

Inhalt

Zusammenfassung	5	
Inhalt	7	
1 Hintergrund und Zielsetzung	9	
1.1 Vorstudie	10	
1.2 Auftrag	11	
2 Vorgehen und Methodik	13	
2.1 Arbeitsweise	13	
2.1.1 Design Thinking	13	
2.1.2 Der Design Thinking Prozess	13	
2.1.3 Arbeitsraum	13	
2.1.4 Das Team	14	
2.2 Arbeitsmethoden	15	
2.2.1 Recherchemethoden	15	
Qualitative Datenerhebung	15	
Experteninterviews	15	
Teilnehmende Beobachtung	17	
		Shadowing 17
		<i>Mystery Shopping</i> 17
		2.2.2 Synthesemethoden 18
		<i>User Journey Mapping</i> 18
		<i>Personas</i> 18
		<i>Empathy Maps</i> 18
		<i>Point of View</i> 20
		2.2.3 Prototyping-Methoden 20
		<i>Papierprototypenerstellung</i> 20
		<i>Wireframes</i> 20
		2.2.4 Software-Testmethoden 21
		<i>Card Sorting</i> 21
		<i>Schnelles Iterieren und Testen</i> 22
		3 Research und Researchergebnisse 25
		3.1 Interviewpartner und Testpersonen 25
		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		
4.7 Die AusweisApp	53		
4.8 Aktivierung des Ausweises	54		
		6 Fazit und Ausblick	81
		7 Referenzen	83