

Nutzungsreise eID Bürger:innen

Stichprobe

Demografische Profile: Menschen, die sehr digital-affin sind und Experten-Wissen haben, wenn es um digitale Trends und die digitale Bearbeitung von Verwaltungsleistungen geht.

Digitale Verbraucher:innen: Menschen, die digital-affin sind und sich vor allem für die Online-Aktivität zu sorgen und mehr Online-Verwaltungsleistungen in der Zukunft zu nutzen.

Methode

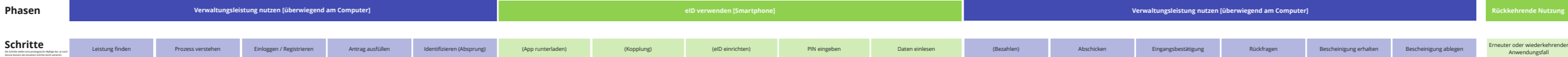
Die dargestellten Erkenntnisse basieren auf der Kombination aus qualitativen **Tiefeninterviews** und **Beobachtungen** von Nutzer:innen während der eID-Nutzung.

Insgesamt wurden **25 qualitative Tiefeninterviews** à ca. **45 Minuten** mit Nutzer:innen durchgeführt. Es wurde die Nutzungsfählichkeit der bestehenden eID-Lösung analysiert und prototypische Weiterentwicklungen getestet.

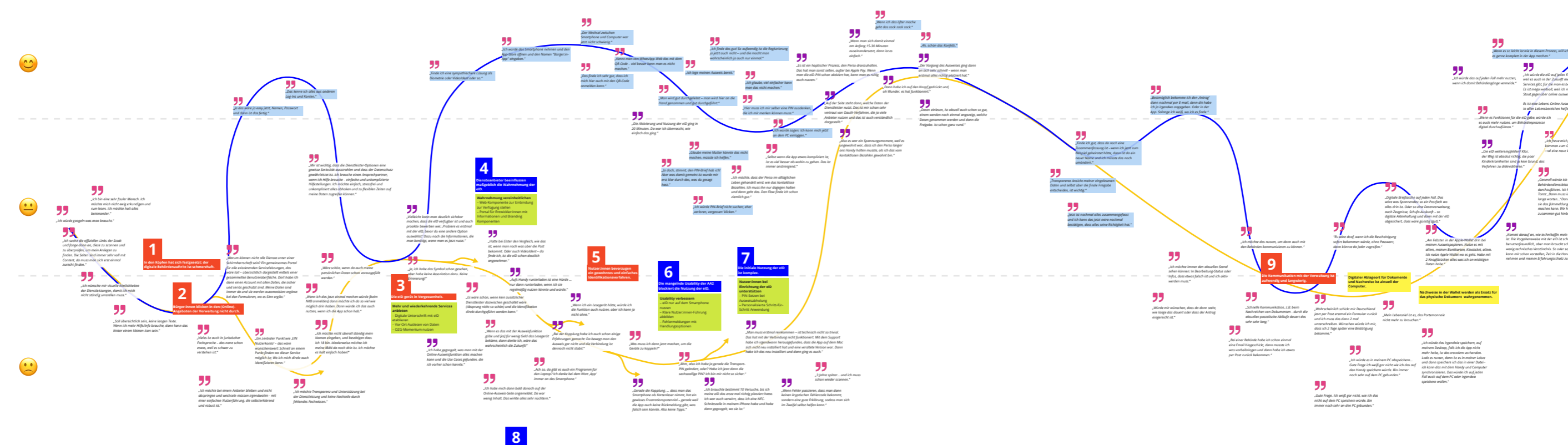
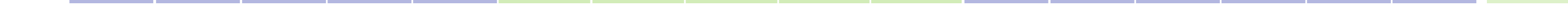
Die abgebildeten Zitate illustrieren die in der Analyse gewonnenen Erkenntnisse zu aktuellen Schmerzpunkten bei der Nutzung der eID im Kontext digitaler Verwaltungsleistungen sowie notwendige Ansätze zur Verbesserung.

Legende

- Schätzung der Nutzer:innen**
- Aktuelle eID-Lösung**
- Aktuelle eID-Lösung bereits getestet**
- aktueller Stand der Überwindungsstrategien**
- nutzen, die überwinden werden müssen**
- nutzen, die durch den DigitalService adressiert werden**
- Mögliche Ansätze zur stärkeren Nutzung des Online-Ansatzes**
- Implikationen für Produkt-Entwickler:innen**



Schritte



8 Nutzer:innen sind verwirrt, welche technischen Voraussetzungen benötigt werden.

9 Individuelle Nutzer:innen-Führung durch verbindliche Informationen und subtile Kommunikation über Kanäle/Inhalte