

Bayern

So bewerten Bürger ihre Verwaltung

[16.04.2026] Eine repräsentative Studie der Bayerischen Verwaltungsschule offenbart Chancen und Herausforderungen für Verwaltungen im Freistaat. Demnach bewerten die Bürgerinnen und Bürger digitale Verwaltungsangebote zwar grundsätzlich positiv, wünschen sich aber unter anderem, dass Kommunen transparenter mit ihnen kommunizieren.

Die Bayerische Verwaltungsschule ([BVS](#)) hat jetzt das [BVS-Stimmungsbarometer](#) für das Jahr 2026 präsentiert. Dafür wurden im vergangenen Herbst insgesamt 1.000 wahlberechtigte Bürgerinnen und Bürger aus allen Altersgruppen und den sieben Regierungsbezirken im Freistaat zu ihren Erwartungen, Sorgen und Forderungen an ihre kommunalen Verwaltung befragt. Die Ergebnisse zeigen laut der BVS deutlich, welche Handlungsfelder die dringlichsten Änderungs- und Verbesserungspotenziale bergen. Dazu zählten Kernthemen wie Digitalisierung und Künstliche Intelligenz (KI), behördliche Transparenz sowie die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bevölkerung.

Bei der Digitalisierung alle mitnehmen

Der Umfrage zufolge stehen die Menschen im Freistaat digitalen Verwaltungsangeboten grundsätzlich offen gegenüber. Insgesamt beschreiben sieben von zehn Befragten (70 Prozent) ihre grundsätzliche Einstellung zur Digitalisierung und dem Einsatz von KI als positiv. Rund die Hälfte der Umfrageteilnehmenden (51 Prozent) spricht sich für ein erweitertes digitales Angebot in ihrer Gemeinde aus, zwei Drittel (65 Prozent) möchten ihre Anliegen künftig so weit wie möglich online erledigen. Gleichzeitig wird aus dem Stimmungsbarometer jedoch auch ersichtlich, dass nicht alle gleichermaßen mit der technologischen Entwicklung Schritt halten können. So fühlt sich nahezu ein Viertel (24 Prozent) der Befragten vom Wechsel hin zu mehr digitalen Behördendiensten schon jetzt überfordert; knapp die Hälfte (46 Prozent) kennt den Umfang der bestehenden Online-Dienstleistungen ihrer Kommune nicht.

Erwartungen an KI

Auch hinsichtlich des Einsatzes Künstlicher Intelligenz überwiegt eine positive Grundhaltung. Mehr als die Hälfte (54 Prozent) der Umfrageteilnehmenden sieht in der kompetenten Nutzung von KI ein starkes Potenzial für den effektiven Ausbau der Infrastruktur. Ebenfalls mehr als die Hälfte (59 Prozent) befürwortet außerdem den Einsatz von KI und Automatisierung zur automatischen Bearbeitung von Formularen oder Anträgen. Zugleich erwarten viele Menschen bei diesem Thema eine offene Kommunikation. Drei Viertel der Befragten (75 Prozent) sind der Meinung, Behörden müssten ihre Bürger unbedingt darüber informieren, an welcher Stelle und zu welchem Szenario KI zum Einsatz kommt.

Wie die BVS weiter mitteilt, stellte sich das Thema Kommunikation im Zuge der Umfrage generell als meist genannte Herausforderung für Kommunen heraus: 39 Prozent der Befragten sehen beim Dialog zwischen der Verwaltung und ihren Bürgerinnen und Bürgern Handlungsbedarf. Knapp zwei Drittel der Umfrageteilnehmenden (64 Prozent) können häufig nicht nachvollziehen, wie politische Beschlüsse, die das Leben aller direkt beeinflussen, zustande kommen.

#INFO#

Behördenkontakte – Zufriedenheit mit Abstrichen

Die Bewertung persönlicher Behördenkontakte fällt laut dem Stimmungsbarometer positiv aus: Mit 89 Prozent zeigen sich neun von zehn der Befragten, die in den vergangenen zwölf Monaten einen Dienst ihrer Behörde in Anspruch genommen haben, zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrer Erfahrung. Im praktischen Alltag zeigt sich jedoch auch Verbesserungsbedarf: Mehr als die Hälfte (55 Prozent) empfindet Öffnungszeiten und Terminvergaben als unflexibel und nur schwer mit dem eigenen Leben vereinbar.

„Unser BVS-Stimmungsbarometer 2026 zeigt deutlich, wie vielfältig die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger in Bayern an ihre kommunale Verwaltung sind“, betont Hans-Christian Witthauer, Vorstand der Bayerischen Verwaltungsschule. „Verwaltungen müssen nicht jeden Trend mitmachen, aber sie müssen zukunftsorientiert auf Basis der lokalen Begebenheiten handlungsfähig sein. Dafür braucht es Orientierung, und die liefert die BVS mit ihren Angeboten. Wir sehen die BVS nicht nur als eine Fortbildungsstätte, sondern als strategischen Hebel. Mit den Erkenntnissen aus der Studie können wir unsere Qualifizierungsangebote optimieren, um weiterhin unserer Mission gerecht zu werden, kommunale Verwaltungen fit für die Zukunft zu machen.“

(bw)

Stichwörter: Panorama, Bayerische Verwaltungsschule (BVS), Bayern, Studie