



Best Practice

Der ideale Diensteanbieter – Empfehlungen für die Gestaltung des Web-Auftritts eines Dienstes zur Online-Ausweisfunktion

Inhaltsverzeichnis

2

Der ideale Webauftritt	3
Allgemeine Empfehlungen zum Inhalt	4
Allgemeine Empfehlungen zur Gestaltung / Design	5
Technische Empfehlungen	6
3.1. HTTPS	6
3.2. Client-URL	6
Empfehlung für die Struktur und einzelne Seiten	6
4.1. Aufruf von einem Desktop-PC	6
4.1.1. Startseite	6
4.1.2. Seite mit Voraussetzungen	8
4.1.3. Seite mit Hinweisen zum Ablauf	9
4.1.4. Seite mit Hinweisen zum Ablauf (2)	10
4.1.5. Seite mit Rückmeldung zum Auslesevorgang	12
4.2. Aufruf von einem Mobil-Gerät	13
4.2.1. Startseite	13
4.2.2. Seite mit Voraussetzungen	14
4.2.3. Seite mit Hinweisen zum Ablauf	15
4.2.4. Seite mit Rückmeldung zum Auslesevorgang	16

3

Der ideale Webauftritt

Der folgende Leitfaden soll Ihnen als Diensteanbieter dabei helfen, die Webseiten der angebotenen Dienste für den Nutzer intuitiv benutzbar zu gestalten. Es werden Empfehlungen zum Design, der Technik, der Dialogstruktur sowie den Inhalten der Seite gegeben.

Für diesen Leitfaden bedienen wir uns zu Anschauungszwecken der AusweisApp2, die Empfehlungen gelten jedoch auch bei Verwendung eines anderen eID-Clients.

Der Dialog »Anbieter« der AusweisApp2 (siehe Abbildung 1) dient als eine Anlaufstelle bei der Suche nach Diensten und als ein Einstiegspunkt zur Nutzung eines Dienstes. Der Dialog selbst listet derzeit in der stationären Version nur den Namen (des Diensteanbieters / Dienstes) und eine dazugehörige URL, die auf den entsprechenden Internetauftritt verweist.

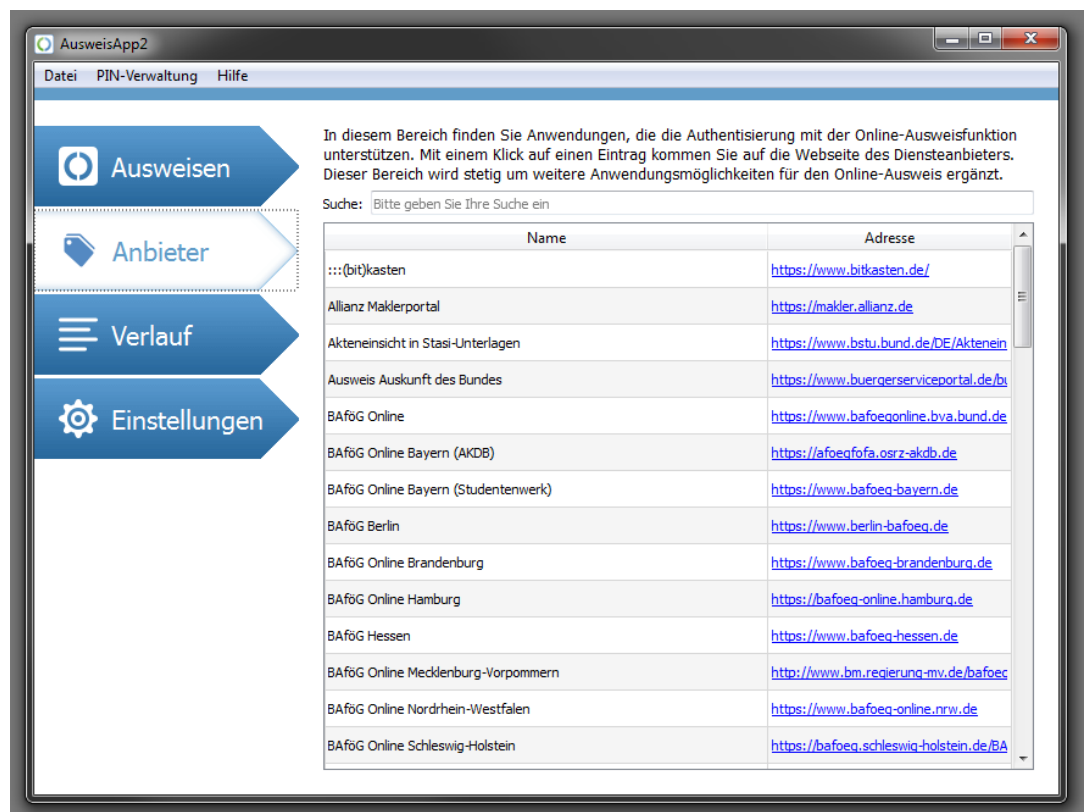


Abbildung 1: Dialog »Anbieter« der AusweisApp2 (Version 1.10.1)

1. Allgemeine Empfehlungen zum Inhalt

Der angebotene Inhalt der Seite bestimmt maßgeblich die Chance, ob der Nutzer den angebotenen Dienst am Ende auch tatsächlich nutzt oder ob es beim bloßen Besuch der Seite bleibt.

a) Wording

Sprechen Sie auf allen Seiten von der „Online-Ausweisfunktion“. Die Verwendung von anderen Begriffen, wie z. B. „eID-Funktion“, sorgt für Verwirrung. Verzichteten Sie auf Abkürzungen, wie z. B. „nPA“. Sprechen Sie stattdessen immer vom „Personalausweis“.

b) Vorteile der Online-Ausweisfunktion

Weisen Sie auf Vorteile der Funktion hin. Handelt es sich um einen Dienst, den man bisher nur persönlich vor Ort wahrnehmen konnte, so teilen Sie mit, dass dies nun „bequem von zu Hause aus“ erledigt werden kann.

Auch Formulierungen, wie „direkt online“ oder „Diesen Antrag können Sie jetzt auch papierlos stellen“, stellen positive Aspekte des Einsatzes vor.

c) Informationen in der AusweisApp2

Tragen Sie den in der AusweisApp2 angezeigten Informationen im Dialog Anbieter (siehe Abbildung 1) Rechnung. Wenn im Dialog »Ausweisen« der AusweisApp2 dem Nutzer nicht aussagekräftige oder neue Informationen angezeigt werden, kann bei ihm der Eindruck entstehen, einen Fehler gemacht zu haben bzw. einen anderen, als den gewollten Dienst zu nutzen.

2. Allgemeine Empfehlungen zur Gestaltung / Design

Wenn der Nutzer beim Aufruf der Seite erst nach der Einsatzmöglichkeit der Online-Ausweisfunktion suchen muss, erhöht das die Gefahr, dass der Nutzer den gewünschten digitalen Dienst nicht wahrnimmt.

a) Sichtbarmachen der Online-Ausweisfunktion

Stellen Sie die Möglichkeit der Nutzung der Online-Ausweisfunktion sichtbar dar. Verwenden Sie das Logo für die Online-Ausweisfunktion. Im Falle verschiedener Möglichkeiten zur Authentifizierung für Ihren Dienst versuchen Sie, diese gleichberechtigt neben- oder übereinander zu platzieren.

b) Verwendung einer Landingpage

Nutzen Sie für den Link in der Anbieterliste der AusweisApp2 eine Seite, die speziell auf die Nutzung des Dienstes zugeschnitten ist. Begrüßen Sie auf einer sog. Landingpage¹ den Nutzer noch einmal und machen Sie ihm ggf. deutlich, dass es sich hierbei um eine spezielle Seite für die Nutzung eines Dienstes handelt.

c) Konzentration auf wenige Informationen

Geben Sie dem Nutzer nicht zu viele Informationen. Verzichten Sie insbesondere auf solche, die nichts mit dem eigentlichen Dienst zu tun haben oder erst für spätere Schritte relevant sind.

d) Trennung von Informationen

Trennen Sie notwendige/wichtige Informationen von weiterführenden. Machen Sie dies auch gestalterisch deutlich, z. B. durch eine andere Hintergrundfarbe oder die Verwendung von Symbolen. Platzieren Sie die weiterführenden Informationen unterhalb der anderen. Eine kurze Überschrift stellt den Bezug zu den vorangegangenen Texten her (siehe Abbildung 3).

e) Anzeige von aktuellen Informationen

Zeigen Sie, wenn möglich, immer aktuelle Screenshots der AusweisApp2. Sollte es Ihnen nicht möglich sein, immer auf Änderungen zu reagieren und aktuelle Bilder einzupflegen, so greifen Sie auf stilisierte Bilder zurück.

f) Anzeige auf Mobilgeräten

Alle ausgesprochenen Empfehlungen gelten auch beim Einsatz von Mobilgeräten. Die Seite sollte verschiedenen Anforderungen der zum Einsatz kommenden Geräte Rechnung tragen (responsive design). Nicht auf mobile Geräte optimierte Seiten können die Nutzung der Online-Ausweisfunktion auf diesen stark erschweren oder sogar unmöglich machen. Passen Sie bei einem Aufruf von einem Mobilgerät Dialoge und Bilder an (siehe Abschnitt 4.2). Zeigen Sie hier insbesondere keine Bilder der Desktopversion der AusweisApp2.

¹Webseite, bei der ein bestimmtes Angebot (hier die Online-Ausweisfunktion) im Vordergrund steht.

<https://de.wikipedia.org/wiki/Landingpage>

3. Technische Empfehlungen

3.1. HTTPS

Nutzen Sie für Ihren gesamten Webauftritt, jedoch mindestens für die Sitzung, während derer die Authentifizierung stattfindet, eine HTTPS-Verbindung.

3.2. Client-URL

Verwenden Sie auf Desktopsystemen zum Aufruf der AusweisApp2 die URL:

<http://127.0.0.1:24727/eID-Client>

Verwenden Sie aus Kompatibilitätsgründen auf mobilen Systemen zum Aufruf der AusweisApp2 hingegen die URL:

<eid://127.0.0.1:24727/eID-Client>

4. Empfehlung für die Struktur und einzelne Seiten

Um eine Überfrachtung mit Informationen zu vermeiden, teilen Sie den Ausweisprozess in mehrere aufeinander aufbauende Dialoge:

- Startseite mit Begrüßung
- Seite mit Voraussetzungen
- Seite mit Hinweisen zum Ablauf
- Seite mit weiteren Hinweisen zum Ablauf
- Seite für Rückmeldung zum Auslesevorgang

Für die nachfolgenden Schritte haben wir uns aus Gründen der Verständlichkeit auf einen konkreten Dienst „Open PGP-Schlüssel beglaubigen“ bezogen.

4.1. Aufruf von einem Desktop-PC

4.1.1. Startseite

Stellen Sie auf der „ersten Seite“ einen Bezug zur Online-Ausweisfunktion her. Machen Sie deutlich, dass der Nutzer hier richtig ist und wie er den Ausweisprozess starten kann. Starten Sie mit einer Begrüßung, in der Sie mitteilen, dass hier die Online-Ausweisfunktion zur Erledigung einer Aufgabe eingesetzt

werden kann. Wenn die Aufgabe z. B. in der Beglaubigung eines Schlüssels besteht, so könnte die Begrüßung lauten:

„Herzlich willkommen, Sie haben hier die Möglichkeit, mit der Online-Ausweisfunktion Ihres Ausweises einen OpenPGP-Schlüssel beglaubigen zu lassen.“

Zeigen Sie auf der Landingpage nur Informationen an, die der Orientierung (Wo bin ich hier? Was kann ich hier machen?) dienen.

Verwenden Sie das Logo der Online-Ausweisfunktion, um dem Besucher zu verdeutlichen, dass er die Online-Ausweisfunktion hier nutzen kann. Platzieren Sie das Logo direkt auf der Schaltfläche, die den weiteren Dialog startet, in dem der Ausweisprozess stattfindet.

Verweisen Sie an dieser Stelle bei Fragen zur Online-Ausweisfunktion auf den Webauftritt des Bundesministerium des Innern zum Personalausweis (<http://www.personalausweisportal.de>). Vermeiden Sie durch eine Platzierung im unteren Bereich der Seite die Einstufung des verlinkten Inhalts als Pflichtlektüre für die erfolgreiche Nutzung (siehe Abbildung 2).

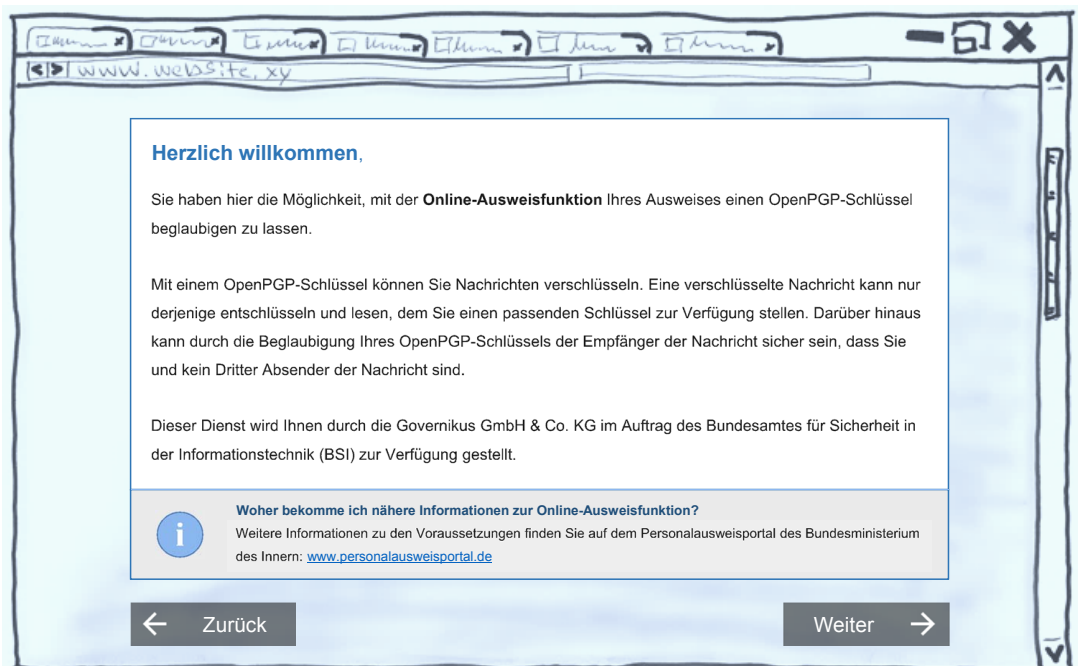


Abbildung 2: Dialogbox mit Begrüßung und Infobereich

4.1.2. Seite mit Voraussetzungen

Der Nutzer hat sich auf der Startseite für den Einsatz der Online-Ausweisfunktion entschieden. Bieten Sie auf der folgenden Seite Informationen zu den Voraussetzungen für die Nutzung an.

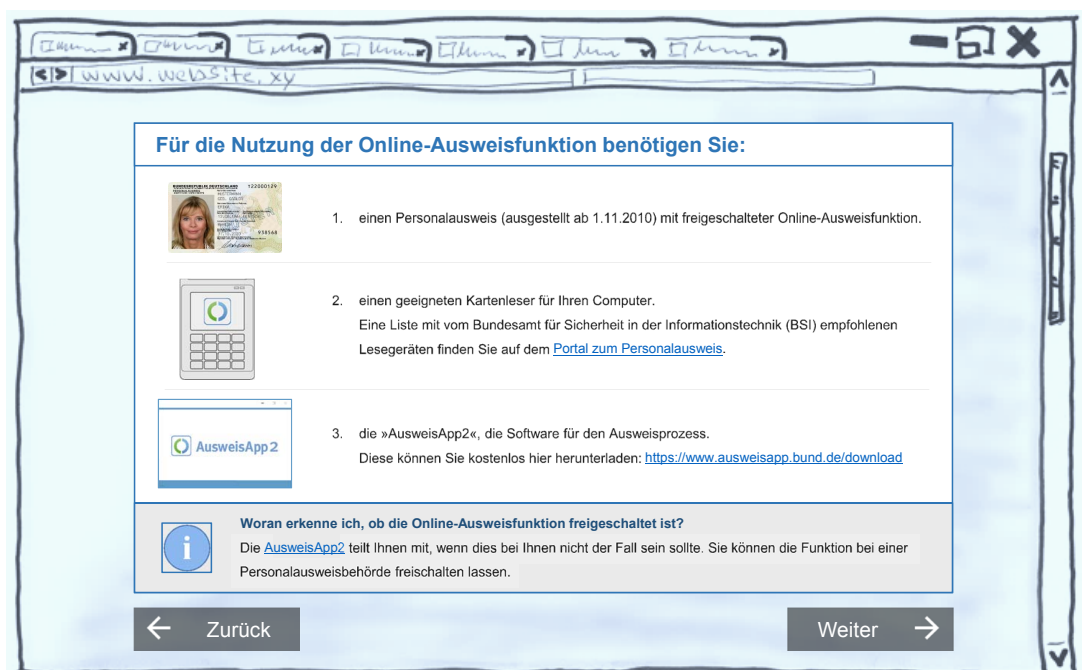


Abbildung 3: Dialogbox mit Voraussetzungen für den Einsatz der Online-Ausweisfunktion

Ein Großteil der Nutzer sind nicht im Bilde, ob ihr Ausweis freigeschaltet ist bzw. wie man selbiges herausfinden kann. Verweisen Sie an dieser Stelle (im Infobereich) auf die AusweisApp2 oder Informationsquellen (siehe Abbildung 3).

4.1.3. Seite mit Hinweisen zum Ablauf

Geben Sie auf der nächsten Seite Informationen zum Ablauf des Ausweis-Prozesses. Hierbei müssen Sie nicht auf die einzelnen durchzuführenden Schritte, wie Anschluss eines Kartenlesers oder das Auflegen des Ausweises auf den Kartenleser, eingehen, da die entsprechenden Hilfestellungen im Bedarfsfall von der AusweisApp2 angezeigt werden. Es reicht ein Hinweis auf den Start der AusweisApp2 (siehe Abbildung 4).

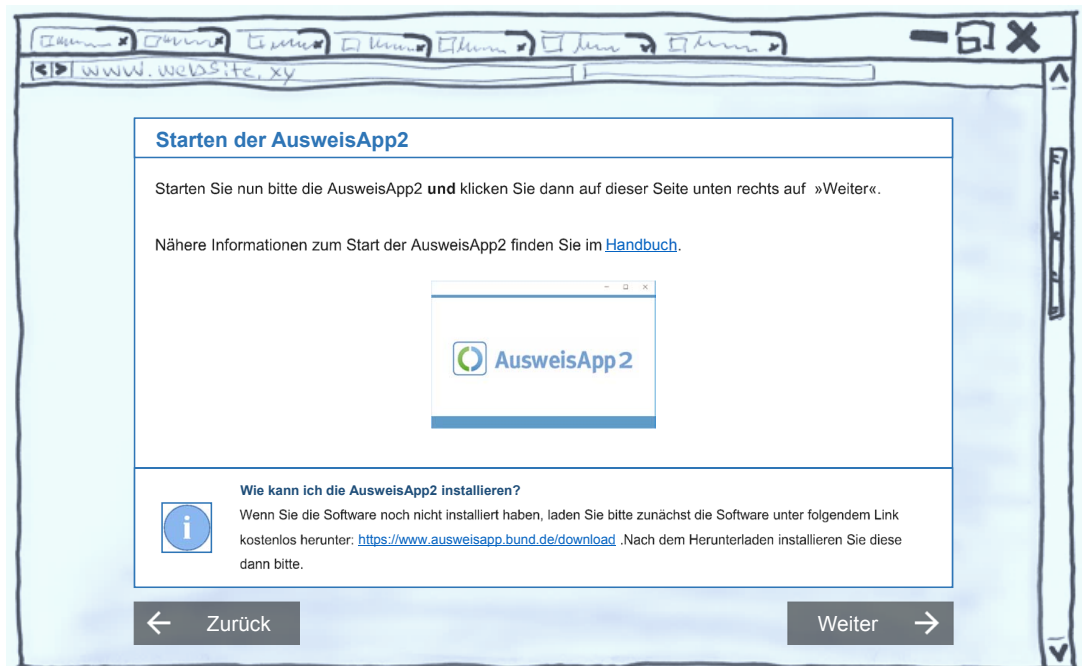


Abbildung 4: Dialogbox mit Hinweis zum Start der AusweisApp2

Es besteht die Möglichkeit über

<http://localhost:24727/eID-Client?status>

zu prüfen, ob die AusweisApp2 bereits gestartet ist. In diesem Fall könnte diese Seite automatisch übersprungen werden.

4.1.4. Seite mit Hinweisen zum Ablauf (2)

Auch wenn die AusweisApp2 automatisch in den Vordergrund kommt und damit in den Fokus rücken sollte, empfiehlt es sich, auf der Webseite auf den Wechsel hinzuweisen (siehe Abbildung 5).



Abbildung 5: Dialogbox mit weiteren Hinweisen zum Ablauf

Wenn Sie aktuelle Screenshots der AusweisApp2 (statt stilisierter Bilder) verwenden, zeigen Sie hier einen Screenshot des zum Schritt passenden Dialogs »Ausweisen«. So kann der Nutzer beide Bilder vergleichen und bekommt auf diesem Wege eine Bestätigung, sich auf dem richtigen Weg zu befinden (siehe Abbildung 6).

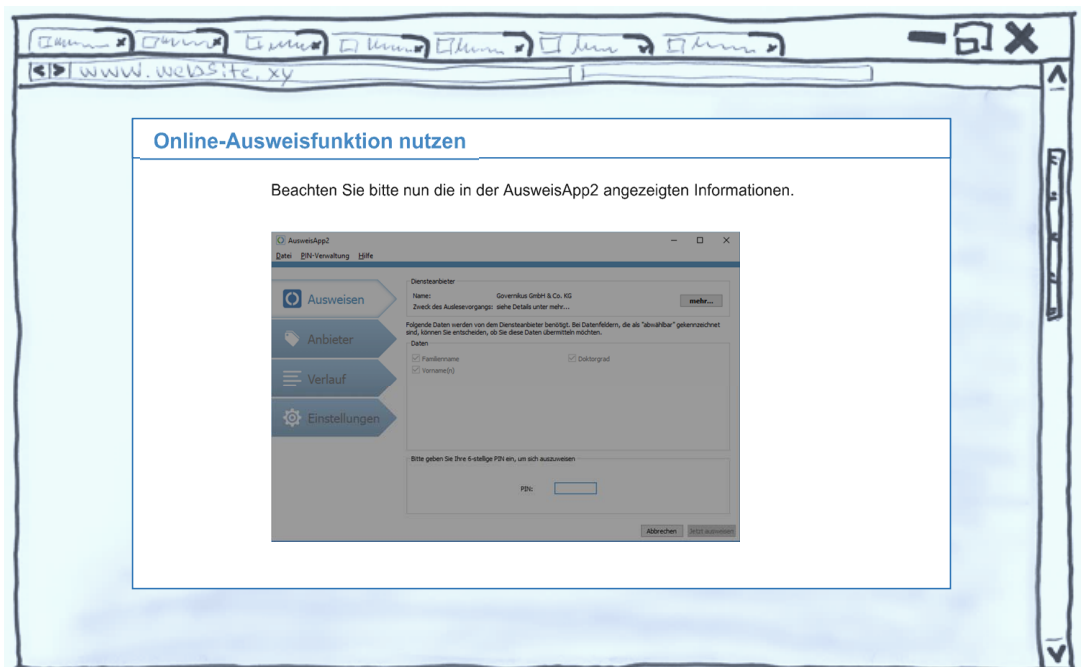


Abbildung 6: Dialogbox mit weiteren Hinweisen zum Ablauf und aktuellem Screenshot der AusweisApp2

4.1.5. Seite mit Rückmeldung zum Auslesevorgang

Teilen Sie mit, wenn und was für Daten erfolgreich ausgelesen wurden (siehe Abbildung 7). Zeigen Sie aus Datenschutzgründen die ausgelesenen Inhalte nur an, wenn dies für Ihren Vorgang sinnvoll oder notwendig ist. Teilen Sie dem Nutzer ebenso mit, wenn der Auslesevorgang nicht erfolgreich war. Geben Sie hier den Grund (Entfernen des Ausweises, Eingabe einer falschen PIN) so genau wie möglich an.

The image is a hand-drawn sketch of a web browser window. The address bar at the top shows 'www.website.xy'. The main content area has a title 'OpenPGP-Schlüssel hochladen'. Below the title, it says 'Es wurden folgende Daten aus Ihrem Personalausweis erfolgreich ausgelesen:'. There are three lines of data: 'Akademischer Grad:', 'Vorname(n): MAX', and 'Nachname: MUSTERMANN'. Below this, it says 'Laden Sie nun bitte Ihren öffentlichen PGP-Schlüssel hoch, damit Sie diesen im nächsten Schritt beglaubigen lassen können.' There is a button labeled 'Durchsuchen...' and the text 'Noch keine Datei ausgewählt'. At the bottom, there is an information icon and the text 'Sie haben noch keinen PGP-Schlüssel? Mit dem Programm »Kleopatra« können Sie einen Schlüssel selbst erstellen. Nähere Informationen hierzu finden Sie [hier](#).' At the very bottom, there are two buttons: 'Zurück' with a left arrow and 'Hochladen' with an up arrow.

OpenPGP-Schlüssel hochladen

Es wurden folgende Daten aus Ihrem Personalausweis erfolgreich ausgelesen:

Akademischer Grad:

Vorname(n): MAX

Nachname: MUSTERMANN

Laden Sie nun bitte Ihren **öffentlichen** PGP-Schlüssel hoch, damit Sie diesen im nächsten Schritt beglaubigen lassen können.

Durchsuchen... Noch keine Datei ausgewählt

 **Sie haben noch keinen PGP-Schlüssel?**
Mit dem Programm »Kleopatra« können Sie einen Schlüssel selbst erstellen. Nähere Informationen hierzu finden Sie [hier](#).

← Zurück

↑ Hochladen

Abbildung 7: Dialogbox mit Rückmeldung zum Auslesevorgang

4.2. Aufruf von einem Mobil-Gerät

4.2.1. Startseite

Nutzen Sie »expand less« und »expand more« Elemente, um Inhalte zu kapseln und die angezeigten Informationen übersichtlich zu gliedern (siehe Abbildung 8).

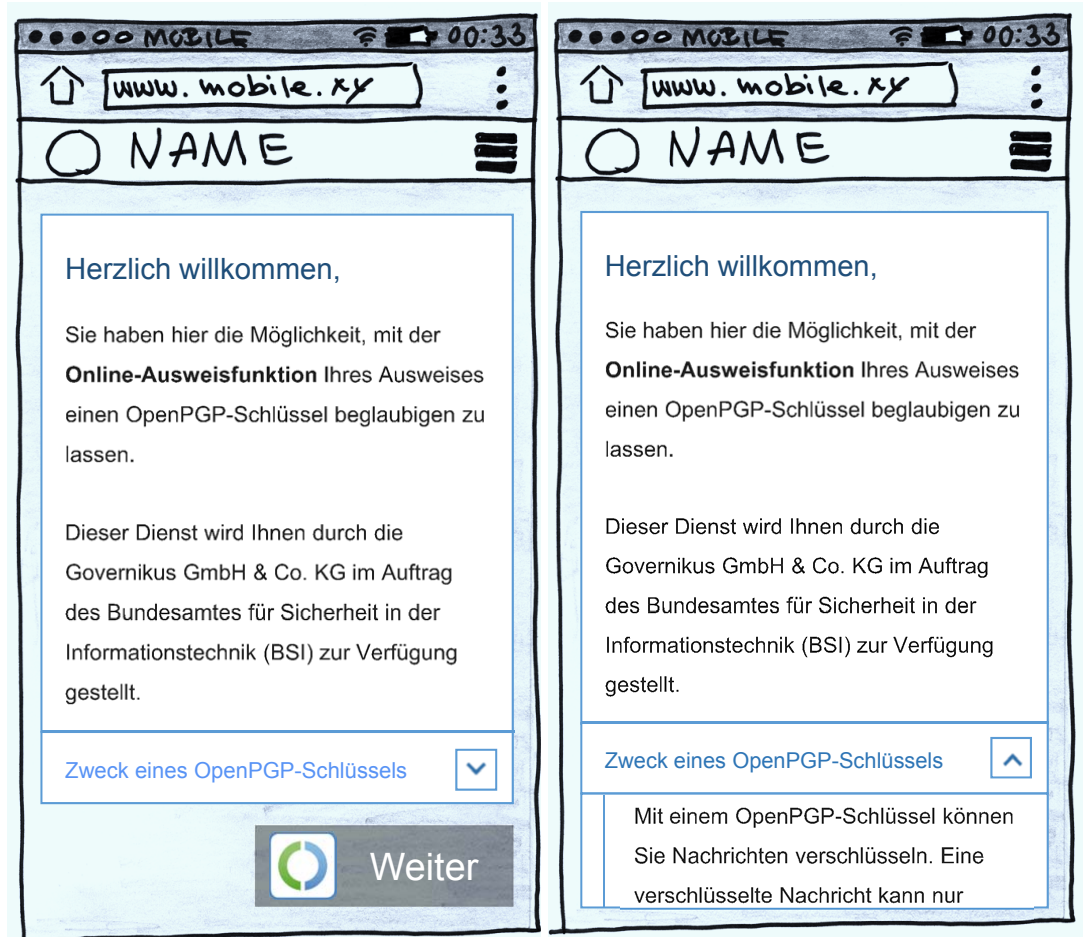


Abbildung 8: Entwurf einer mobilen Startseite mit expand-Elementen

4.2.2. Seite mit Voraussetzungen

Passen Sie die Seite mit den Voraussetzungen an die mobile Plattform an (siehe Abbildung 9).



Abbildung 9: Entwurf für eine mobile Seite mit Voraussetzungen

4.2.3. Seite mit Hinweisen zum Ablauf

Weisen Sie auf einem Mobilgerät auf die ggf. notwendige Auswahl der AusweisApp2 beim Internet-Aufruf hin (siehe Abbildung 10).

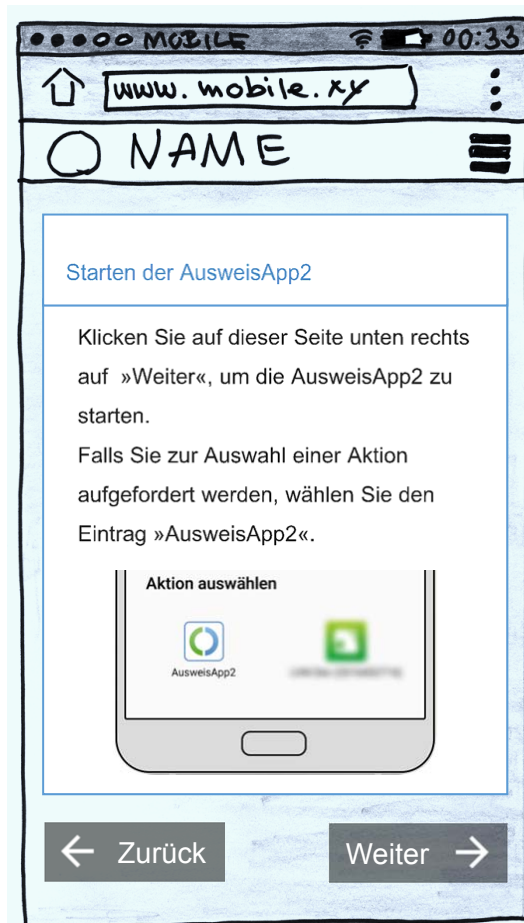


Abbildung 10: Internet-Aufruf auf einem Android-Smartphone

4.2.4. Seite mit Rückmeldung zum Auslesevorgang

Teilen Sie mit, wenn und was für Daten erfolgreich ausgelesen wurden (siehe Abbildung 11). Zeigen Sie aus Datenschutzgründen die ausgelesenen Inhalte nur an, wenn dies für Ihren Vorgang sinnvoll oder notwendig ist. Teilen Sie dem Nutzer ebenso mit, wenn der Auslesevorgang nicht erfolgreich war. Geben Sie hier den Grund (Entfernen des Ausweises, Eingabe einer falschen PIN) so genau wie möglich an. Die weiteren Schritte erfolgen dann analog den stationären Versionen.

The sketch shows a mobile app interface. At the top, there's a status bar with 'MOBILE' and a time of '00:33'. Below it is a browser-like address bar with a home icon, 'www.mobile.xy', and a menu icon. The main header has a circular profile icon and the text 'NAME'. The content area is titled 'OpenPGP-Schlüssel hochladen'. It contains a message: 'Es wurden folgende Daten aus ihrem Personalausweis erfolgreich ausgelesen:'. Below this, there are three lines of data: 'Akademischer Grad:', 'Vorname(n): MAX', and 'Nachname: MUSTERMANN'. A paragraph follows: 'Laden Sie nun bitte Ihren öffentlichen PGP-Schlüssel hoch, damit Sie diesen im nächsten Schritt beglaubigen lassen können.' At the bottom of this section is a button with an upward arrow icon and the text 'Hochladen'. Below the button, it says 'Noch keine Datei ausgewählt'.

Abbildung 11: Rückmeldung zum Auslesevorgang

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung dieser Empfehlungen. Für weitere Fragen wenden Sie sich gerne an das AusweisApp2-Team unter

www.ausweisapp.bund.de