

## Studie

# Servicefreundliche Stadt 2020

**[06.03.2020] Für eine Studie hat das Institut der deutschen Wirtschaft Köln die Internet-Seiten der 100 größten Städte in Deutschland unter die Lupe genommen und so deren digitalen Service bewertet. Im Ergebnis zeichnet sich zwar Nachholbedarf ab, ebenso sind aber bereits gute Ansätze vorhanden.**

„Viele Kommunen haben bei der Digitalisierung ihres Dienstleistungs- und Informationsangebots bereits viel erreicht. Insgesamt ist das Niveau aber nicht zufriedenstellend.“ So fasst Kai Warnecke, Präsident von Haus & Grund, dem Zentralverband der Deutschen Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer, die Ergebnisse der Studie „Servicefreundliche Stadt – Ranking der 100 größten Städte“ zusammen. Das Institut der deutschen Wirtschaft Köln hat sie laut Haus & Grund im Auftrag des Zentralverbands erstellt. Wie der Studie zu entnehmen ist, hat das Institut die Internet-Auftritte der 100 einwohnerstärksten Städte in Deutschland detailliert geprüft und anhand der sieben Themenbereiche Bürger- und Unternehmensservice, Bauen, Wohnen, Mobilität und Verkehr, Familie und Freizeit sowie Responsivität der Online-Dienstleistungen ein Ranking erstellt. Im Gesamtindex erreicht demnach Berlin mit 71,6 von 100 möglichen Punkten Platz eins. Schwerin erreicht mit 70,4 Punkten Platz zwei, Augsburg mit 66,1 Punkten Platz drei. Auf Platz 100 liegt Gera mit 33,1 Punkten, auf Platz 99 Villingen-Schwenningen mit 36 Punkten und auf Platz 98 Marl mit 36,7 Punkten. Besonders servicefreundliche Städte haben digitale Angebote über viele Ämter, Fachbereiche und Dezernate hinweg entwickelt, schreiben die Verfasser der Studie. Ebenso trage die digitale Durchgängigkeit von Behördenleistungen zu einer Erhöhung der Indexwerte bei.

### **Potenziale erkennen und nutzen**

In den Ranking-Ergebnissen zeigt sich unter anderem die Tendenz für ein höheres digitales Informations- und Verwaltungsdienstleistungsangebot in den einwohnerstärkeren Städten. Zudem sind Städte mit einem hohen Gesamtindexwert laut der Studie in der Regel insgesamt digitalisierungsaffiner. Mit Blick in die Kommunen zeigt sich unter anderem, dass eine Kommune in bestimmten Themenbereichen eine hohe, in anderen aber nur eine sehr geringe Punktzahl haben kann. Die digitalen Bürgerserviceangebote der letztplatzierte Stadt Gera beispielsweise seien vergleichbar mit den Angeboten der drittplatzierten Stadt Augsburg.

Insgesamt soll die Untersuchung nicht nur Stolpersteine, sondern auch besonders effiziente Lösungen zur Digitalisierung von Verwaltungsleistungen aufzeigen. Sie macht deshalb auf Entwicklungspotenziale aufmerksam, listet Best Practices und gibt konkrete Handlungsempfehlungen für den Erhalt und die Steigerung der Servicefreundlichkeit der Kommunen in Deutschland. Kai Warnecke regt mit Blick auf das Ranking an, dass nicht jede Kommune das Rad immer wieder neu erfinden muss: „Eine Meldebescheinigung ist eine Meldebescheinigung und ein Personalausweis ist in Köln der gleiche wie in Augsburg. Die digitalen Wege dorthin müssen die Städte nicht einzeln finden, sondern sollten zusammenarbeiten – auch um kein Steuergeld zu verschwenden.“ Viele Kommunen nähmen außerdem bei der Planung ihrer Internet-Angebote zu wenig die Bürgersicht ein. „Viele Angebote sind nur schwer auffindbar und zu zerstückelt, sodass sich Nutzer nicht zurechtfinden“, kritisiert der Haus & Grund-Präsident.

(ba)

Digitaler Service im Vergleich – Ranking der 100 größten Städte (PDF; 2,8 MB)

Stichwörter: CMS | Portale, Studie, Haus & Grund, IW Consult