der Hürden in Kategorien, um das weitere Vorgehen zu definieren

Viel Potential und bereit für Lösungsideen

- ⚡ Der **PIN-Brief verwirrt** die Nutzer:innen. Sie können seine Relevanz nicht einschätzen.
- ⚡ Es vergeht zu viel Zeit (Monate und Jahre) zwischen Erhalt des Personal- ausweises mit OAF und der Nutzung: **die eID gerät in Vergessenheit.**
- ⚡ **Diensteanbieter beeinflussen maßgeblich die Wahrnehmung** der eID.
- ⚡ Die **initiale Nutzung der eID ist komplex**, es fehlt an Übung.

Priorisierte Ergebnisse

Weitere Arbeit für Definition des Lösungsraums benötigt

- ⚡ Die **Erfahrung im Bürgerbüro blockiert** die Auseinandersetzung mit der eID.
- ⚡ Bürger:innen **blicken in den (Online)-Angeboten der Verwaltung nicht durch.**
- ⚡ Die mangelnde **Usability der AA2 blockiert die Nutzung der eID.**
- ⚡ **Nutzer:innen sind verunsichert, welche technischen Voraussetzungen benötigt werden.** Das steigert die Angst vor der ohnehin schweren Handhabung mit vielen Medienbrüchen.

Ggf. in anderen Projekten zu verorten

- ⚡ Die **Einbindung der eID ist unattraktiv** für Diensteanbieter, weil die initialen und Wartungskosten sich nicht durch genug Transaktionen auszahlen.

Allgemeine Prinzipien für Kommunikation / Design

- ⚡ In den Köpfen hat sich festgesetzt: der **digitale Behördenauftritt ist schmerzhaft.**
- ⚡ **Nutzer:innen bevorzugen ein gewohntes und einfaches Identifikationsverfahren**, dann erst ein sicheres. Sie sind durch die Privatwirtschaft an einfache Verfahren gewöhnt.

**Digital
Service
4Germany**

Wir freuen uns auf die nächsten Schritte

Melden Sie sich gerne bei Fragen oder Anmerkungen

DigitalService4Germany

<https://digitalservice.bund.de>
Prinzessinnenstraße 8-14, 10969 Berlin