

Inhalt

Zusammenfassung	5	<i>Shadowing</i>	17
Inhalt	7	<i>Mystery Shopping</i>	17
1 Hintergrund und Zielsetzung	9	2.2.2 Synthesemethoden	18
1.1 Vorstudie	10	<i>User Journey Mapping</i>	18
1.2 Auftrag	11	<i>Personas</i>	18
2 Vorgehen und Methodik	13	<i>Empathy Maps</i>	18
2.1 Arbeitsweise	13	<i>Point of View</i>	20
2.1.1 Design Thinking	13	2.2.3 Prototyping-Methoden	20
2.1.2 Der Design Thinking Prozess	13	<i>Papierprototypenerstellung</i>	20
2.1.3 Arbeitsraum	13	<i>Wireframes</i>	20
2.1.4 Das Team	14	2.2.4 Software-Testmethoden	21
2.2 Arbeitsmethoden	15	<i>Card Sorting</i>	21
2.2.1 Recherchemethoden	15	<i>Schnelles Iterieren und Testen</i>	22
<i>Qualitative Datenerhebung</i>	15	3 Research und Researchergebnisse	25
<i>Experteninterviews</i>	15	3.1 Interviewpartner und Testpersonen	25
<i>Teilnehmende Beobachtung</i>	17	3.2 Experten	26
		3.3 Interviewleitfaden	26
		3.4 Interviewergebnisse	27
		3.4.1 Allgemeines zum Personalausweis	27
		3.4.2 Der neue Personalausweis	28
		3.4.3 Ausweisbeantragung und -abholung	29

3.4.4 Die AusweisApp	31	4.8.1 Aktivierung im Bürgeramt	54
3.4.5 Die Online-Ausweisfunktion	31	4.8.2 Aktivierung zu Hause	54
3.4.6 Mediennutzung	32	4.9 Nutzung des neuen Personalausweises	54
3.4.7 Identität	33	4.10 Fazit	56
3.4.8 Datenschutz und Privatsphäre	34	4.11 Bedürfnisse	57
3.4.9 Sicherheit und Vertrauen	34		
3.5 Test der AusweisApp	35	5 Prototyp	61
3.5.1 Testaufbau	37	5.1 Ideenfindung	61
3.5.2 Wortwahl	37	5.2 Prototypen	62
3.5.3 Feedback zur AusweisApp	38	5.2.1 Testvorgehen und Iterationen	62
<i>Erwartungen</i>	38	5.2.2 Installation	64
<i>Vorbereitung</i>	38	5.2.3 Absender	65
<i>Installation</i>	40	5.2.4 Update	66
<i>Aktivierung</i>	42	5.2.5 Wizard	66
<i>Nutzung</i>	46	5.2.6 Hilfe	67
4 Herausforderungen	51	5.2.7 Anordnung und Wording der Navigation	70
4.1 Wissensstand	51	5.2.8 PIN aktivieren/ändern	71
4.2 Beantragung im Bürgeramt	51	5.2.9 Beispieldienst	72
4.3 Die Broschüre	52	5.2.10 Verlauf	73
4.4 Der PIN-Brief	52	5.2.11 Aus zwei wird ein Programm	74
4.5 Abholung im Bürgeramt	53	5.2.12 Datenübermittlung	75
4.6 Lesegerät	53	6 Fazit und Ausblick	81
4.7 Die AusweisApp	53		
4.8 Aktivierung des Ausweises	54	7 Referenzen	83