Umfrage

Bürger bewerten Nutzerklima

[09.07.2026] Wie empfinden die Bürger die Nutzerfreundlichkeit von digitalen Verwaltungsangeboten? Erste Erkenntnisse hierzu liefert der Nutzerklima-Test 2026. Für eine positive Bewertung müssen Services demnach vollständig digital nutzbar und leicht auffindbar sein.

Digitale Services begleiten Bürgerinnen und Bürger heute in vielen Bereichen des Alltags – vom Ticketkauf über die Terminvereinbarung bis hin zu kommunalen Online-Angeboten. Doch wie werden diese digitalen Services tatsächlich wahrgenommen? Eine erstmals bundesweit durchgeführte, wissenschaftlich fundierte Befragung liefert dazu nun belastbare Erkenntnisse: Der Nutzerklima-Test 2026, durchgeführt vom gemeinnützigen Verein UIG in Kooperation mit dem Karlsruher Institut für Technologie (KIT), hat die Wahrnehmung der Nutzerfreundlichkeit digitaler Services aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger untersucht.

Einschätzung anhand von fünf Dimensionen

Dazu bewerteten zwischen November 2025 und April 2026 beinahe 2.000 Bürgerinnen und Bürger aus insgesamt 251 Städten und Gemeinden die Wahrnehmung digitaler Services in ihrem täglichen Lebensumfeld. Das Nutzerklima der jeweiligen Kommune wurde dabei auf Basis einer Selbstauskunft entlang von fünf Dimensionen zu wahrgenommener Nützlichkeit, Nutzbarkeit, Nutzerzufriedenheit, Nutzungserlebnis und technischer Zuverlässigkeit erfasst. Zusätzlich wurde die Gebrauchstauglichkeit eines selbst gewählten digitalen Services in einem konkreten Servicebereich anhand des etablierten System Usability Scale (SUS) erhoben. Zur Auswahl standen folgende Bereiche: Gesundheit und Wohlbefinden, Umwelt und Energie, Verwaltung und Bürgerdienste, Freizeit und Tourismus sowie Sonstiges. Für das Städte-Ranking wurden Mindestfallzahlen definiert: Großstädte mit mehr als 200.000 Einwohnenden mussten mindestens 100 gültige Bewertungen erreichen, Städte zwischen 100.000 und 200.000 Einwohnern mindestens 75 und kleinere Städten mehr als 20. Diese Kriterien erfüllten zwölf Städte.

Gebrauchstauglichkeit insgesamt akzeptabel

Der bundesweite Nutzerklima-Index erreicht einen durchschnittlichen Wert von 3,39 auf einer Skala von 1 bis 5 (Median: 3,5). In den zwölf für das Ranking berücksichtigten Städten liegt er mit 3,45 auf einem vergleichbaren Niveau. Die durchschnittliche Gebrauchstauglichkeit beträgt bundesweit 69,8 Punkte, auf Ebene der Ranking-Städte 70,4 Punkte. Beide Werte liegen leicht über dem etablierten Referenzwert von 68 Punkten und weisen damit auf eine insgesamt akzeptable Gebrauchstauglichkeit hin.

Ein differenzierter Blick auf die einzelnen Dimensionen des Nutzerklimas zeigt: Am höchsten wird die Nützlichkeit digitaler Angebote bewertet. Deutlich schwächer fallen dagegen die Bewertungen des Nutzungserlebnisses und der Nutzerzufriedenheit aus. Auch zwischen den im Ranking aufgenommenen Städten zeigen sich deutliche Unterschiede. Unter den zwölf Städten mit ausreichender Datenbasis erzielt Rastatt mit einem Nutzerklima-Index von 4,17 und einem SUS-Wert von 86,67 das beste Ergebnis. Das verdeutlicht auch, dass die Größe einer Stadt allein kein entscheidender Faktor für die Wahrnehmung

digitaler Angebote ist. Mehrere kleinere Städte erreichen bessere Werte als deutlich größere Städte.

Woran digitale Services im Alltag scheitern

Neben den quantitativen Ergebnissen lieferte das qualitative Feedback der Teilnehmenden wichtige Hinweise darauf, woran digitale Services im Alltag womöglich scheitern. In den Freitextantworten werden bundesweit vor allem drei Problembereiche sichtbar: fehlende Terminverfügbarkeiten, Medienbrüche in digitalen Prozessen sowie die unzureichende Optimierung vieler Angebote für mobile Endgeräte. Gerade das Thema Terminverfügbarkeit zeigt: Wenn ein digitaler Service angeboten wird, aber keine Termine verfügbar sind oder der Prozess an anderer Stelle ins Stocken gerät, wird das Angebot insgesamt negativ bewertet. Aus Sicht der Nutzenden spielt es dabei keine Rolle, ob die Ursache technisch oder organisatorisch bedingt ist.

Entscheidend ist, ob ein Anliegen einfach, verständlich und ohne unnötige Hürden erledigt werden kann. Besonders kritisch werden außerdem Prozesse bewertet, die zwar digital beginnen, für ihren Abschluss jedoch weitere Zwischenschritte oder einen Kanalwechsel erfordern. Ausdrucke, postalische Nachweise, handschriftliche Unterschriften oder persönliche Vorsprachen schwächen den wahrgenommenen Nutzen digitaler Angebote deutlich. Positiv hervorgehoben werden dagegen Services, die vollständig digital nutzbar, übersichtlich strukturiert und leicht auffindbar sind.

Qualität des gesamten Erlebnisses entscheidend

Die Ergebnisse legen eine zentrale Schlussfolgerung nahe: Bürgerinnen und Bürger bewerten digitale Services nicht als einzelne Anwendungen, sondern als Teil eines zusammenhängenden Erlebnisses. Aus Nutzendensicht bilden digitale Services und die dahinterliegenden organisatorischen Abläufe eine übergreifende Lösung. Für Kommunen bedeutet dies, dass Digitalisierung nicht allein als Bereitstellung zusätzlicher digitaler Dienste verstanden werden sollte. Entscheidend ist, ob digitale Angebote den Aufwand für Bürgerinnen und Bürger tatsächlich reduzieren und ein Anliegen effizient zum Ziel führt. Die Befragung deutet darauf hin, dass der Erfolg digitaler Services weniger von der Anzahl verfügbarer Services abhängt als von der Qualität des gesamten Nutzungserlebnisses. Der Nutzerklima-Test kann damit eine wichtige Ergänzung zu klassischen Digitalisierungskennzahlen sein. Er zeigt nicht nur, welche Angebote vorhanden sind, sondern wie diese von den Bürgerinnen und Bürgern tatsächlich erlebt werden.

Der Nutzerklima-Test soll künftig als regelmäßiges Monitoring-Instrument etabliert werden. Für 2027 planen UIG und KIT eine Ausweitung der Teilnehmerbasis sowie die Weiterentwicklung des Erhebungsinstruments. Städte, die in mehreren Erhebungsjahren teilnehmen, können Entwicklungen sichtbar machen und die Wirkung von Verbesserungsmaßnahmen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger nachvollziehen.

()

Weitere Informationen zum Nutzerklimatest
Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Bürgerservice, Nutzerklimatest, Studie, UIG, Usability