präsentiert:

User A38

Geschichten aus dem digitalen Alltag

Band 1

www.nutzerklima.de

Impressum & Copyright

© 2026 UIG e.V.
Alle Rechte vorbehalten - www.nutzerfreundlich.digital

Die Illustrationen in diesem Heft wurden mithilfe von Google Gemini erstellt.

Nutzerfreundlich digital für ein besseres Leben

Der UIG e.V. befähigt Organisationen, Nutzerfreundlichkeit strukturell zu verankern und nutzerfreundliche digitale Dienstleistungen so zu gestalten, dass sie das alltägliche Leben von Menschen verbessern.

- Nutzerklima-Test
- Wissen
- Blogbeiträge
- Workshops
- UIG-Tagung
- Projekte
- Veranstaltungen
- Vorträge

www.nutzerfreundlich.digital

HINTERGRUND

Das Nutzerklima & der User A38

Der Nutzerklima-Test

Ein jährlicher bundesweiter Test, der misst, wie BürgerInnen digitale Services in ihrer Stadt wirklich erleben.

Der User A38

Ein Mensch, der eine Aufgabe digital erledigen wollte - und am System scheiterte, nicht an sich selbst.

> **User A38** ist unser Thermometer. Seine Erlebnisse sind Messwerte und zeigen ein Nutzerklima, das wir gemeinsam verbessern können.

FOLGE 1

NUTZERKLIMA-TEST

User A38

versucht online einen Termin im Bürgerbüro zu buchen

Wenn digitale Bürgerdienste nicht funktionieren, verlieren Menschen Zeit und Nerven.

Online-Termine derzeit nicht verfügbar.

Bitte nutzen Sie unsere Service-Hotline.

Ok,
dann ruf ich an...

Ja ich bleibe dran...
“Der nächste freie Mitarbeitende ist für Sie reserviert”

“Bitte nutzen Sie unser Online-Portal!”

FOLGE 2

User A38

möchte online einen Antrag einreichen

Wenn man digitale Anträge mit der Post verschicken muss...

Klasse,
das spart Zeit!
Antragstellung jetzt auch
online möglich!

Bitte drucken Sie das Formular aus und senden Sie es an die für Sie zuständige Behörde.

Das hätte ich mir echt sparen können...

FOLGE 3

User A38

Gefangen in der Registrierungsschleife

Wenn aus Fortschritt Stillstand wird: Wie defekte Links wertvolle Lebenszeit rauben...

Endlich! Nur noch kurz auf den Bestätigungslink klicken ...

Was?!
"Link abgelaufen"
Ernsthaft?!

Schon wieder von vorn?! Das ist jetzt das dritte Mal!

Hinweis: Um diesen Service zu nutzen, ist eine verifizierte Registrierung erforderlich. Bitte prüfen Sie Ihren Posteingang
Ich gebe auf. Dann eben kein Konto.

FOLGE 4

User A38

Bitte prüfen Sie Ihre Verbindung!

Über den Frust, wenn wichtige Daten im Funkloch verschwinden!

Fahrkarten bitte!

Sekunde... gerade war es noch da. Funkloch?!
KEINE VERBINDUNG
LÄDT...

LÄDT...
Es lädt und lädt... Das darf doch nicht wahr sein!

Nutzerfreundliche Apps nutzen Offline-Caching.
So sind Tickets lokal verfügbar, auch ohne Netz.
Echt jetzt? Ein digitales Ticket sollte auch ohne Netz funktionieren!
GÜLTIG

HINTERGRUND

Wissenschaftlich fundiert

Karlsruher Institut für Technologie

Der Nutzerklima-Test wurde gemeinsam mit dem Institut für Wirtschaftsinformatik am Karlsruher Institut für Technologie (KIT) entwickelt.

Der Fragebogen basiert auf anerkannten wissenschaftlichen Modellen und etablierten Messinstrumenten:

TAM

Das Technology Accecptance Model misst, welche Faktoren die Akzeptanz digitaler Services beeinflussen.

SUS

Der System Usability Scale ist ein internationaler Standard zur Bewertung der Gebrauchstauglichkeit eines Systems.

Mach mit beim Nutzerklima-Test!

NUTZERKLIMA-TEST

Niemand will werden wie User A38.

Digitale Angebote sollten helfen - nicht stressen.
Hilf mit, das Nutzerklima zu verbessern.

UIG

Jetzt Stimme abgeben!

www.nutzerklima.de