



Karlsruhe, 22.10.2025

Nutzerklima-Test 2026: Bürgerinnen und Bürger bewerten Nutzerfreundlichkeit digitaler Services in ihrer Stadt

Ob Online-Terminvergabe, Müllkalender oder Kita-Anmeldung – digitale Services sind längst Teil des Alltags. Damit sie das Leben wirklich erleichtern, müssen sie nutzerfreundlich sein. Genau hier setzt der **erste bundesweite Nutzerklima-Test 2026** an: Der gemeinnützige Verein UIG e.V. will herausfinden, wie nutzerfreundlich digitale Angebote in deutschen Städten tatsächlich sind. Bürgerinnen und Bürger aus deutschen Städten (ab 5.000 Einwohnern) sind vom 1. November 2025 bis 30. April 2026 aufgerufen, ihre Erfahrungen mit städtischen digitalen Services zu teilen. Welche Services funktionieren reibungslos, wo besteht Nachholbedarf? Die Umfrage erfasst genau diese Fragen und gibt Städten konkrete Hinweise, wo ihre digitalen Angebote verbessert werden können. Durch die Teilnahme wird nicht nur die Nutzerfreundlichkeit der digitalen Services transparent, sondern auch der digitale Wandel in den Städten aktiv mitgestaltet.

Ablauf und Zeitplan

- **Befragungszeitraum:** 1. November 2025 bis 30. April 2026
- **Auswertung:** Frühjahr bis Frühsommer; die Ergebnisse werden Anfang Juli 2026 bundesweit veröffentlicht.
- **Ziel:** Erfassung der Nutzerfreundlichkeit digitaler Services in deutschen Städten und Vergleichbarkeit der Städte im bundesweiten Ranking.

Die Auswertung erfolgt anonym. Städte, in denen die Umfrage genügend Teilnehmende erreicht (je nach Einwohnerzahl mindestens 50–100 Teilnehmende) werden in einem öffentlichen Ranking zur Nutzerfreundlichkeit gelistet. Dieses Ranking schafft Transparenz über den Stand der nutzerfreundlichen Digitalisierung in den Kommunen und motiviert die Städte, ihre Bürgerinnen und Bürger aktiv zur Teilnahme zu ermuntern.

Teilnahmebedingungen

Alle Bürgerinnen und Bürger ab 18 Jahren, die in einer deutschen Stadt mit mindestens 5.000 Einwohnern wohnen und dort digitale Services nutzen, können mitmachen. Die Umfrage dauert etwa sieben Minuten, alle Antworten werden anonym ausgewertet.

Vorteile für Städte und Gemeinden

- **Klares Stimmungsbild:** Die Kommune erhält ein zuverlässiges Stimmungsbild zur Nutzerfreundlichkeit ihrer digitalen Angebote aus Sicht ihrer Bürgerinnen und Bürger.
- **Stärken und Schwächen:** Es zeigt sich, bei welchen digitalen Services die Stadt überzeugen kann und wo noch Verbesserungsbedarf besteht.
- **Gezielte Verbesserungen:** Auf Basis des Feedbacks können Angebote gezielt optimiert werden.
- **Bundesweiter Vergleich:** Jede Stadt sieht, wie sie im deutschlandweiten Vergleich abschneidet.
- **Transparenz und Engagement:** Die Teilnahme signalisiert Engagement für Transparenz und nutzerfreundliche Verwaltung.

Dadurch entsteht ein bundesweites Städte-Ranking der nutzerfreundlichsten Städte, das zusätzliche Motivation schafft: Je besser die Bewertungen, desto höher rutscht die Stadt im Ranking. Dies spornt die Verwaltungen an, ihre Bürgerinnen und Bürger von der Teilnahme zu überzeugen und sich aktiv um deren Feedback zu bemühen.

Vorteile für Bürgerinnen und Bürger

- **Direktes Feedback:** Bürgerinnen und Bürger können ihrer Stadt unkompliziert Rückmeldung geben.
- **Erfolge sichtbar machen:** Es wird erkennbar, welche digitalen Abläufe gut funktionieren und welche Probleme im Alltag auftreten.
- **Mitgestaltung:** Durch das Feedback tragen die Teilnehmenden aktiv zur Weiterentwicklung kommunaler Services bei.
- **Stärkung der Nutzerrolle:** Die Befragung stärkt die Stellung der Bürgerinnen und Bürger als Nutzende im digitalen Wandel.
- **Bessere Services:** Langfristig führen die Rückmeldungen zu nutzerfreundlicheren Angeboten im Alltag.

Über den UIG e.V.

Der Nutzerklima-Test wird vom UIG e.V. durchgeführt. Der gemeinnützige Verein bringt ExpertInnen aus Wissenschaft und Praxis zusammen. Er stellt ein Netzwerk, Wissen und Services bereit zur Unterstützung der Nutzerfreundlichkeit von Organisationen und bietet nutzerfreundliche digitale Services für das alltägliche Leben von Menschen im städtischen Kontext an.

Unter dem Motto „Nutzerfreundlich digital – für ein besseres Leben!“, unterstützt der Verein softwareherstellende und softwareanwendende Organisationen im städtischen Kontext dabei Nutzerfreundlichkeit digitaler Services umzusetzen, insbesondere mit dem Siegel „Nutzerfreundlich Entwickelt“ – einem Gütesiegel für nutzerfreundlich entwickelte digitale Produkte und Services.

Mit dem Nutzerklima-Test 2026 bietet der UIG e.V. erstmals ein Instrument, das Stimmungsbild der Bürgerinnen und Bürger systematisch zu erheben und im bundesweiten Vergleich transparenter zu machen. So erhalten Städte konkrete Ansatzpunkte, ihre digitalen Angebote weiterzuentwickeln.

Link zur Umfrage: <https://nutzerfreundlich.digital/nutzerklima-test-2026/>

Kontakt

UIG e.V.

www.nutzerfreundlich.digital

info@uig.digital