Umfrage

Nutzerklima-Test startet in die zweite Runde

[19.11.2026] Ab Januar 2027 können Bürgerinnen und Bürger erneut die Nutzerfreundlichkeit digitaler kommunaler Angebote bewerten. Der zweite bundesweite Nutzerklima-Test soll zeigen, ob sich die digitalen Services seit der ersten Erhebung verbessert haben.

Vom 1. Januar bis zum 30. Juni 2027 führt der gemeinnützige Verein UIG gemeinsam mit dem Karlsruher Institut für Technologie (KIT) zum zweiten Mal den bundesweiten Nutzerklima-Test durch. Bürgerinnen und Bürger ab 18 Jahren aus Kommunen mit mindestens 5.000 Einwohnern können dabei die Bedienbarkeit, Zufriedenheit, Nützlichkeit, das Nutzungserlebnis und die technische Stabilität digitaler Verwaltungsangebote bewerten. In einer erweiterten Befragung können sie zudem die Gebrauchstauglichkeit eines konkreten Online-Dienstes beurteilen.

Erkenntnisse aus der ersten Erhebung

Bei der ersten Erhebung 2026 hatten sich 1.972 Personen aus 251 Städten und Gemeinden beteiligt (wir berichteten). Dabei schnitten die digitalen Angebote hinsichtlich ihres Nutzens besser ab als bei der Bewertung des Nutzungserlebnisses. Häufig kritisiert wurden nach Angaben von UIG fehlende freie Termine, Medienbrüche und mangelnde Smartphone-Tauglichkeit.

Das bundesweite Nutzerklima erreichte 3,39 von fünf möglichen Punkten. Spitzenreiter im Städteranking war Rastatt mit 4,17 Punkten. Die zweite Erhebung soll nun zeigen, was sich bei der Gebrauchstauglichkeit der Services seitdem verbessert hat und wo weiterhin Nachholbedarf besteht.

Ohne die Kommunen geht es nicht

Damit die Ergebnisse einer Kommune veröffentlicht werden, braucht sie je nach Größe eine Mindestzahl an Teilnahmen: 100 in Kommunen über 200.000 Einwohner, 75 in Kommunen mit 100.000 bis 200.000 Einwohnern und 20 in kleineren Kommunen. 2026 erreichten jedoch lediglich zwölf Städte die erforderliche Mindestteilnehmerzahl.

Der UIG wirbt daher um Unterstützung, damit künftig mehr Kommunen ein eigenes Ergebnis erhalten. „Mit dem Nutzerklima-Test erreichen wir Menschen in ganz Deutschland. Damit eine Kommune ein eigenes Ergebnis bekommt, müssen aber genug Bürgerinnen und Bürger aus genau dieser Kommune teilnehmen. Das schaffen wir nur gemeinsam mit den Kommunen“, erklärt UIG-Geschäftsführerin Janina Kouvaris. Kommunen könnten beispielsweise auf ihren Websites, in Newslettern oder über soziale Medien auf die Befragung aufmerksam machen. Auf der Projektseite des Nutzerklima-Tests stehe dafür ein Pressekit mit Textbausteinen und Grafiken bereit. Darüber hinaus gebe es für Kommunen, die sich stärker engagieren wollen, die Möglichkeit, kostenfrei Partner des UIG zu werden.

Eine Zeitreihe entsteht

Neu ist 2027 die technische Umsetzung des Nutzerklima-Tests: Die Befragung läuft direkt über die Website des UIG, die Antworten werden anonym ausgewertet. Inhaltlich bleibt der Test unverändert, um die Vergleichbarkeit mit den Vorjahresergebnissen zu gewährleisten. Die Ergebnisse sollen am 1. September 2027 veröffentlicht werden.

Mit der zweiten Erhebung entsteht laut UIG erstmals eine Zeitreihe, anhand derer Kommunen erkennen können, ob Verbesserungen ihrer digitalen Services auch bei den Bürgerinnen und Bürgern ankommen. Der Nutzerklima-Test soll so als regelmäßiges Monitoring-Instrument neben klassischen Digitalisierungskennzahlen dienen.

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Nutzerklimatest, Studie, UIG, Usability