

Digitalisierungsvergleich 2025

Die digitalsten Bürgerämter Deutschlands

[27.05.2025] Frankfurt am Main, Nürnberg und Stuttgart verfügen laut dem Digitalisierungsvergleich 2025 der Gisma University of Applied Sciences über die digitalsten Bürgerämter Deutschlands. Sie überzeugten mit zahlreichen vollständig digitalisierten Dienstleistungen.

Für ihren aktuellen [Digitalisierungsvergleich 2025](#) hat die private [Gisma University of Applied Sciences](#) (Berlin/Potsdam) die elektronischen Verwaltungsangebote der 20 größten Städte Deutschlands verglichen; ein besonderer Fokus lag dabei auf den Bürgerämtern.

Konkret wurde im Rahmen der Studie untersucht, in welchem Umfang elf ausgewählte Verwaltungsdienstleistungen digital, teilweise digital oder ausschließlich analog angeboten werden. Im Ergebnis konnten sich die Städte [Frankfurt am Main](#), [Nürnberg](#) und [Stuttgart](#) in diesem Jahr die Plätze auf dem Treppchen sichern. Frankfurt und Nürnberg teilen sich dabei mit jeweils 18 von 22 möglichen Punkten die Spitzenposition im Ranking. Beide Städte überzeugen laut der Untersuchung mit zahlreichen vollständig digitalisierten Dienstleistungen, darunter die Onlineanmeldung beim Wohnsitzwechsel, die digitale Bestellung von Urkunden sowie durchgehend digitale Prozesse etwa im Bereich der Hundesteuer.

„Die Auszeichnung bestätigt den Weg, den wir in Frankfurt verfolgen: Bürgerorientierte, transparente und digitale Verwaltungsangebote, die den Alltag der Menschen erleichtern“, kommentiert Eileen O’Sullivan, Dezernentin für Bürger:innen, Digitalisierung und Internationales, der Stadt Frankfurt am Main.

Stuttgart besonders dynamisch

Die baden-württembergische Landeshauptstadt Stuttgart konnte nach eigenen Angaben im Ranking vor allem hinsichtlich des Digitalisierungsgrads bei den Prozessen „Führerschein beantragen“, „Gaststättengewerbe – Erlaubnis beantragen“, „Wohnsitz an? oder ummelden“, „Handwerk – Eintragung in das Verzeichnis handwerksähnliche Gewerbe“ sowie bei der Urkundenbestellung mit am besten abschneiden.

Darüber hinaus habe der Städtevergleich ergeben, dass Stuttgart nicht nur bei den absoluten Kennzahlen, sondern insbesondere bei der digitalen Entwicklung und Dynamik im Jahresvergleich weit vorne liege. „Das Ranking zeigt, dass unsere intensiven strukturellen Investitionen und Optimierungen im Digitalisierungsbereich Früchte tragen“, so Stuttgarts Erster Bürgermeister Fabian Mayer. „Die Ergebnisse ermutigen uns, den eingeschlagenen Weg konsequent fortzusetzen.“

Nürnberg auch analog an der Spitze

Für die Frankenmetropole Nürnberg haben sich die Bemühungen um eine Verbesserung des Bürgerservices gleich doppelt ausgezahlt: Sie konnte nicht nur im Digitalisierungsvergleich der Gisma University eine Spitzenposition erringen, ihre Bürgerämter Eberhardshof und Frankenstraße belegten auch im aktuellen Behördenranking auf der Basis von Google-Bewertungen die ersten beiden Plätze. Das Bürgeramt Eberhardshof konnte dabei nach Angaben der Stadtverwaltung insbesondere durch kurze Wartezeiten, eine schnelle Abwicklung und die Höflichkeit der Mitarbeitenden punkten. Das ursprünglich

lediglich als „Pop-up-Bürgeramt Frankenstraße“ eröffnete und als Übergangslösung geplante Bürgeramt werde zudem aufgrund des großen Kundenzuspruchs und der überaus positiven Resonanz aus der Bürgerschaft als „Bürgeramt Frankenstraße“ dauerhaft weitergeführt.

„Unser Nürnberger Ansatz ‚digilog‘ – also der Ausbau digitaler Angebote, aber auch der persönliche, analoge Kundenservice – müssen kein Widerspruch sein“, freut sich deshalb Nürnbergs

Oberbürgermeister Marcus König. „Die Ergebnisse der beiden bundesweiten Vergleiche zeigen, dass sich Nürnberg auf einem guten Weg bei der Verbesserung des Bürgerservice befindet.“

Städte mit Nachholbedarf

Die Schlusslichter im Ranking der Gisma University blieben mit [Duisburg](#), [Bremen](#) und [Wuppertal](#) im Vergleich zu 2024 nahezu unverändert: In Duisburg seien weiterhin nur sehr wenige Dienstleistungen online verfügbar, so die Begründung in der Studie. Bremen habe sich zwar verbessert, zeige aber weiterhin erhebliche Defizite bei der Digitalisierung grundlegender Verwaltungsprozesse. Wuppertal dagegen habe im Vergleich zum Vorjahr sogar einen Rückschritt gemacht und bestätige umso mehr den Handlungsbedarf bei der Digitalisierung.

„Unsere Untersuchung zeigt, dass die Digitalisierung der Bürgerämter in Deutschland zwar weiter voranschreitet, die Entwicklung aber stark vom jeweiligen Standort abhängt – und teils sogar Rückschritte aufweist“, kommentiert Peter Konhäusner, Professor für Digital Entrepreneurship und akademischer Vizepräsident an der Gisma University of Applied Sciences, die Ergebnisse. „Städte wie Nürnberg und Frankfurt zeigen mit ihren innovativen digitalen Plattformen eindrucklich, wie bürgernahe und effiziente Verwaltungsprozesse aussehen können. Dabei ist es entscheidend, dass nicht nur einzelne Dienstleistungen, sondern gesamte Prozessketten digital gedacht und umgesetzt werden.“ Gleichzeitig stünden viele Städte weiterhin vor großen Herausforderungen und benötigten gezielte Investitionen in die Technik sowie die Qualifizierung der Mitarbeitenden, um den Anschluss nicht zu verlieren. „Hier könnte das neue Digitalministerium der Bundesrepublik eine entscheidende Rolle spielen“, so Konhäuser weiter. „Erst durch den konsequenten Einsatz moderner Technologien wie Cloudlösungen, Verschlüsselung und Blockchain werden wir in Deutschland flächendeckend Verwaltungsprozesse vorfinden, die den Anforderungen einer digitalisierten, zukunftsfähigen und resilienten Gesellschaft gerecht werden.“

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Frankfurt am Main, Nürnberg, Studie, Stuttgart