

Wie bekannt sind die Online-Dienste?

[08.03.2023] Eine Haushaltserhebung unter Nürnberger Bürgern befasste sich mit dem Bekanntheitsgrad von Online-Verwaltungsleistungen. Abgefragt wurde, auf welchem Weg nach spezifischen Leistungen gesucht wird und ob die städtischen Online-Angebote und das zentrale Serviceportal bekannt sind.

Regelmäßig veröffentlicht das Nürnberger Amt für Stadtforschung und Statistik Berichte, Zahlen und Umfragen zur Stadt und ihrer Gesellschaft. Die Reihe Berichte aus Stadtforschung und Statistik (SuS) stellt jeweils ein aktuelles Thema in den Mittelpunkt. In der neuen SuS-Ausgabe geht es um die Digitalisierung aus dem Blickwinkel der Bürgerinnen und Bürger. Im Rahmen einer Wohnungs- und Haushaltserhebung wurden 2.021 Nürnbergerinnen und Nürnberger über 18 Jahren befragt, ob sie die städtischen Online-Dienste kennen und in welchem Umfang sie diese nutzen. Die Frankenmetropole hat demnach laut eigenen Angaben bei der Digitalisierung in den vergangenen Jahren erhebliche Fortschritte erzielt, in interkommunalen Vergleichen erreiche sie Spitzenpositionen ([wir berichteten](#)), heißt es von der Stadt.

Laut Befragung liegt bei der Suche nach städtischen Dienstleistungen die Internet-Suche über Google und andere Suchmaschinen (76 Prozent) an der Spitze. Etwa ein Drittel der Befragten erkundigt sich bei Freunden, Familienmitgliedern, Kollegen oder Nachbarn. Ebenso hoch ist der Anteil derjenigen, die sich auf der zentralen Website nuernberg.de und über die Internet-Auftritte der einzelnen Dienststellen der Stadtverwaltung informieren. 18 Prozent nutzen die städtische Telefon-Hotline.

Rund 50 Prozent nutzen Online-Dienste

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

Bei der Nutzung der städtischen Online-Dienste sind starke Unterschiede je nach Altersgruppe festzustellen. Bei Personengruppen, die bestimmte städtische Dienstleistungen benötigen – beispielsweise für Familien, Pkw-Halter oder Wohnungssuchende – sind die jeweils einschlägigen Online-Dienste überdurchschnittlich bekannt.

(sib)

Zur Statistik zu den Online-Diensten der Stadt Nürnberg

Stichwörter: Panorama, Nürnberg, Bürgerservice