

## Nutzung von Online-Diensten der Stadt Nürnberg

### Ergebnisse der Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2023

#### Digitale Stadtverwaltung

Die Digitalisierung hat für die gesamte öffentliche Verwaltung einen hohen Stellenwert, um Verwaltungsverfahren zu vereinfachen. Schon vor zwanzig Jahren hat die Stadt Nürnberg begonnen, IT-gestützte Prozesse zu gestalten und Online-Angebote für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu entwickeln. Das Onlinezugangsgesetz (OZG) räumt Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft seit 2022 ein Recht ein, Verwaltungsleistungen online zu erledigen. Die Stadt Nürnberg ist hierfür gut aufgestellt: Die digitale Serviceplattform „Mein Nürnberg“ ermöglicht eine OZG-konforme Bereitstellung der Verwaltungsleistungen. Diese starke Ausgangsposition nutzt die Stadt, um das OZG zügig umzusetzen. Ziel ist es, Prozesse durch den konsequenten Einsatz digitaler Möglichkeiten grundlegend zu verbessern. So will die Stadt Nürnberg den Erwartungen an eine moderne, serviceorientierte Verwaltung gerecht werden.<sup>1</sup>

Im städtischen Digitalisierungsprozess werden grundsätzlich drei Elemente angegangen: das Prozessmanagement, die Digitalisierung und medienbruchfreie Bearbeitung der Antragstellung sowie die Kundenkommunikation. Dieses Vorgehen hat sich bestens bewährt. Mit über 350 Online-Diensten ist die Stadt Nürnberg bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen gut vorangekommen.<sup>2</sup> Die einflussreiche deutsche Computerzeitschrift c't veröffentlichte basierend auf ihren Recherchen ein Ranking, welches das digitale Angebot von 32 deutschen Großstädten vergleicht. Nürnberg steht dabei deutschlandweit an der Spitze, denn die Frankenmetropole bietet den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft das umfassendste digitale Verwaltungsangebot.<sup>3</sup>

Zentraler Ansprechpartner für die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und die Bereitstellung digitaler Dienstleistungen der Stadt Nürnberg ist das Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation. Ziel ist es, die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und der Sachbearbeitung durch neue, effiziente und nutzungsfreundliche digitale Lösungen zu verbessern.<sup>4</sup>

Bereits in der Wohnungs- und Haushaltserhebung Leben in Nürnberg 2021 wurden die 3 644 befragten Bürgerinnen und Bürger um eine Rückmeldung zu den städtischen Dienstleistungen allgemein und speziell den Online-Angeboten gebeten. Die zentralen Themen waren die Informationswege, wenn eine Dienstleistung der Stadtverwaltung gesucht wird, und die Bekanntheit städtischer Online-Angebote. Bei der Suche nach städtischen Dienstleistungen lag die Internetsuche über Google und andere Suchmaschinen (76 %) an der Spitze. Jeweils ein Drittel der Befragten suchte über nuernberg.de oder die Webseiten der städtischen Dienststellen bzw. im privaten sozialen Umfeld. 18 % wählten den Kontakt über die städtische Telefon-Hotline. Die Hälfte der Befragten nutzte die Online-Dienste der Stadt Nürnberg und 45 % das Serviceportal „Mein Nürnberg“. 87 % der Befragten kannten mindestens einen städtischen Online-Dienst, am beliebtesten waren „Termine vereinbaren“ (61 %), „Briefwahl beantragen“ (51 %) und „Kfz-Zulassung (36 %).<sup>5</sup>

Auf diesen Umfrageergebnissen aufbauend, wurde in der Wohnungs- und Haushaltserhebung Leben in Nürnberg 2023 gezielt nach der Nutzungshäufigkeit von städtischen Online-Diensten sowie nach den Gründen für die Nichtnutzung bzw. eines Abbruchs während der Eingabe gefragt.

#### Nutzen Sie Online-Dienste der Stadt Nürnberg?

Insgesamt nutzten 57 % der befragten Personen im Jahr 2023 Online-Dienste, während es 2021 noch 52 % waren (vgl. **Abb. 1**). Der höchste Anteil an Online-Nutzenden ist in den mittleren Altersgruppen von 35 bis unter 55 Jahren (65 %) zu finden. Wesentlich niedriger ist der Nutzeranteil unter älteren Befragten (65 bis unter 75 Jahre: 48 %, 75 Jahre und älter: 28 %). Haushalte mit Kindern nutzen die städtischen Online-Dienste weit überdurchschnittlich (69 %), wobei sich Paarfamilien und Alleinerziehende nicht unterscheiden. Dies ist naheliegend, da beispielsweise die

#### Das Wichtigste in Kürze:

- 57 % der Befragten nutzten im Jahr 2023 Online-Dienste, 2021 waren es 52 %.
- Gefunden wurden die Online-Dienste meist über Internet-Suchmaschinen (57 %), aber auch über den Behördenwegweiser der Stadt Nürnberg (45 %).
- Bei Kontakten zur Stadtverwaltung werden Online-Dienste von den meisten Nutzenden gelegentlich (42 %) in Anspruch genommen.
- Nicht genutzt werden Online-Dienste meist, wenn sie nicht dem Bedarf entsprechen (34 %) oder Verständnisprobleme bestehen (23 %).
- Der häufigste Abbruchgrund ist, dass nicht alle Unterlagen oder Informationen zur Hand waren (23 %).

1 vgl. Stadt Nürnberg sieht das Onlinezugangsgesetz als Chance, die digitale Transformation voranzutreiben – DiP, aufgerufen am 20.02.2025

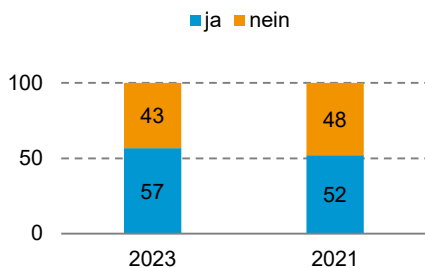
2 vgl. ebd.

3 vgl. Jo Bager und Christian Wölbert: Vorbild Nürnberg. Digitalisierung der Verwaltung: 32 Städte im c't-Ranking, in: c't 4/2023, und „Vorbild Nürnberg“ – Erneut Spitzenplatz für das Onlineangebot der Stadtverwaltung – DiP, aufgerufen am 20.02.2025

4 vgl. eGovernment – DiP, aufgerufen am 20.02.2025

5 vgl. Online-Dienste der Stadt Nürnberg. Ergebnisse der Wohnungs- und Haushaltserhebung Leben in Nürnberg 2021, M535, 27.02.2023

**Abb. 1: Nutzen Sie Online-Dienste der Stadt Nürnberg (in Prozent)?**



2023: n=8 135, 2021: n=3 644  
 Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth  
 Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebungen *Leben in Nürnberg* 2021 und 2023

Anmeldung für städtische Kindertageseinrichtungen ausschließlich über das Kita-Portal der Stadt Nürnberg erfolgen kann.<sup>6</sup>

Die Nutzung von städtischen Online-Diensten unterscheidet sich stark nach dem Bildungsgrad der befragten Personen. Je höher der Bildungsabschluss ist, umso höher ist der Anteil der Online-Nutzenden (hohe Bildung: 65 %, mittlere Bildung: 52 %, niedrige Bildung: 37 %). Überdurchschnittlich ist der Nutzendenanteil bei Erwerbstätigen (64 %), dabei insbesondere bei höheren (71 %) und mittleren Angestellten (65 %) und Selbständigen (66 %).

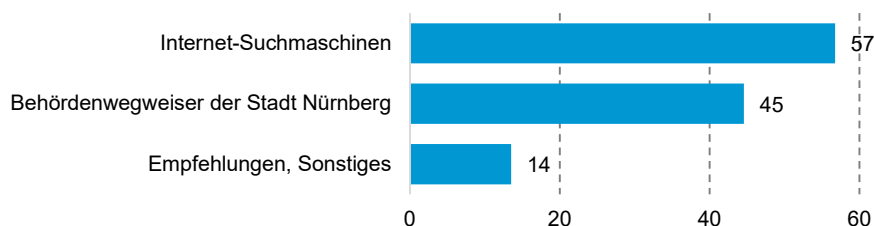
Innerhalb des Stadtgebiets werden Online-Dienste am häufigsten in der Altstadt (65 %) und in Gostenhof / Kleinweidenmühle (66 %) genutzt. Weit unterdurchschnittlich ist der Anteil in der Südöstlichen Außenstadt (49 %), Gleißhammer (52 %) und in Schweinau / St. Leonhard (53 %). In den übrigen Stadtteilen liegt die Online-Nutzung nahe dem gesamtstädtischen Mittelwert.

### Wie haben Sie die städtischen Online-Dienste gefunden?

Überwiegend werden die städtischen Online-Dienste über Internet-Suchmaschinen gefunden (57 %), knapp die Hälfte der Befragten erreicht sie über den Behördenwegweiser der Stadt Nürnberg (45 %), andere Wege sind für 14 % relevant (vgl. **Abb. 2**). Mit Internet-Suchmaschinen arbeiten weit überdurchschnittlich junge Befragte unter 30 Jahren (65 %) und Hochschulabsolventen (62 %).

Knapp die Hälfte (45 %) der Befragten, die bereits städtische Online-Dienste genutzt haben, finden diese über den Behördenwegweiser der Stadt Nürnberg. Überproportional wird dieser Weg in der Altersgruppe von 45

**Abb. 2: Wie haben Sie den Online-Dienst der Stadt Nürnberg gefunden (Mehrfachnennungen möglich; in Prozent)?**



Auswahl „Online-Dienste der Stadt Nürnberg genutzt“=ja (n=4 558)

Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth  
 Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2023

bis unter 60 Jahren (53 %) gewählt. Auch Haushalte mit Kindern gelangen etwas häufiger (50 %) über den Behördenwegweiser zu städtischen Online-Diensten. Im Stadtgebiet liegen hierbei die Nordwestliche (52 %) und die Östliche Außenstadt (51 %) über dem Durchschnitt.

Über sonstige, nicht weiter spezifizierte Wege oder Empfehlungen finden 14 % der Befragten die städtischen Online-Dienste. Vermehrt ist dies bei alleinlebenden älteren Personen ab 65 Jahren und bei Befragten mit nichtdeutscher Staatsangehörigkeit (jeweils 18 %) der Fall. Am höchsten sind die Anteile bei Personen, die aus der Ukraine (35 %) oder von außerhalb Europas (25 %) zugezogen sind.

### Wie oft nutzen Sie die Online-Dienste der Stadt Nürnberg?

Die Frage nach der Häufigkeit der Nutzung von Online-Diensten wurde so gestellt, dass alle Kontakte zur Stadtverwaltung mit bedacht werden sollten. Es sollte angegeben werden, ob dabei vorrangig Online-Dienste genutzt werden oder nicht.<sup>7</sup> 19 % der Befragten insgesamt geben an, dass sie Online-Dienste häufig oder fast immer nutzen, und 33 % nutzen sie gelegentlich. Jeweils ein knappes Viertel nutzt Online-Dienste nur selten bzw. fast nie (vgl. **Abb. 3**). Personen, die bereits städtische Online-Dienste nutzen, geben am häufigsten an, dies gelegentlich zu tun (42 %), ein Viertel nutzt sie häufig oder fast immer und etwa ein Drittel selten oder fast nie.

Die Häufigkeit der Nutzung von Online-Diensten hängt stark vom Alter ab. Nutzende von Online-Diensten in der Altersgruppe 25 bis unter 35 Jahren nehmen diese zu einem erhöhten Anteil häufig oder fast immer (zusammen 30 %) in Anspruch, bei Nutzerinnen und Nutzern ab 65 Jahren sind es nur 13 %. Überdurchschnittlich ist die Nutzungs-

häufigkeit in Gostenhof / Kleinweidenmühle (30 % häufig oder fast immer), dagegen zeigen sich in Eberhardshof / Muggenhof und Schweinau / St. Leonhard stark erhöhte Anteile für seltene bzw. Nicht-Nutzung von Online-Diensten (47 % bzw. 45 % selten oder fast nie).

### Gründe für die Nichtnutzung von Online-Diensten

Befragte Personen, die städtische Online-Dienste bisher nicht nutzen, wurden gebeten, die Gründe dafür anzugeben (vgl. **Abb. 4**). Am häufigsten wird genannt, dass der Online-Dienst nicht dem Bedarf entsprochen hat (34 %). An zweiter Stelle stehen Verständnisprobleme, weil der Online-Dienst zu kompliziert oder unklar war (23 %). Die weiteren Gründe sind, dass nicht alle notwendigen Unterlagen bzw. Informationen zur Hand waren, Bedenken wegen Datenschutz und Datensicherheit bestanden und die nicht ansprechende oder unübersichtliche Optik. Die Anzeige einer Störungsmeldung des Online-Dienstes ist bei 4 % der Grund für die Nichtnutzung. Jede fünfte Person gibt andere (technische) Gründe an.

Ein Drittel (34 %) derjenigen Befragten, die noch keine städtischen Online-Dienste genutzt haben, nennt als Grund dafür, dass der Online-Dienst nicht dem eigenen Bedarf entsprochen hat. Darauf verweisen insbesondere Unter-45-Jährige, Alleinerziehende, Erwerbstätige (hier besonders mittlere bzw. höhere Angestellte und Selbständige) sowie Personen mit hoher Bildung und hohem Einkommen (überdurchschnittliche Anteile bei ca. 45 %). Befragte Personen, die in City- und Innenstadtquartieren leben, geben diesen Grund für die Nichtnutzung zu einem weit höheren Anteil (47 %) an als Befragte aus den übrigen Sozialraumtypen<sup>8</sup> (zwischen 31 % und 37 %).

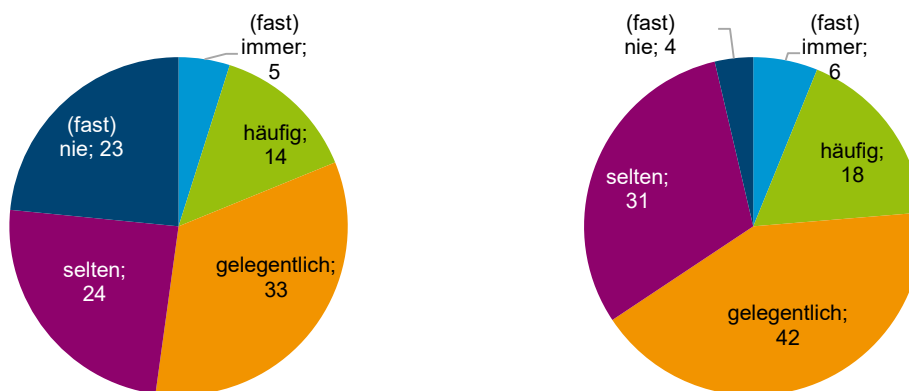
Knapp ein Viertel (23 %) der Nichtnutzenden insgesamt hat Verständnisprobleme, d. h. der Online-Dienst war zu kompliziert

6 vgl. Kitas und Tagespflegestellen: Freie Plätze und Anmeldung – Kinderbetreuung in Nürnberg (aufgerufen am 19.02.2025). Die Anmeldeverfahren bei freien Trägern kann davon abweichen.

7 Die Fragestellung bezog sich auf die städtischen Online-Dienste insgesamt. Es wurde nicht danach unterschieden, für welche Anliegen bereits städtische Dienstleistungen als Online-Dienst angeboten werden bzw. ob die rechtlichen Grundlagen dafür gegeben sind.

8 Erläuterungen dazu vgl. Sozialraumtypisierung für Nürnberg und Fürth, M544, 06.02.2024

**Abb. 3: Bitte denken Sie an alle Kontakte zur Stadtverwaltung: Wie oft haben Sie einen Online-Dienst der Stadt Nürnberg genutzt (in Prozent)?**



Befragte insgesamt (links, n=5 689) und darunter Befragte, die Online-Dienste der Stadt Nürnberg nutzen (rechts, n=4 558)

Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth  
Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2023

oder unklar. Dies betrifft überproportional ältere Personen ab 65 Jahren (29 %) und Befragte mit nichtdeutscher Staatsangehörigkeit (32 %), hier insbesondere Zugezogene aus der Ukraine (39 %), Russland (40 %), der Türkei (43 %) und von außerhalb Europas (38 %).

Nicht alle notwendigen Unterlagen oder Informationen zur Hand hatten 15 % der Nichtnutzenden insgesamt, darunter besonders jüngere Befragte bis 45 Jahre, Haushalte mit Kindern, mittlere bzw. höhere Angestellte sowie Bewohner von City- und Innenstadtkquartieren und Wöhrd (jeweils ca. 20 %).

12 % der Befragten haben Bedenken wegen Datenschutz und -sicherheit. Deutlich höher ist der Anteil unter Personen im Alter zwischen 55 und 75 Jahren (18 %). Eine nicht ansprechende oder unübersichtliche Optik des Online-Dienstes ist für 10 % der

Nichtnutzenden insgesamt relevant. Diese ist besonders Befragten im Alter von 25 bis unter 45 Jahren (17 %) wichtig.

Insgesamt ist bei 4 % der Nichtnutzenden die Anzeige einer Störungsmeldung des Online-Dienstes der Grund. Doppelt so hoch (8 %) ist der Anteil bei jungen Befragten im Alter von 25 bis unter 35 Jahren. Andere technische Gründe werden von 19 % der Nichtnutzenden angegeben. Leicht erhöht ist der Anteil in der Altersgruppe ab 65 Jahren und älter (22 %).

#### Gründe für Abbruch eines Online-Dienstes

Gefragt wurde auch nach den Gründen dafür, falls einmal ein Online-Dienst während der Eingabe abgebrochen werden musste.<sup>9</sup>

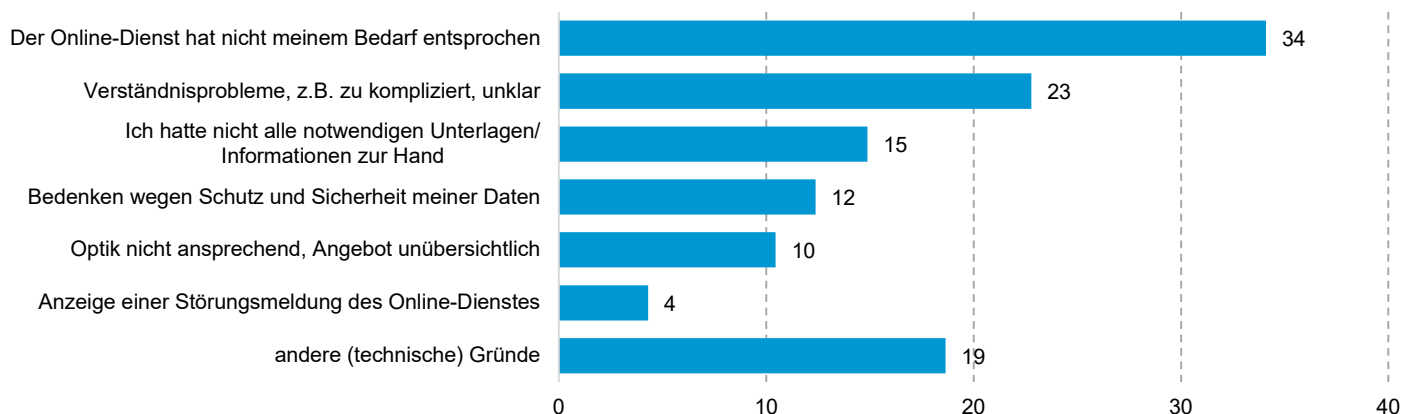
<sup>9</sup> Die Frage nach den Abbruchgründen bezog sich auf Online-Dienste allgemein, es wurde nicht nach einzelnen Online-Diensten unterschieden.

In **Abb. 5** werden dazu die Aussagen derjenigen Befragten dargestellt, die Online-Dienste der Stadt Nürnberg nutzen.

Mit 23 % der häufigste Grund war das Fehlen von Unterlagen oder Informationen; hier besonders bei den 25- bis unter 30-Jährigen (32 %). An zweiter Stelle stehen mit 17 % Verständnisprobleme, d. h. dass der Online-Dienst zu kompliziert oder unklar war; dies bemängeln insbesondere Selbständige oder Freiberufler (23 %).

Wegen der Anzeige einer Störungsmeldung des Online-Dienstes mussten 16 % der Nutzenden bereits einmal die Eingabe abbrechen. Selbständige bzw. Freiberufler (26 %), mittlere Angestellte (20 %), Personen im Alter von 35 bis 44 Jahren (20 %) sowie Bewohner Etablierter Familienquartiere (20 %) bzw. der Nordöstlichen Außenstadt (23 %) geben diesen Abbruchgrund überdurchschnittlich häufig an.

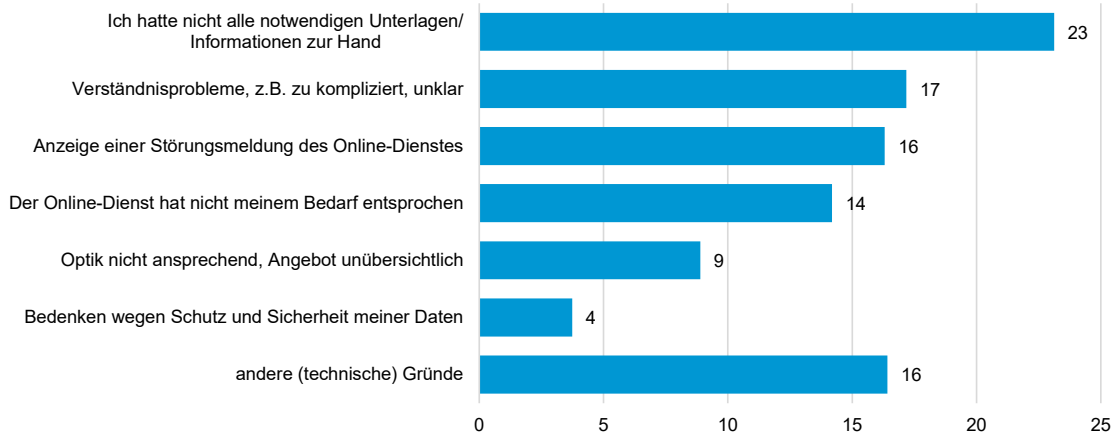
**Abb. 4: Wenn Sie Online-Dienste noch nicht genutzt haben: Was waren die Gründe dafür (Mehrfachnennungen möglich; in Prozent)?**



Auswahl „Online-Dienste der Stadt Nürnberg genutzt“=nein (n=3 471)

Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth  
Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg* 2023

**Abb. 5: Wenn Sie einen Online-Dienst einmal während der Eingabe abbrechen mussten: Was waren die Gründe dafür (in Prozent)?**



Auswahl „Online-Dienste der Stadt Nürnberg genutzt“=ja (n= 4 558)

Amt für Stadtforschung und Statistik für Nürnberg und Fürth  
Quelle: Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg 2023*

14 % der Befragten nennen als Abbruchgrund, dass der Online-Dienst nicht ihrem Bedarf entsprochen hat. Erhöht ist der Anteil bei jungen Nutzenden unter 30 Jahren (18 %), bei mittleren Angestellten (18 %) und Haushalten mit hohem Einkommen (18 %). Leicht überproportional tritt dieser Fall in Jungen Familienquartieren (19 %) und Etablierten Familienquartieren (17 %) auf.

Eine nicht ansprechende Optik bzw. fehlende Übersichtlichkeit bemängeln 9 % der Nutzenden. Etwas höher ist der Anteil der unter 25- bis unter 30-jährigen Befragten sowie bei Selbständigen und Freiberuflern (jeweils 13 %). Bedenken wegen Schutz und Sicherheit der eigenen Daten werden

von einer Minderheit der Nutzenden (4 %) als Grund für den Abbruch eines städtischen Online-Dienstes genannt, wobei nur geringe Antwortabweichungen zwischen den Befragtengruppen festzustellen sind.

Sonstige technische Gründe liegen bei 16 % vor. Überproportional häufig wird dies von Personen im Alter von 75 bis unter 80 Jahren (20 %), Alleinerziehenden (24 %) und Personen mit niedriger Bildung (21 %) genannt. Häufiger als in anderen Stadtteilen tritt dies in Schweinau / St. Leonhard (21 %) und in der Südöstlichen Außenstadt (20 %) auf.

Insgesamt ist die Stadt Nürnberg bei der Digitalisierung der Bürgerdienstleistungen bundesweit mit federführend. Zugleich wird die Nachfrage nach digitalen Angeboten weiter zunehmen. Steigende Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger, der technische Fortschritt sowie politische Entscheidungen auf Bundes- und Landesebene verändern die Rahmenbedingungen. Die Stadt Nürnberg und ihre Dienststellen arbeiten deshalb in einer Vielzahl von Projekten laufend daran, den Bürgerservice weiter voranzubringen.<sup>10</sup>

DD/AK

<sup>10</sup> vgl. Aktuelle Themen – DiP (aufgerufen am 21.02.2025)

**Tab.1: Studiendesign Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg 2023***

Erhebungszeitraum	23.10.2023 bis 31.12.2023
Erhebungsmethode	Befragung schriftlich-postalisch und online, 8-seitiger Fragebogen, 1 Erinnerungsaktion
Grundgesamtheit	Personen ab 18 Jahren mit Hauptwohnung in Nürnberg
Stichprobe	20 000 brutto, 19 016 bereinigt (984=4,9 % nicht erreichbar)
Rücklaufquote	n=8 998, 47,3 %, davon 73 % schriftlich und 27 % 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

## 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 (2025): Nutzung von Online-Diensten der Stadt Nürnberg. Ergebnisse der Wohnungs- und Haushaltserhebung *Leben in Nürnberg 2023*. Berichte aus Stadtforschung und Statistik (M556).

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

