

Bürger bewerten digitale Services

[12.03.2026] Wie nutzerfreundlich ist die digitale Verwaltung wirklich? Bürgerinnen und Bürger können es jetzt bewerten. Ziel ist es, ein systematisches, vergleichbares Stimmungsbild zu erhalten – und damit konkrete Ansatzpunkte für Verbesserungen.

Ob Online-Terminvergabe, Müllkalender oder Kita-Anmeldung – digitale Services der Städte sind längst Alltag. Doch wie gut funktionieren sie wirklich? Und wer fragt eigentlich die Menschen, die sie täglich nutzen? Hier setzt der erste bundesweite [Nutzerklima-Test 2026](#) an. Der gemeinnützige Verein [UIG](#) führt noch bis zum 30. April 2026 eine [Umfrage](#) durch, bei der Bürgerinnen und Bürger die digitalen Services ihrer Stadt bewerten können ([wir berichteten](#)).

Sieben Minuten für bessere digitale Verwaltung

Die Teilnahme dauert laut UIG nur etwa sieben Minuten, alle Antworten werden anonym ausgewertet. Mitmachen können alle Bürgerinnen und Bürger ab 18 Jahren, die in einer deutschen Stadt mit mindestens 5.000 Einwohnern leben und dort digitale Services nutzen. Städte, die eine Mindestteilnehmerzahl erreichen – je nach Einwohnerzahl zwischen 50 und 100 Teilnehmenden – werden dann Anfang Juli 2026 in einem öffentlichen bundesweiten Ranking gelistet, das zeigt, wie gut die digitalen Angebote aus Sicht der Bevölkerung aufgestellt sind, und Transparenz über den Stand der nutzerfreundlichen Digitalisierung in den Kommunen schaffen soll.

#INFO#

Den teilnehmenden Kommunen bietet der Test einen echten Mehrwert, so das UIG weiter: Sie erhalten ein zuverlässiges Stimmungsbild zu ihren digitalen Angeboten, erkennen Stärken und konkreten Verbesserungsbedarf – und können sich so im deutschlandweiten Vergleich einordnen. Den zugrunde liegenden Fragebogen hat das UIG gemeinsam mit dem Karlsruher Institut für Technologie ([KIT](#)) wissenschaftlich entwickelt.

Augsburg macht es vor

Als erste Stadt konnte [Augsburg](#) die Mindestteilnehmerzahl im Nutzerklima-Test erreichen – unter anderem, weil sie den Test direkt nach Abschluss oder Abbruch eines Online-Dienstes verlinkt und über städtische Kanäle sichtbar gemacht hat. Augsburgs Digitalisierungsreferent Frank Pintsch erklärte dazu, ein nutzerfreundlicher digitaler Service gelinge nur im Zusammenspiel von Bürgerinnen, Bürgern und Verwaltung – und die hohe Beteiligung sei Ausdruck eines gemeinsamen Gestaltungswillens. Den Nutzerklima-Test verstehe Augsburg zudem nicht als einmalige Aktion, sondern als Grundlage für eine kontinuierliche, nutzerzentrierte Weiterentwicklung digitaler Verwaltungsleistungen.

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Bürgerbeteiligung, Nutzerklimatest, UIG, Usability