

## Online-Dienste der Stadt Nürnberg

### Ergebnisse der Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2021

Die Stadt Nürnberg verfolgt seit mehreren Jahren eine konsequente Digitalisierungsstrategie. In dem 2019 erstellten Konzept für eine digitale Stadtverwaltung<sup>1</sup> ist die „Kundenperspektive“, d.h. die Perspektive von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen eines der zentralen Handlungsfelder. Die städtischen Angebote werden dabei nicht nur digital, sondern - je nach konkreten Lebenslagen und Bedarf - auch weiterhin im persönlichen Kontakt möglich sein.<sup>2</sup>

In den letzten Jahren wurden bei der Umsetzung des Konzeptes bereits erhebliche Fortschritte erzielt. Ausdruck dafür ist z.B. die hervorragende Platzierung im Smart City Index 2022 des Digitalverbands Bitkom unter den besten zehn von 81 deutschen Großstädten, darunter in der Kategorie Verwaltung sogar der Spitzenplatz.<sup>3</sup> Auch bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetz (OZG) des Bundes ist Nürnberg innerhalb Bayerns an der Spitze und verfügt über die meisten Online-Verfahren.<sup>4</sup>

Im Rahmen der Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2021 wurde ermittelt, in welchem Umfang die vorhandenen Online-Dienste der Stadt Nürnberg unter den Bürgerinnen und Bürgern bekannt sind bzw. genutzt werden.

Gefragt wurde

- nach digitalen und analogen Informationswegen, wenn eine städtische Dienstleistung gesucht wird,
- nach der Bekanntheit zentraler städtischer Online-Angebote, sowie
- nach der Bekanntheit einzelner Online-Dienste.

Bei der Auswertung der Umfragedaten wird eine Vielzahl von demografischen (z.B. Alter, Geschlecht, Haushaltstyp, Migrationshintergrund), sozioökonomischen (z.B. Bildung, Erwerbstätigkeit, Einkommen) und raumbezogenen Merkmalen (z.B. Stadtteile, Sozialraumtypen) berücksichtigt, nach denen die Befragungsergebnisse differenziert werden können. Damit ergeben sich Hinweise auf die Strukturmerkmale der Nutzerinnen und Nutzer der Online-Dienste, aber auch derjenigen Personengruppen, die die vorhandenen Online-Dienste noch nicht nutzen bzw. kennen.

#### 1. Wenn Sie eine Dienstleistung der Stadtverwaltung suchen: Wie informieren Sie sich derzeit? Was nutzen Sie?

Gefragt wurde nach den Informationswegen, wenn eine Dienstleistung der Nürnberger Stadtverwaltung gesucht wird. Da mehrere Angaben gemacht werden konnten, ist die Summe der Prozentwerte größer als 100 %. Im Durchschnitt haben die befragten Personen 2,5 Angaben zu ihren Informationskanälen gemacht.

Mit großem Abstand an der Spitze liegt die Internetsuche über Google und andere Suchmaschinen, die drei Viertel der befragten Personen als Informationskanal nennen (vgl. **Abb. 1**). Jeweils etwa ein Drittel sucht direkt auf der städtischen Internet-Startseite [nuernberg.de/Suche](https://nuernberg.de/Suche)

che bzw. über die Internetauftritte und Webseiten der einzelnen städtischen Dienststellen.

Ein erheblicher Anteil der befragten Nürnbergerinnen und Nürnberger informiert sich auf analogen Wegen über die städtischen Dienstleistungen. 34 % der Befragten erkundigte sich im sozialen Umfeld, d.h. in der Familie, im Freundes- und Kollegenkreis oder in der Nachbarschaft. Über die städtische Telefon-Hotline informieren sich 18 %. Etwa jede fünfte befragte Person gibt an, die Information persönlich vor Ort einzuholen. Dabei ist nicht auszuschließen, dass hier auch persönliche Termine zum Erledigen des Anliegens mitgemeint sein könnten.

#### Das Wichtigste in Kürze:

- Bei der Suche nach städtischen Dienstleistungen liegt die Internetsuche über Google und andere Suchmaschinen (76 %) an der Spitze. Jeweils ein Drittel der Befragten sucht über [nuernberg.de](https://nuernberg.de) oder die Webseiten der städtischen Dienststellen bzw. im privaten sozialen Umfeld. 18 % nutzen die städtische Telefon-Hotline.
- Die Hälfte der Befragten nutzt die Online-Dienste der Stadt Nürnberg. 45 % kennen das Serviceportal „Mein Nürnberg“.
- 87 % kennen mindestens einen städtischen Online-Dienst. Am bekanntesten sind die Online-Dienste „Termine vereinbaren“ (61 %), „Briefwahl beantragen“ (51 %) und „Kfz-Zulassung“ (36 %).

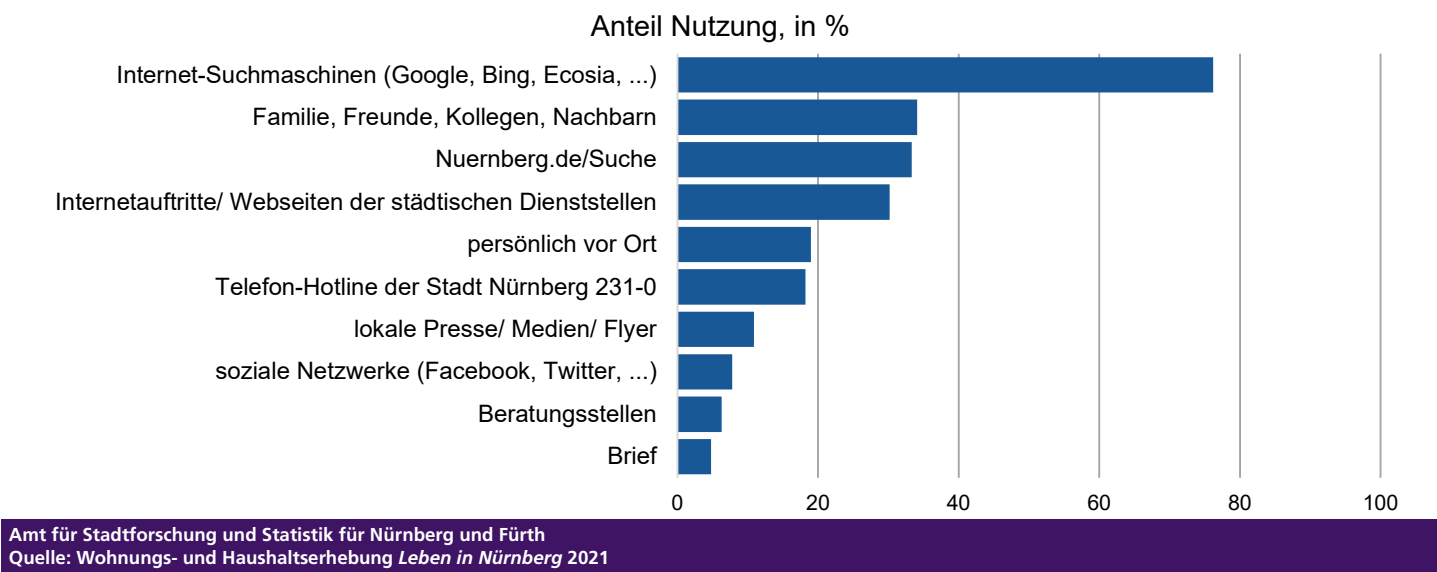
<sup>1</sup> vgl. Amt für Digitalisierung, IT und Prozessorganisation: digital.stadt.nuernberg. Konzept für eine digitale Stadtverwaltung, Version 1.03, Stand 11. Juni 2019

<sup>2</sup> „Digital first“ heißt nicht „digital only“, ebd. S. 13

<sup>3</sup> vgl. Digitalranking Smart City Index 2022: Nürnberg in Top 10 deutscher Großstädte – Spitzenwerte für Verwaltung und Mobilität, Pressemitteilung der Stadt Nürnberg vom 21. September 2022

<sup>4</sup> vgl. Bayerisches Staatsministerium für Digitales: Wie digital sind Bayerns Rathäuser? Digitalministerin Gerlach stellt Dashboard Digitale Verwaltung vor, Pressemitteilung der Stadt Nürnberg vom 5. Mai 2022

**Abb. 1: Wenn Sie eine Dienstleistung der Stadtverwaltung suchen: Wie informieren Sie sich derzeit? Was nutzen Sie?, in Prozent**



Weitere Informationskanäle wie Presse, Flyer, soziale Netzwerke oder Beratungsstellen sind für einen geringeren Anteil der Befragten relevant. Von 5 % wird auch der Weg über einen Brief zur Informationsgewinnung genutzt.

**1.1 Internet-Suchmaschinen (Google, Bing, Ecosia, ...)**

Internet-Suchmaschinen stehen mit großem Abstand an der Spitze der Informationswege, um sich über Dienstleistungen der Stadt Nürnberg zu informieren. 76 % der Befragten insgesamt nutzen sie. Dabei ist der Anteil unter den befragten Männern (79 %) geringfügig höher als bei den Frauen (75 %).

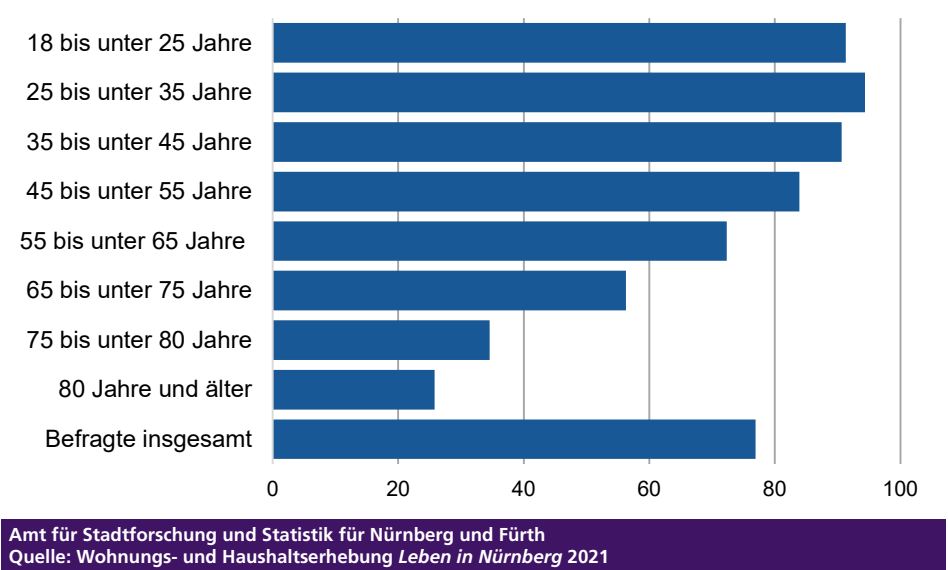
Eine sehr starke Abstufung ist nach dem Alter der befragten Personen festzustellen (vgl. **Abb. 2**). Bei jüngeren Befragten unter 45 Jahren liegt der Anteil der Suchmaschinen-Nutzer über 90 %, der Höchstwert wird bei den 25- bis unter 35-Jährigen mit 94 % erzielt. In den Altersgruppen ab 65 Jahren werden Suchmaschinen weit unterdurchschnittlich genutzt. Unter den ältesten Befragten ab 80 Jahren ist es nur ein Viertel.

Entsprechend der Altersabstufung sind überdurchschnittlich hohe Anteile an Suchmaschinen-Nutzern unter Erwerbstätigen (87 %), insbesondere unter leitenden Angestellten und Berufstätigen, die ganz oder

teilweise im Homeoffice arbeiten, sowie unter Studierenden (jeweils ca. 90 %), zu finden. Im Unterschied dazu beträgt der Anteil bei Rentnerinnen und Rentnern 45 %.

Je nach formalem Bildungsabschluss<sup>5</sup> zeigen sich große Unterschiede in der Nutzung von Suchmaschinen. Befragte mit hoher Bildung liegen mit einem Nutzeranteil von 85 % weit über dem Durchschnitt, während der Anteil bei Personen mit niedriger Bildung nur knapp die Hälfte beträgt. Auch nach dem Einkommen ist eine Abstufung festzustellen: je höher das verfügbare Haushaltseinkommen, desto höher der Anteil der Suchmaschinen-Nutzenden. Unterschiede zwischen Personen mit bzw. ohne Migrationshintergrund sind bei der Nutzung von Suchmaschinen kaum zu erkennen.

**Abb. 2: Wenn Sie eine Dienstleistung der Stadtverwaltung suchen: Wie informieren Sie sich derzeit? Was nutzen Sie?, Internet-Suchmaschinen (Google, Bing, Ecosia,...), nach Altersgruppen, in Prozent**



Räumlich sind innerhalb des Stadtgebiets die höchsten Anteile von Suchmaschinen-Nutzenden (82 % bis 88 %) in der Weststadt (Eberhardshof/Muggenhof, Gostenhof/Kleinweidenmühle), der Altstadt und Wöhrd zu erkennen. Am niedrigsten sind die Anteile mit 67 % bis 70 % in Werderau/Hasenbuck/Gartenstadt, Gleißhammer und der Südöstlichen Außenstadt, bzw. allgemein in ge-

<sup>5</sup> Der Bildungsstand orientiert sich an der international vergleichbaren Klassifikation für das Bildungswesen „International Standard Classification of Education“ (ISCED). Der höchste erreichte Bildungsstand wird danach aus den Merkmalen allgemeiner Schulabschluss und beruflicher Bildungsabschluss kombiniert und zu drei Kategorien für den Bildungsstand „hoch“, „mittel“ und „niedrig“ zusammengefasst.

mäßigten Wohnquartieren<sup>6</sup>, die durch ausgeglichene sozialräumliche Struktur, große Mehrfamilienhäuser und lange Wohndauer gekennzeichnet sind.

## 1.2 nuernberg.de/Suche

Die Startseite des Internetauftritts der Stadt Nürnberg ist für ein Drittel der Befragten eine relevante Informationsquelle über städtische Dienstleistungen. Sie liegt damit an dritter Stelle der möglichen Informationswege, knapp hinter dem persönlichen Umfeld.

In der Altersspanne von 45 bis unter 65 Jahren wird die Homepage der Stadt Nürnberg deutlich überproportional häufig (41 %) als Informationsweg angegeben. Weit unterdurchschnittlich ist der Anteil unter Senioren ab 75 Jahren (18 %), aber auch unter jungen Leuten zwischen 25 und 30 Jahren bzw. Studierenden (jeweils 27 %) wird dieser Weg seltener gewählt.

Bei Befragten ohne deutsche Staatsangehörigkeit ist der Anteil der nuernberg.de-Nutzenden leicht unterdurchschnittlich (29 %). Auch Befragte, die aus dem Ausland nach Nürnberg zugezogen sind, nutzen nuernberg.de zu einem unterdurchschnittlichen Anteil (26 %).

## 1.3 Internetauftritte/ Webseiten der städt. Dienststellen

30 % der Befragten insgesamt informieren sich direkt auf den Internetseiten der jeweiligen städtischen Dienststellen. Damit liegen die Webseiten der städtischen Dienststellen an vierter Stelle der Informationswege. Die mittlere Altersgruppe ab 45 bis unter 60 Jahren liegt auch bei der Nutzung der Webseiten städtischer Dienststellen vorne (36 %).

Eine deutliche Abstufung gibt es dabei nach dem Bildungsabschluss. Befragte mit niedriger Bildung nutzen zu 17 % die Webseiten der städtischen Dienststellen, bei mittlerer Bildung sind es 26 % und bei hoher Bildung 37 %. Angestellte mittlerer und höherer Ebene (ca. 40 %), Selbstständige (36 %) und Beschäftigte im Homeoffice (ca. 39 %) nutzen zu einem deutlich höheren Anteil

die Internetauftritte der städtischen Dienststellen als Un-/Angelernte (24 %) oder Angestellte einfacher Ebene und Facharbeiter (28 %).

Häufiger als im städtischen Durchschnitt werden die Webseiten der städtischen Dienststellen in St.Johannis (37 %) und der Nordwestlichen Außenstadt (36 %), zu einem geringeren Anteil in Schweinau/ St.Leonhard (23 %) und der Südöstlichen Außenstadt (26 %) genutzt.

## 1.4 Familie, Freunde, Kollegen, Nachbarn

Mit weniger als der Hälfte des Anteils von Suchmaschinen steht an zweiter Stelle ein „analoger“ Informationsweg bei der Suche nach einer städtischen Dienstleistung. Gut ein Drittel der Befragten (34 %) holt sich Rat im persönlichen Umfeld bei Familie, Freunden, Kollegen oder Nachbarn. Deutlich mehr Frauen (39 %) als Männer (29 %) nutzen ihre persönlichen Kontakte als Informationsquelle über städtische Dienstleistungen.

Auch beim Informationsweg über das persönliche Umfeld zeigen sich Altersunterschiede. Überdurchschnittlich hoch ist der Anteil von 44 % bei Befragten ab 65 Jahren. Die niedrigsten Anteile sind in den Altersgruppen 45 bis unter 55 Jahren (26 %) bzw. 25 bis unter 30 Jahren (29 %) festzustellen.

Nichtdeutsche (43 %) nutzen deutlich häufiger die persönlichen Kontakte als Deutsche ohne (31 %) bzw. mit Migrationshintergrund (35 %). Auch Alleinerziehende fragen überdurchschnittlich häufig (44 %) im persönlichen Umfeld nach. Je niedriger das Einkommen, desto höher der Anteil derjenigen, die Unterstützung im sozialen Umfeld suchen (niedriges Einkommen 41 %, mittleres Einkommen 36 %, hohes Einkommen 24 %).

Innerhalb des Stadtgebiets wird überdurchschnittlich häufig in Schweinau/St.Leonhard (43 %), Werdau/Hasenbuck/Gartenstadt und Gebersdorf/Höfen (jeweils mind. 40 %) im persönlichen Umfeld nach Informationen gesucht. Am niedrigsten sind die Anteile in City-/ Dienstleistungsquartieren, die durch einen

hohen Anteil von Single-Haushalten geprägt sind, insbesondere in der Altstadt und Wöhrd, sowie der Nordöstlichen Außenstadt (25 % bis 27 %).

## 1.5 Telefon-Hotline der Stadt Nürnberg 231-0

Die städtische Telefon-Hotline wird von 18 % aller befragten Personen genutzt. Frauen greifen zu einem leicht höheren Anteil (20 %) zum Telefonhörer als Männer (16 %). Es zeigen sich große Unterschiede nach dem Alter der befragten Personen. In den jüngeren Altersgruppen unter 45 Jahren rufen nur 8 % in der städtischen Telefonzentrale an, um Informationen über städtische Dienstleistungen zu gewinnen. Je älter die befragten Personen sind, desto höher ist der Anteil derjenigen, die sich telefonisch weiterhelfen lassen. In der Altersgruppe 65 bis unter 75 Jahre ist es jeder Dritte, bei den 75-Jährigen und Älteren sogar knapp die Hälfte.

## 1.6 Weitere Informationswege

19 % der Befragten informieren sich auch persönlich vor Ort über städtische Dienstleistungen. Diese Informationsmöglichkeit wird weit überdurchschnittlich von älteren Personen wahrgenommen (ab 65 Jahre 33 %).

Informationsangebote über Presse, Medien oder Flyer nutzen 11 % der Befragten. In den Altersgruppen unter 55 Jahren werden diese Informationsquellen unterdurchschnittlich häufig genutzt (ca. 7 %). Weit höher ist der Anteil unter Älteren ab 65 Jahren (21 %). Für Nichtdeutsche (6 %) sind Presse, Medien und Flyer seltener relevante Informationswege, im Vergleich zu Deutschen ohne (13 %) bzw. mit Migrationshintergrund (10 %).

Insgesamt nutzen 8 % der befragten Personen soziale Netzwerke wie Facebook oder Twitter, um sich über Dienstleistungen der Stadt Nürnberg zu informieren. Bei jungen Leuten unter 35 Jahren beträgt der Anteil 13 %. Unter Nichtdeutschen ist der Nutzeranteil sozialer Netzwerke mit 16 % weit höher als bei Deutschen mit oder ohne Migrationshintergrund (9 % bzw. 5 %).

<sup>6</sup> Zu den Merkmalen der Sozialraumtypen vgl. Sozialraumtypisierung für Nürnberg und Fürth, Statistischer Monatsbericht für Mai 2018, M485

Beratungsstellen sind für 6 % der Befragten eine Informationsquelle über Dienstleistungen der Stadt Nürnberg. Genutzt werden sie insbesondere von älteren Bürgern ab 65 Jahren (11 %) und Alleinerziehenden (10 %). Überdurchschnittlich hoch ist der Anteil in sozial angespannten Quartieren (8 %), die durch hohe Anteile von Menschen mit Migrationshintergrund und Arbeitslosen bzw. von Bedarfsgemeinschaften mit Kindern gekennzeichnet sind.

5 % der befragten Personen geben an, per Brief Informationen über eine Dienstleistung der Stadt Nürnberg zu suchen. Unter Befragten der Altersgruppe ab 75 Jahren ist es jeder Zehnte. Erhöht sind die Anteile bei Alleinerziehenden (11 %) bzw. bei Personen mit armutsgefährdendem Einkommen (12 %).

**2. Bekanntheit des zentralen Dienstleistungsangebots und des Serviceportals „Mein Nürnberg“, Nutzung von Online-Diensten**

In einem weiteren Fragenabschnitt wurde nach der Bekanntheit der zentralen städtischen Online-Dienste „Behördenwegweiser“ und „Mein Nürnberg“ bzw. der Nutzung von Online-Diensten der Stadt Nürnberg gefragt. Das zentrale Dienstleistungsangebot „behoerdenwegweiser.nuernberg.de“ ist 25 % der befragten Personen bekannt, 70 % kennen es nicht (vgl. Abb. 3). Knapp die Hälfte kannte zum Befragungszeitpunkt im Oktober 2021 das Serviceportal „Mein Nürnberg“. Auch bei der Frage nach der Nutzung von städtischen Online-Diensten sind die Antworten geteilt. Die eine Hälfte

der Befragten gibt an, Online-Dienste der Stadt Nürnberg zu nutzen, die andere Hälfte nutzt sie nicht bzw. macht dazu keine Angabe.

**2.1 Behördenwegweiser**

Am höchsten ist der Bekanntheitsgrad des zentralen Dienstleistungsangebots „behoerdenwegweiser.de“ in den mittleren Jahrgängen von 45 bis unter 65 Jahren mit 32 %, im Vergleich zu 25 % insgesamt. Deutlich geringer sind die Anteile bei jüngeren Personen unter 25 Jahren (18 %). Auch von den älteren Befragten ab 75 Jahren kennen nur 16 % den Behördenwegweiser, wobei hier der Anteil fehlender Angaben mit 12 % überproportional hoch ist.

Nichtdeutsche Befragte (18 %) und Deutsche mit Migrationshintergrund (22 %) kennen behoerdenwegweiser.de etwas seltener als Deutsche ohne Migrationshintergrund (29 %). Unterdurchschnittlich bekannt ist behoerdenwegweiser.de bei Personen, die aus dem Ausland (17 %) bzw. aus den neuen Bundesländern (21 %) nach Nürnberg zugezogen sind.

**2.2 Serviceportal „Mein Nürnberg“**

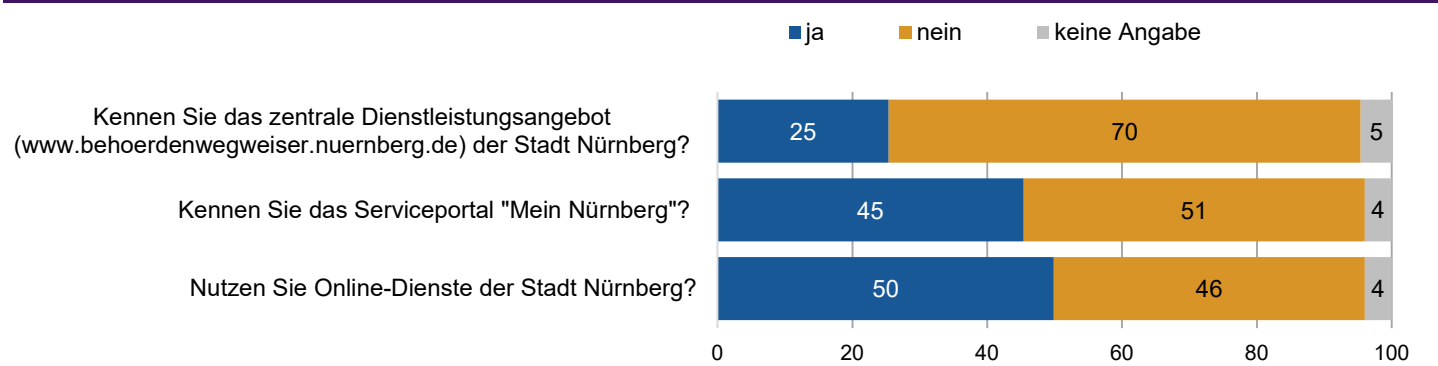
Der Bekanntheitsgrad von „Mein Nürnberg“ liegt in den jüngeren Altersgruppen unter 55 Jahren bei mehr als 50 % und damit über dem Gesamtdurchschnitt von 45 %. Weit unterdurchschnittlich bekannt ist es bei Personen ab 65 Jahren (65-75 Jahre: 39 %, 75 Jahre und älter: 17 %). Unterschiede nach Staatsangehörigkeit bzw. Migrationshintergrund sind dabei nicht zu erkennen.

**2.3 Nutzung von Online-Diensten**

Deutlich über dem Gesamtdurchschnitt von 50 % liegt der Anteil der Online-Nutzenden in der Altersspanne von 25 bis unter 60 Jahren (56 % bis 60 %), während Jüngere unter 25 Jahren mit 51 % im Bereich des Gesamtdurchschnitts liegen. Ab 65 Jahren sinkt der Anteil der Online-Nutzer stark: 65-75 Jahre 39 %, 75-80 Jahre 24 %, 80 und älter 16 %. Online-Dienste werden von Deutschen ohne Migrationshintergrund zu einem leicht höheren Anteil (52 %) genutzt als von Personen mit Migrationshintergrund bzw. ausländischer Staatsangehörigkeit (jeweils 47 %).

Die Nutzung von städtischen Online-Diensten ist im Stadtgebiet nicht gleichmäßig verteilt. Besonders hohe Nutzeranteile sind in der Altstadt, St.Johannis, Wöhrd und in der Weststadt (Gostenhof/Kleinweidenmühle, Eberhardhof/Muggenhof) zu erkennen (zwischen 55 % und 61 %). Am niedrigsten sind die Anteile in den südlichen Außenstadtgebieten Hafen/Katzwang/Kornburg und Röthenbach/Eibach/Mühlhof (ca. 40 %).

**Abb. 3: Kennen Sie das zentrale Dienstleistungsangebot der Stadt Nürnberg? Kennen Sie das Serviceportal „Mein Nürnberg“? Nutzen Sie Online-Dienste der Stadt Nürnberg?, in Prozent**



### 3. Bekanntheit der Online-Dienste

Die befragten Nürnbergerinnen und Nürnberger wurden gebeten, alle städtischen Online-Dienste anzugeben, die sie kennen. Zur Auswahl gestellt wurden 18 Themengebiete, für die bei der Stadt Nürnberg Online-Anwendungen zur Verfügung stehen. 87 % aller befragten Personen haben mindestens einen ihnen bekannten Online-Dienst genannt, 13 % haben hier nichts angegeben. Diejenigen Befragten, die mindestens einen städtischen Online-Dienst kennen, haben im Durchschnitt 3,7 Online-Dienste als bekannt angekreuzt.

An der Spitze der Bekanntheit (vgl. **Abb. 4**) insgesamt liegt mit 61 % die Terminvereinbarung. An zweiter Stelle folgen mit einigem Abstand die Online-Briefwahlanträge, die 51 % der Befragten insgesamt kennen. Ein gutes Drittel kennt Online-Dienste zur Kfz-Zulassung und ein knappes Viertel die Erledigung von Führerscheinangelegenheiten.

Etwa jede sechste befragte Person (15 % bis 18 %) gibt jeweils an, das Stellenportal der Stadt Nürnberg,

die Onleihe der Stadtbibliothek, den Bewohnerausweis oder Urkunden als Online-Dienste zu kennen. 13 % kennen sonstige Online-Dienste.

Insgesamt einem geringeren Anteil unter 10 % der Befragten bekannt sind der Mängel-Melder für Schäden im Stadtgebiet, Online-Dienste der Schulen, Ferienangebote für Kinder und Jugendliche, Hundesteuer, Wohngeld, Wohnungsvermittlung und Mietspiegelbestellung. Diese zur Auswahl gestellten Online-Dienste sind teilweise nur für bestimmte Personengruppen nutzbar.

#### 3.1 Termine vereinbaren

Das städtische Angebot, Termine online zu vereinbaren, ist insgesamt 61 % der Nürnberger Befragten bekannt. Dabei zeigt sich eine extrem starke Abstufung nach dem Alter der Auskunft gebenden Personen (vgl. **Abb. 5**). Der Bekanntheitsgrad reicht von 81 % in der jüngsten Altersgruppe von 18 bis unter 25 Jahren bis zu nur 23 % bei den 80-Jährigen und Älteren.

Überdurchschnittlich bekannt ist das Angebot in Eberhardshof, Muggenhof (80 %), Werderau/Hausenbuck/Gartenstadt (69 %), in der Nordwestlichen Außenstadt (67 %) und in der Altstadt (66 %) bzw. in neuen Wohnquartieren/Insellagen (69 %).

#### 3.2 Briefwahl beantragen

Der online-Briefwahlantrag ist der Hälfte aller befragten Personen bekannt. Auch dieser Online-Dienst ist bei Jüngeren bekannter als bei Älteren, allerdings sind die Unterschiede weniger gravierend. Sie reichen von ca. 61 % bei Befragten unter 35 Jahren bis 43 % bei 75-Jährigen und Älteren.

Zu erwarten war, dass Kenntnisse über die Beantragung von Briefwahlunterlagen unter Wahlberechtigten wesentlich stärker verbreitet sind als im Gesamtdurchschnitt. Die Wahlberechtigung ist an die Staatsbürgerschaft gebunden. Bei Bundestags- und Landtagswahlen sind nur deutsche Staatsangehörige wahlberechtigt. Bei Europawahlen und Kommunalwahlen in Bayern ist die Staatsangehörigkeit eines

**Abb. 4: Bitte geben Sie alle Online-Dienste an, die Sie kennen, in Prozent**

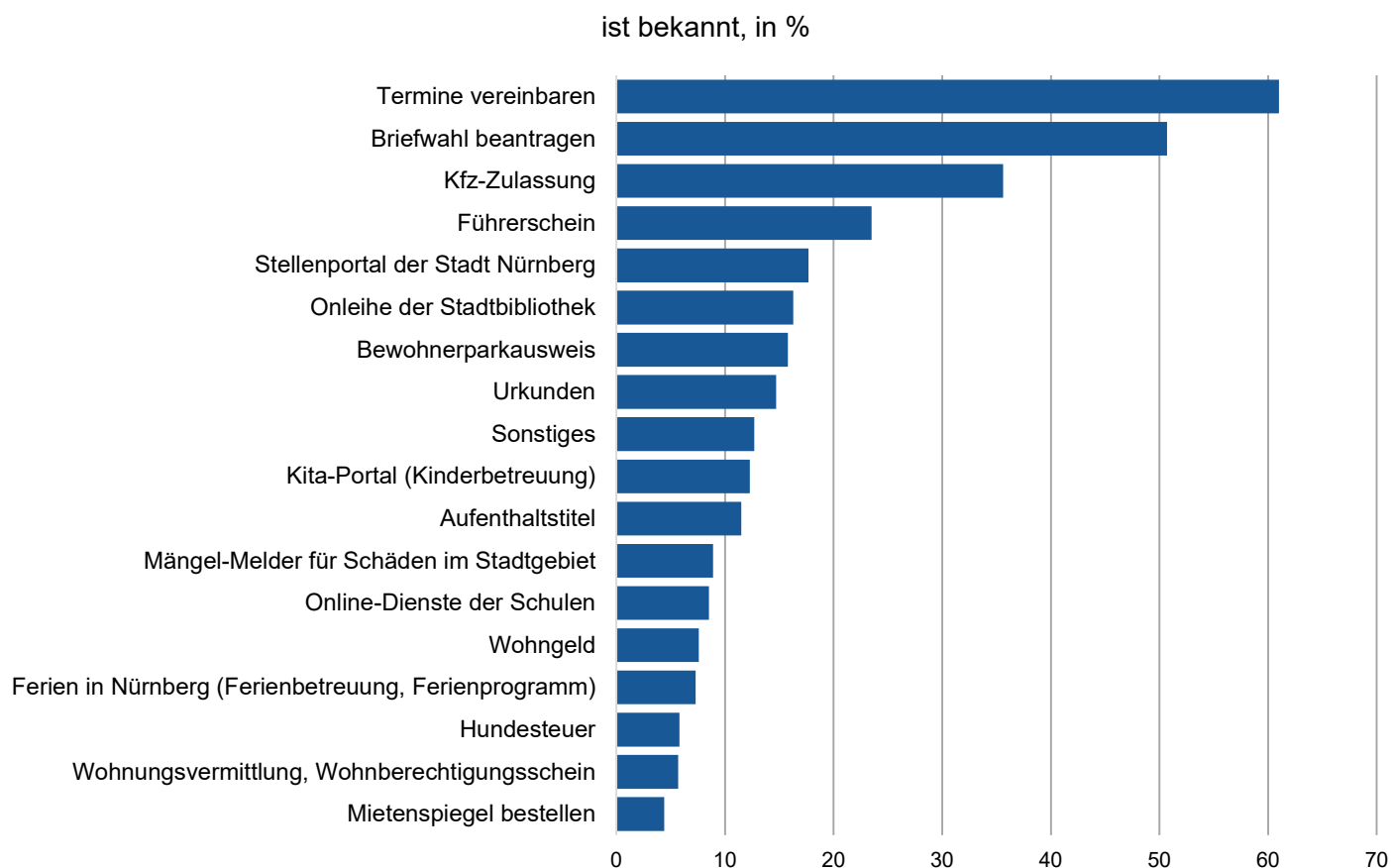
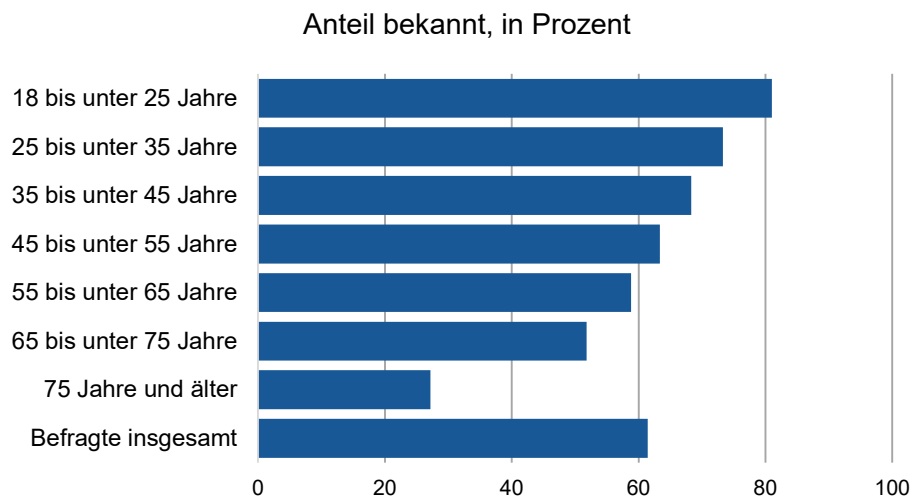


Abb. 5: Bitte geben Sie alle Online-Dienste an, die Sie kennen. Termine vereinbaren, nach Altersgruppen, in Prozent



Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth  
Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2021

EU-Mitgliedsstaats Voraussetzung.<sup>7</sup> Dementsprechend unterscheidet sich die Bekanntheit der online-Beantragung von Briefwahlunterlagen je nach Staatsangehörigkeit bzw. Migrationshintergrund stark. Unter Deutschen ohne Migrationshintergrund ist dieser Online-Dienst zu 64 % bekannt, bei Deutschen mit Migrationshintergrund zu 50 % und unter Nichtdeutschen bei 9 %.

In sozial angespannten Quartieren mit hohen Migrantenanteilen an der Bevölkerung ist der Briefwahlantrag online weniger bekannt (43 %). Über dem Gesamtdurchschnitt liegen etablierte Familienquartiere, neue Wohnquartiere/Insellagen (jeweils 58 %) und City-/Dienstleistungsquartiere (55 %).

3.3 Kfz-Zulassung, Führerschein, Bewohnerparkausweis

Der Online-Dienst der Kfz-Zulassung ist 36 % der Befragten insgesamt bekannt. Dabei sind große Unterschiede zwischen Männern (42 %) und Frauen (31 %) festzustellen. Mit Abstand am bekanntesten ist die Online-Kfz-Zulassung in der mittleren Altersgruppe 45 bis unter 55 Jahre mit 44 %. Unterdurchschnittlich bekannt ist dieser Online-Dienst bei den ganz jungen Befragten von 18 bis unter 25 Jahren (29 %) und den ältesten Befragten ab 75 Jahren (28 %).

Eine Abstufung nach Einkommen und Stadtteilen ist zu erkennen. Nürnberger Umfrageergebnisse zeigen, dass die Kfz-Ausstattung der Haushalte stark vom verfügbaren Einkommen abhängt.<sup>8</sup> Die Online-Kfz-Zulassung ist in etablierten Familienquartieren und neuen Wohnquartieren/Insellagen, wo auch die PKW-Dichte überdurchschnittlich ist, wesentlich bekannter (43 %) als in den übrigen Gebieten. Unterdurchschnittlich ist die Bekanntheit in City-/Dienstleistungsquartieren (29 %) und sozial angespannten Quartieren (31 %).

Ein knappes Viertel der Befragten insgesamt kennt die Möglichkeit, Führerschein-Angelegenheiten online zu erledigen. Dieser Online-Dienst ist bei älteren Befragten zwischen 60 und 75 Jahren relativ am bekanntesten (29 %). Zu vermuten ist, dass dies mit der seit einigen Jahren laufenden Umtauschaktion älterer Führerscheine zusammenhängt und auch ältere Befragte zu einem hohen Anteil diese Online-Dienste genutzt haben.

16 % der Befragten insgesamt kennen den Nürnberger Online-Dienst zum Bewohnerparkausweis. Weit überdurchschnittlich bekannt ist dieser Online-Dienst bei Personen im Alter von 25 bis unter 35 Jahren (24 %). Unter Selbständigen und

Freiberuflern (21 %) ist dieser Online-Dienst leicht überdurchschnittlich bekannt. Das Online-Verfahren zum Bewohnerparkausweis ist vor allem in der Altstadt und engeren Innenstadt (36 %) bekannt, aber auch im weiteren Innenstadtgürtel Süd (22 %) bzw. West/Nord/Ost (21 %). In den Außenstadtgebieten liegen die Anteile der Bekanntheit zwischen nur 4 % (Südwestliche Außenstadt) und 10 % (Südöstliche Außenstadt).

3.4 Onleihe der Stadtbibliothek

Die Onleihe<sup>9</sup> der Stadtbibliothek kennen 16 % der Befragten insgesamt. Doppelt so hoch ist der Anteil bei den jungen Befragten unter 25 Jahren (34 %), auch unter den 25- bis 30-Jährigen ist er deutlich erhöht (22 %). Ein Viertel (24 %) derjenigen Befragten, die in einem Haushalt mit Kindern leben, kennt die Onleihe. Sie ist bei Deutschen ohne (18 %) bzw. mit Migrationshintergrund (16 %) etwas bekannter als bei ausländischen Befragten (12 %). Überdurchschnittlich bekannt ist die Onleihe bei Personen mit hoher Bildung (22 %), unter dem Gesamtdurchschnitt liegen Befragte mit niedriger (8 %) bzw. mittlerer Bildung (12 %).

Die Bekanntheit der Onleihe unterscheidet sich nach den Nürnberger Stadtteilen meist nur geringfügig. In Röthenbach/ Eibach/ Mühlhof ist die Bekanntheit mit nur 9 % am geringsten. Leicht überdurchschnittlich bekannt ist die Onleihe in St.Johannis (20 %) und Gleißhammer (21 %).

3.5 Kita-Portal (Kinderbetreuung), Online-Dienste der Schulen, Ferien in Nürnberg (Ferienbetreuung, Ferienprogramm)

12 % aller Befragten kennen den Online-Dienst **Kita-Portal** zur Kinderbetreuung<sup>10</sup>. Um den Personenkreis auf Eltern von Kindern, die in Krippe, Kindergarten, Hort oder Ta-

9 Die Onleihe der Nürnberger Stadtbibliothek ermöglicht die Ausleihe digitaler Medien mit Zugriff auf über 20 000 eMedien, die direkt am PC, eReader, Smartphone oder Tablet ausgeliehen und heruntergeladen werden können. Neben eBooks lassen sich auch Hörbücher, Videos, Magazine und Zeitungen ausleihen.  
Quelle: <https://www.nuernberg.de/internet/stadtbibliothek/digitaleangebote.html> abgerufen am 27. Juli 2022

10 Das Kita-Portal Nürnberg bietet eine Übersicht über alle Kindertageseinrichtungen (Kitas) sowie Kindertagespflegeplätze in Nürnberg, vgl. <https://online-service.nuernberg.de/elternportal/de/>, abgerufen am 21. Juli 2022

7 Alle Informationen zu Wahlen und Abstimmungen in Nürnberg sind zu finden unter Wahlen in Nürnberg ([nuernberg.de](http://nuernberg.de)).

8 Die Kfz-Ausstattung von Haushalten mit niedrigem Einkommen ist unterdurchschnittlich, 60 % von ihnen sind autofreie Haushalte im Vergleich zu 30 % im Gesamtdurchschnitt bzw. nur 12 % der Haushalte mit hohem Einkommen, vgl. Mobilität in Nürnberg, S276, 2020, S. 8.

gespflege betreut werden können, einzugrenzen, wurden für diese Auswertung Personen ausgewählt, bei denen mindestens ein Kind im Alter von 0 bis 10 Jahren im Haushalt lebt.

Knapp zwei Drittel (64 %) der Befragten mit Kindern bis 10 Jahre, für die die Nutzung des Kita-Portals in Frage kommt, kennen diesen Online-Dienst, darunter 72 % der Mütter bzw. 55 % der Väter. Unter befragten deutschen Eltern ohne Migrationshintergrund ist das Kita-Portal bei 72 % bekannt, bei Eltern mit Migrationshintergrund bzw. ausländischer Staatsangehörigkeit sind es nur 57 %. Besonders hoch ist die Bekanntheit unter befragten Eltern kleiner Kinder, die in City-/ Dienstleistungsquartieren leben (77 %). Weit unterdurchschnittlich bekannt ist das Kita-Portal in Familien kleiner Kinder, die in sozial angespannten Quartieren leben (54 %).

Von den befragten Personen insgesamt kennen 9 % **Online-Dienste der Schulen**. Wie zu erwarten war, sind Online-Dienste der Schulen bei Befragten, die in einem Haushalt mit Kindern leben (28 %), wesentlich bekannter als bei den übrigen Befragten (4 %). Bei Alleinerziehenden beträgt der Anteil sogar 37 %, bei Paarfamilien 26 %. Überdurchschnittlich bekannt sind Online-Dienste der Schulen bei den schulbesuchsnahen jungen Befragten im Alter von 18 bis unter 25 Jahre (16 %), bei Auszubildenden (24 %) und Schüler\*innen/Studierenden (13 %).

Von den Befragten, die mit mindestens einem Kind ab 6 bis unter 18 Jahren im Haushalt leben, kennen 37 % Online-Dienste der Schulen. Die Unterschiede zwischen Müttern (39 %) und Vätern (34 %) von Schulkindern sind dabei eher gering. Eltern zwischen 45 und 60 Jahre mit Schulkindern kennen am häufigsten (40 %) Online-Dienste von Schulen. Während ca. 40 % der deutschen Eltern, unabhängig vom Vorliegen eines Migrationshintergrunds, Online-Dienste der Schulen kennen, sind es unter ausländischen Eltern von Schulkindern nur 29 %. Eltern mit niedriger Bildung kennen schulische Online-Dienste nur zu einem weit unterdurchschnittlichen Anteil (29 %).

Mit Abstand am bekanntesten sind Online-Dienste der Schulen bei Familien von Schulkindern, die in einem Gebiet des Sozialraumtyps neue Wohnquartiere/ Insellagen leben (54 %). Geringfügig über dem Gesamtdurchschnitt liegen sozial angespannte Quartiere (41 %) und City-/ Dienstleistungsquartiere (40 %). Haushalten mit Schulkindern in gemäßigten Quartieren (25 %) bzw. etablierten Familienquartieren (31 %) sind Online-Dienste der Schulen deutlich weniger bekannt.

Online-Dienste zu **Ferienbetreuung und Ferienprogramm** kennen 7 % der Befragten insgesamt. Die Ferienbetreuung unterstützt Familien von Grundschulkindern, während das Ferienprogramm aus ein- und mehrtägigen Veranstaltungen für 6- bis 16-Jährige besteht.

Die Bekanntheit bei Haushalten mit Kindern im Alter 6 bis 16 Jahre beträgt insgesamt 29 %. Dabei zeigen sich leichte Unterschiede zwischen Alleinerziehenden (32 %) und Paarfamilien (26 %). Deutlicher sind die Unterschiede nach dem Geschlecht der Befragten: 36 % der Mütter, aber nur 19 % der Väter von 6- bis 16-Jährigen kennen Online-Dienste zu Ferienbetreuung und Ferienprogramm. Diese Online-Dienste sind unter deutschen Eltern ohne (32 %) bzw. mit Migrationshintergrund (34 %) wesentlich bekannter als unter ausländischen Eltern (19 %).

### 3.6 Wohngeld, Wohnungsvermittlung, Wohnberechtigungsschein, Mietenspiegel bestellen

Online-Verfahren zum Wohngeld sind 8 % der Befragten insgesamt bekannt. Dabei sind die Voraussetzungen zu beachten, die an die Beantragung von Wohngeld geknüpft sind und den Kreis der Berechtigten einschränken.<sup>11</sup> Bei jungen Leuten unter 30 Jahren (13 %) sind Online-Dienste zum Wohngeld bekannter als bei den älteren Befragten. Überproportional bekannt sind sie bei Alleinerziehenden (22 %), Paarfamilien (13 %), ausländischen Befragten (13 %), Arbeitslosen (20 %), Studierenden (15 %) und Auszubildenden (29 %).

Wie zu erwarten war, ist dieser Online-Dienst unter Personen mit armutsgefährdendem Haushaltseinkommen (19 %) wesentlich bekannter als bei Befragten mit mittlerem (6 %) oder hohem Einkommen (2 %). Die Bekanntheit von Online-Diensten zum Wohngeld ist innerhalb des Stadtgebiets in sozial angespannten Quartieren (13 %) wesentlich größer als in den übrigen Sozialraumtypen.

Unter den Befragten insgesamt kennen 6 % Online-Dienste zu Wohnungsvermittlung und Wohnberechtigungsschein. Auch hier ist der Kreis der Berechtigten eingeschränkt.<sup>12</sup> Überdurchschnittlich bekannt sind diese Online-Dienste bei jungen Befragten unter 25 Jahren (12 %), bei Haushalten mit 5 und mehr Personen (14 %) und Alleinerziehenden (18 %). Überdurchschnittlich bekannt sind Online-Dienste zur Wohnungsvermittlung unter Personen mit Migrationshintergrund (9 %) und bei geringem Einkommen (12 %). In sozial angespannten Quartieren (10 %) sind die Dienste bekannter als in anderen Sozialraumtypen.

Die Online-Bestellung des Nürnberger Mietenspiegels ist 4 % der Befragten insgesamt bekannt. Interessant ist diese Anwendung vorrangig für Mieterhaushalte, Mieterinteressenten und Vermieter. Weit überdurchschnittlich bekannt ist diese Anwendung bei Personen, die Einkommen aus Vermietung, Verpachtung bzw. Kapitalvermögen beziehen (12 %).

### 3.7 Weitere Online-Dienste

Das Stellenportal der Stadt Nürnberg kennen 18 % der befragten Personen. Am bekanntesten ist das städtische Stellenportal bei jüngeren Befragten unter 45 Jahren (27 %).

15 % der Befragten kennen Online-Dienste zu Urkunden. Überproportional bekannt sind sie in der Altersgruppe von 25 bis unter 30 Jahren (21 %) und bei Haushalten mit Kindern (23 %).

Online-Dienste zu Aufenthaltstiteln sind 11 % der Befragten insgesamt bekannt. Erforderlich sind diese für Personen mit ausländi-

<sup>11</sup> Eine entsprechende Auswahl des Personenkreises für die weitere Auswertung ist auf Basis der vorliegenden Befragungsdaten nicht möglich.

<sup>12</sup> vgl. Anm. 11

scher Staatsangehörigkeit<sup>13</sup>. Unter den befragten Nichtdeutschen kennen 40 % die städtischen Online-Verfahren zu Aufenthaltstiteln, bei deutschen Staatsangehörigen mit Migrationshintergrund sind es 11 % und bei Deutschen ohne Migrationshintergrund 3 %. Von den befragten Nichtdeutschen im Alter von 18 bis unter 45 Jahren kennen 51 % Online-Anwendungen zu Aufenthaltstiteln, ab 45 bis unter 65 Jahren sind es 31 %.<sup>14</sup>

Mit 9 % Bekanntheitsanteil zählt der Mängelmelder für Schäden im Stadtgebiet unter den Befragten insgesamt nicht zu den bekanntesten Online-Diensten. Zugleich wird er stark genutzt, wie die Zahl von 13 493 Meldungen im Jahr 2021

zeigt.<sup>15</sup> Unter jungen Leuten im Alter bis 30 Jahre ist der Mängel-Melder weniger bekannt (5 %) als in den älteren Jahrgängen.

6 % aller Befragten kennen das Nürnberger Online-Verfahren zur Hundesteuer.<sup>16</sup> Abweichungen nach Personengruppen oder Stadtteilen sind kaum zu erkennen.

4. Fazit

Bei der Suche nach städtischen Dienstleistungen liegt die Internetsuche über Google und andere Suchmaschinen (76 %) an der Spitze. Über nuernberg.de oder die Webseiten der städtischen Dienststellen bzw. im privaten sozialen Umfeld sucht jeweils ein Drittel der Befragten. 18 % nutzen die städtische Telefon-Hotline.

Die große Mehrheit von 87 % der befragten Nürnbergerinnen und Nürnberger kennt mindestens einen städtischen Online-Dienst. Am bekanntesten sind die Online-Dienste Termine vereinbaren (61 %), Briefwahl beantragen (51 %) und Kfz-Zulassung (36 %). Die Hälfte der Befragten nutzt die Online-Dienste der Stadt Nürnberg und knapp die Hälfte kennt das Serviceportal „Mein Nürnberg“.

Bei der Nutzung der Online-Dienste der Stadt Nürnberg ist eine starke Abstufung nach dem Alter festzustellen. Bei Personengruppen, die bestimmte städtische Dienstleistungen benötigen, z.B. für Familien, PKW-Halter, Nichtdeutsche oder Wohnungssuchende, sind die jeweiligen Online-Dienste überdurchschnittlich bekannt.

13 Nähere Informationen unter Aufenthalt in Deutschland - Migration und Integration (nuernberg.de)  
14 Die Anzahl der ausländischen Befragten ab 65 Jahren ist sehr gering, so dass diese Befragungsergebnisse nicht aussagekräftig sind.

15 vgl. Der Mängel-Melder von SÖR – ein gerne genutzter Rund-um-die-Uhr-Service, Pressemitteilung vom 21. Januar 2022  
16 vgl. Anm. 11

DD

| Tab.1: Studiendesign Wohnungs- und Haushaltserhebung Leben in Nürnberg 2021 |                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erhebungszeitraum                                                           | 8. Oktober 2021 bis 31. Dezember 2021                                                                                                             |
| Erhebungsmethode                                                            | Befragung schriftlich-postalisch und online, 8-seitiger Fragebogen, 1 Erinnerungsaktion                                                           |
| Grundgesamtheit                                                             | Personen ab 18 Jahren mit Hauptwohnung in Nürnberg                                                                                                |
| Stichprobe                                                                  | 10 000 brutto, 9 500 bereinigt (ca. 500=5 % nicht erreichbar)                                                                                     |
| Rücklaufquote                                                               | n = 3 640, 38 %, davon 74 % schriftlich und 26 % online                                                                                           |
| Gewichtung                                                                  | nach Umfragegebiet, Haushaltstyp und Migrationshintergrund                                                                                        |
| Umfrageergebnisse                                                           | <a href="http://www.nuernberg.de/internet/statistik/umfrageergebnisse.html">http://www.nuernberg.de/internet/statistik/umfrageergebnisse.html</a> |
| Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth                 |                                                                                                                                                   |

| Tab.2: Jüngere Veröffentlichungen zur Wohnungs- und Haushaltserhebung Leben in Nürnberg |                                                                                                  |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Nummer                                                                                  | Titel                                                                                            | Befragungszeitraum |
| M533                                                                                    | Bewertung von Wohnsituation und Wohnumfeld                                                       | 2021               |
| M532                                                                                    | Sicherheitsgefühl in Nürnberg 2021                                                               | 2021               |
| M527                                                                                    | Was kann man sich leisten? Laufende Ausgaben, Sonderausgaben und die eigene wirtschaftliche Lage | 2019               |
| M518                                                                                    | Gewünschte Arbeitszeit, Teilzeitbeschäftigung und Arbeitszufriedenheit                           | 2019               |
| M512                                                                                    | Wohnverhältnisse von Familien                                                                    | 2019               |
| M507                                                                                    | Zeitfahrkarte für Busse und Bahnen                                                               | 2019               |
| Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth                             |                                                                                                  |                    |

Impressum

Herausgeberin:

Stadt Nürnberg, Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth, Unschlittplatz 7a, 90403 Nürnberg, Telefon 09 11 / 2 31- 28 43, Fax 09 11 / 2 31- 74 60  
statistikinfo@stadt.nuernberg.de, [www.statistik.nuernberg.de](http://www.statistik.nuernberg.de)

Zitiervorschlag: Stadt Nürnberg - Amt für Stadtforschung und Statistik (2023): Online-Dienste der Stadt Nürnberg. Ergebnisse der Wohnungs- und Haushaltserhebung Leben in Nürnberg 2021. Berichte aus Stadtforschung und Statistik (M535).

Druck: noris inklusion gemeinnützige GmbH, Werk West/Druckerei, Dorfäckerstraße 37, 90427 Nürnberg

