

Verwaltung | 16.03.2020 | Lesezeit 2 Min.

Berlin hat den besten Internetauftritt

Wie es um die Qualität kommunaler Websites bestellt ist, hat die IW Consult in einer Studie untersucht. Berlin schneidet unter den 100 größten deutschen Städten am besten ab. Doch es sind nicht nur die Metropolen, die sich im Ranking weit vorn platzieren können. Verbesserungspotenzial gibt es gleichwohl überall.

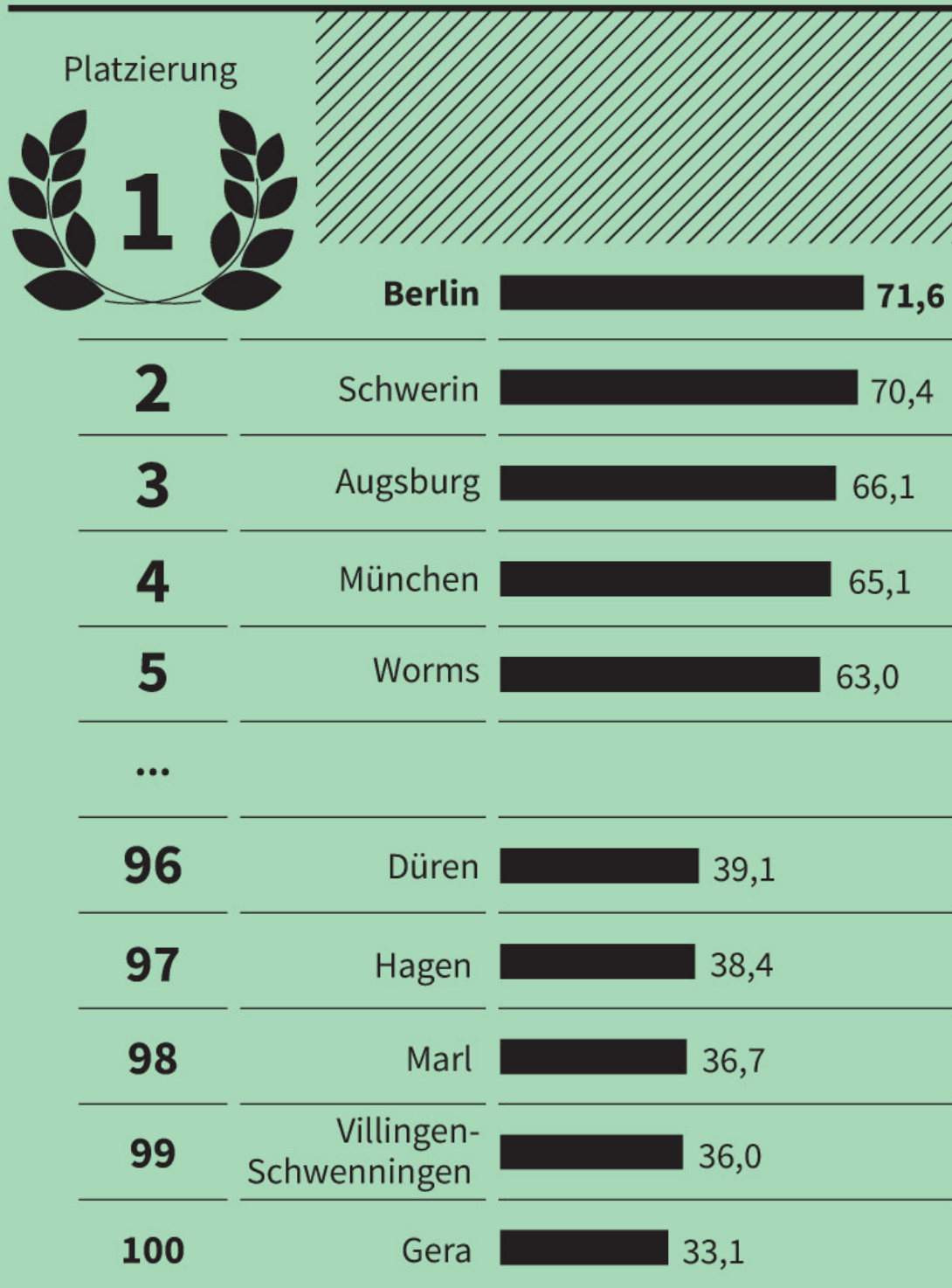
Den Bewohnerparkausweis ordern, das Freizeitprogramm durchforsten oder Wissenswertes zum Thema Bauen erfahren – kommunale Internetauftritte bieten in der Regel ein breites Angebot an Informationen und Services. Doch nicht immer stimmt die digitale Qualität.

Die IW Consult hat im Auftrag von Haus & Grund die Informations- und Serviceleistung der 100 größten deutschen Städte auf ihren jeweiligen Websites untersucht. Kriterien waren die Teilbereiche Wohnen, Bauen, Bürgerservice, Unternehmensservice, Mobilität, Familie und Freizeit sowie die mobile Darstellung der Seite. Insgesamt schnitt die Hauptstadt am besten ab (Grafik):

Berlin ist im Ranking der IW Consult die servicefreundlichste Stadt Deutschlands.

Online: Berlin ganz vorn

Servicefreundlichkeit der Internetauftritte der 100 größten Städte Deutschlands im Jahr 2019 auf einer Skala von 0 bis 100



In vier der sechs Themenbereiche liegt die Hauptstadt auf den vorderen Rängen, bei Mobilität und Unternehmensservice sichert sie sich jeweils den Spitzenplatz.

Die Studie zeigt aber auch, dass die Qualität nicht zwingend mit der Größe der Stadt zusammenhängt. So finden sich unter den zehn servicefreundlichsten Kommunen neben drei Millionenstädten sowohl kleinere Großstädte wie Schwerin und Worms als auch größere wie Augsburg und Essen.

Die Qualität des Online-Auftritts deutscher Städte hängt nicht zwingend mit der Größe zusammen. Im Ranking der IW-Consult landen Schwerin und Worms in den Top Ten.

Am anderen Ende des Rankings ist das Bild dagegen recht eindeutig:

Von den zehn letztplatzierten Städten haben mit Ausnahme von Chemnitz alle weniger als 150.000 Einwohner.

Optimierungspotenzial gibt es aber auf sämtlichen Websites. Die Forscher empfehlen unter anderem den Ausbau der digitalen Dienstleistungen, sodass die Zahl der Behördengänge reduziert werden kann. Zudem mahnen sie an, das Gestalterische nicht außer Acht zu lassen. Eine intuitive und klare Menüführung helfe den Usern, schnell an ihr Ziel zu kommen, und erhöhe so die Akzeptanz.

Lob gibt es natürlich auch. So nutzen einige Kommunen sogenannte Schnellschalter, um biometrische Eigenschaften wie Fingerabdrücke und Unterschriften zu verarbeiten, andere bieten digital eine Voranmeldung für jene Bürger an, die ihren Wohnsitz ummelden möchten.

Kernaussagen in Kürze:

- Die IW Consult hat die Informations- und Serviceleistung der 100 größten deutschen Städte auf ihren jeweiligen Websites untersucht. Auf Platz eins landet Berlin.
- Die Qualität hängt nicht zwingend mit der Größe der Stadt zusammen. So finden

sich unter den zehn servicefreundlichsten Kommunen auch kleinere Großstädte wie Schwerin und Worms.

- Optimierungspotenzial gibt es auf sämtlichen Websites. Die Forscher empfehlen unter anderem den Ausbau der digitalen Dienstleistungen, sodass die Zahl der Behördengänge reduziert werden kann.