

Nutzungsauswertung Serviceportal Q2/2022

1. Übersicht

Im zweiten Quartal 2022 gab es über 587.000 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 30 Sekunden.

24,3% aller Besucher:innen kommen direkt auf das Serviceportal Bremen, geben also die URL direkt in den Browser ein, folgen einem lokalen Link (in einer E-Mail oder einem Dokument) oder haben die Adresse als Favorit gespeichert. 72% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 20 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93,1% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 3,5% der Besucher:innen kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher:innen, die über soziale Netzwerke kommen, bei ca. 0,2% liegt.

86,7% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen USA (3,5%), England (3,1%), Russland (1,8%) und die Türkei (0,7%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 86,2% Deutsch, gefolgt von 7,2% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	86,2%	506.737
Englisch	7,2%	42.606
Russisch	1,9%	11.322
Arabisch	0,8%	4.731
Türkisch	0,7%	4.112
Polnisch	0,4%	2.423
Spanisch	0,4%	2.234
Französisch	0,4%	2.195
Ukrainisch	0,4%	2.194
unbekannt	0,2%	995
...
Gesamt	100,0%	587.805

2. Geräteübersicht

Die meisten Nutzer:innen greifen mit dem Smartphone auf das Serviceportal zu. Dem folgen herkömmliche Desktop-PCs und - mit deutlichem Abstand - Phablets und Tablets. Anders als in den bisherigen Quartalen haben Phablets dabei einen höheren Anteil als Tablets.

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	62,5%	367.363
Desktop	32,2%	189.497
Phablet	2,9%	16.792
Tablet	2,1%	12.502
...
Gesamt	100,0%	587.805

3. Software

Da auf das Serviceportal sowohl mit Mobilgeräten als auch mit Desktop-Geräten zugegriffen wird, empfiehlt sich eine Analyse, welche Browser jeweils im mobilen bzw. im Desktop-Gebrauch bevorzugt verwendet werden. Diese Analyse basiert auf den TOP 500 Gerätekonfigurationen, bei denen die verschiedenen Kombinationen von Betriebssystem, Browser und Bildschirmauflösung ausgewertet wurden.

Es ergibt sich, dass bei Mobilgeräten weiterhin hauptsächlich Mobile Safari und Chrome Mobile verwendet werden, weitere Browser folgen mit deutlichem Abstand.

Browser Mobil	%	Besuche
Mobile Safari	48,9%	184.451
Chrome Mobile	36,4%	137.466
Google Search App	4,3%	16.145
Samsung Browser	4,2%	15.798
Chrome Mobile iOS	2,8%	10.581
Chrome	1,0%	3.909
Firefox Mobile	0,9%	3.224
Ecosia	0,3%	1.273
DuckDuckGo Privacy Browser	0,3%	1.158
Huawei Browser Mobile	0,3%	993
...
Gesamtergebnis	100,0%	377.441

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox, dicht gefolgt von Safari und Microsoft Edge.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	37,4%	64.867
Firefox	24,4%	42.405
Safari	19,1%	33.149
Microsoft Edge	17,7%	30.733
Opera	1,0%	1.731
Mobile Safari	0,2%	410
...
Gesamtergebnis	100,0%	173.607

4. Besuchsverhalten

Um zu ermitteln, ob Nutzer:innen auf dem Serviceportal die gewünschten Inhalte finden, werden die Absprungrate (Bounce Rate) sowie die Konversionsrate (Conversion Rate) ausgewertet.

Die Absprungrate bezeichnet den Anteil von Besuchen auf einer Website, bei denen genau eine Seite des Webauftrittes aufgerufen wird, Besucher:innen in Folge aber keine weiteren Seiten des Auftritts besuchen, sondern die Seite sofort wieder verlassen. Dabei spielt die Verweildauer der Besucher:innen auf der entsprechenden Seite bei der Bewertung der Absprungrate keine Rolle.

Die Absprungrate für das Serviceportal lag in Q2 2022 bei 38%. Damit bleibt die Absprungrate ähnlich niedrig wie im Quartal davor.

Inwiefern die Absprungrate auch Nutzer:innen erfasst, die ggf. gleich auf der ersten aufgerufenen Seite alle relevanten Informationen vorfinden, kann den Statistiken nicht entnommen werden.

Die Konversionsrate ist eine Kennzahl, mit Hilfe derer erfasst werden soll, ob Nutzer:innen erfolgreich zu ihrem Ziel gekommen sind bzw. ob der Zweck der Website erfüllt wird. In einem Online Shop besteht die Konversionsrate z.B. in dem Verhältnis von durchgeführten Käufen zu der Gesamtzahl an Besuchen.

Das Ziel des Serviceportals ist es, Bürger:innen und Unternehmen über verschiedene Verwaltungsdienstleistungen zu informieren, ihnen die notwendigen Formulare zur Verfügung zu stellen, sie an die zuständigen Stellen zu verweisen oder ihnen die

Terminvereinbarung zu erleichtern. Messbar ist der Erfolg dabei insbesondere an den Downloads für bereitgestellte Formulare oder Informationsblätter und an Klicks auf Links zu weiterführenden externen Informationen oder zum Terminmanagementsystem.

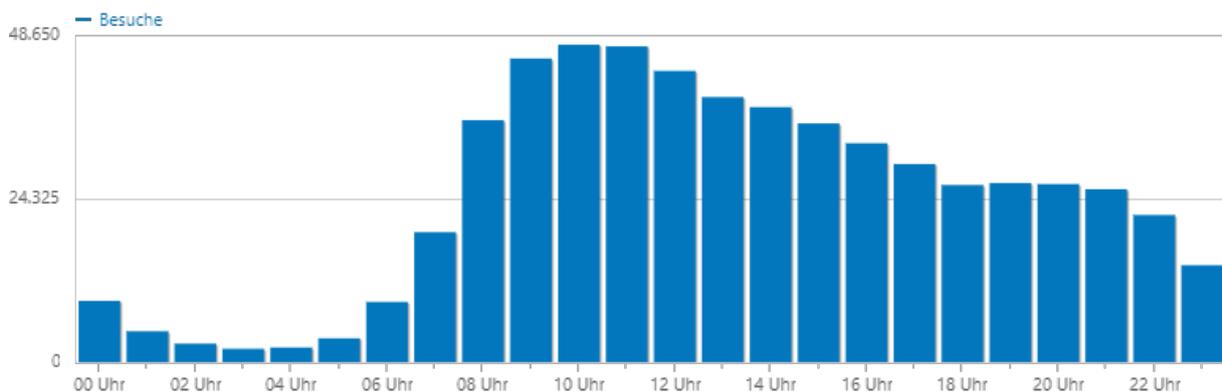
In Q2 2022 wurden bei einer Gesamtzahl von 587.805 Besuchen insgesamt 73.911 Downloads getätigt. In 283.070 Fällen klickten Nutzer:innen zudem auf Links zu weiterführenden Informationen auf externen Seiten oder auf den Link zum Terminmanagementsystem. Setzt man die Summe der Downloads und Klicks auf externe Seiten ins Verhältnis zur Anzahl der Besuche, führt dies zu einer Konversionsrate von 60,7%. Dabei ist zu berücksichtigen, dass bestimmte Nutzer:innen möglicherweise sowohl ein Download tätigen als auch einen weiterführenden Link aufrufen. Gleichzeitig kann jedoch in der oben dargestellten Berechnung der Konversionsrate nicht einbezogen werden, wie viele Nutzer:innen bereits alle notwendigen Informationen im Serviceportal gefunden haben, ohne ein Download tätigen oder eine externe Seite aufrufen zu müssen.

Der Trend der steigenden Konversionsrate, der sich schon in den letzten Quartalen gezeigt hat, schwächt sich ab, setzt sich aber grundsätzlich fort.

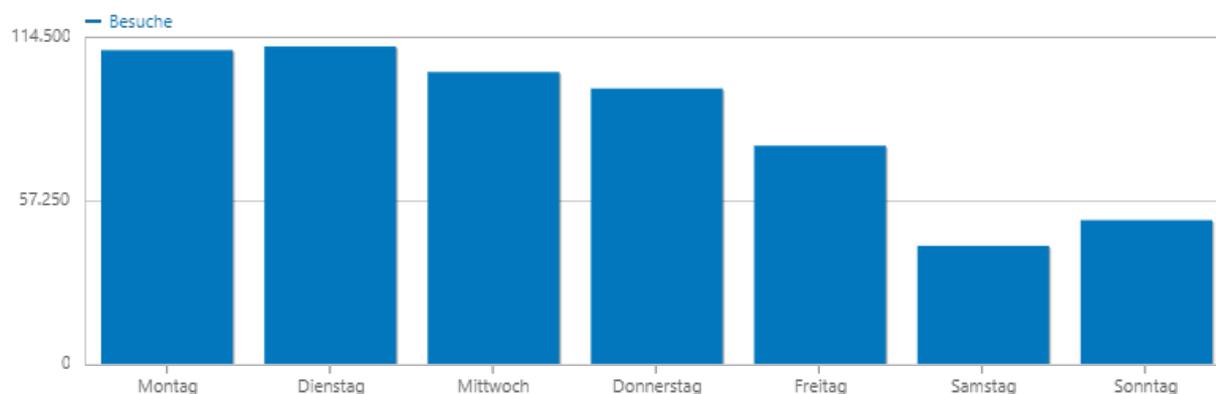
5. Zeiten

Die Nutzer:innen besuchen das Serviceportal über den Tag verteilt sehr stark. Die Spitze liegt weiterhin bei 10:00 bis 11:00 Uhr, danach fällt die Anzahl der Besuche bis in die Abendstunden langsam ab.

Verteilung der Besuche über den Tag



Betrachtet man die Anzahl der Zugriffe nach Wochentagen, zeigt sich, dass die meisten Zugriffe zu Wochenbeginn erfolgen. Bis zum Freitag lässt die Anzahl der Zugriffe langsam, am Wochenende deutlich nach.



6. TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	8,1%	80.221
Inhaltsseite - Startseite	6,1%	60.434
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,1%	40.234
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,9%	38.782
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	3,1%	30.942
Dienststelle - Bürgeramt	3,0%	29.548
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,9%	28.920
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,8%	27.827
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,6%	25.441
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,4%	23.625
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,2%	21.914
Inhaltsseite - Dienstleistungen	2,2%	21.506
Dienststelle - Migrationsamt	2,0%	19.795
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,0%	19.258
Dienststelle -Standesamt Bremen-Mitte	1,8%	18.218
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,6%	16.006
Dienststelle -Finanzamt Bremen	1,3%	12.817
Inhaltsseite - Behörden	1,2%	11.687
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	11.495
Inhaltsseite - Kontakt - Serviceportal Bremen	1,0%	10.125
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	1,0%	9.748

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	8,1%	80.221
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,9%	38.782
Dienststelle - Bürgeramt	3,0%	29.548
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,8%	27.827
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,4%	23.625
Dienststelle - Migrationsamt	2,0%	19.795
Dienststelle -Standesamt Bremen-Mitte	1,8%	18.218
Dienststelle -Finanzamt Bremen	1,3%	12.817
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	11.495
Dienststelle - Aufenthalt	0,8%	7.444
Dienststelle - Einbürgerung	0,5%	5.399
Dienststelle - Ordnungsamt	0,5%	5.001
Dienststelle - Ref. 12 - Fundangelegenheiten	0,5%	4.573

Interessant ist auch, welche Dienstleistungen am häufigsten aufgerufen werden.

Insbesondere hier wird erkennbar, für welche Themen sich die Bürgerinnen und Bürger am meisten interessieren.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,9%	28.920
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,6%	25.441
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,2%	21.914
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,0%	19.258
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,6%	16.006
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	1,0%	9.748
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	0,9%	9.183
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,8%	7.446
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,7%	7.185
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,7%	6.856
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,6%	6.161
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,6%	6.158
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	0,6%	6.099
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	5.954
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	0,6%	5.640
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,6%	5.578

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,6%	5.489
Dienstleistung - Ukraine – Sozialleistungen und Wohnraum für geflüchtete Menschen aus der Ukraine	0,5%	5.354
Dienstleistung - Ukraine – Aufenthalt in Deutschland	0,5%	4.814
Dienstleistung - Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel	0,5%	4.722
Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung	0,5%	4.610

7. Suchen im Serviceportal

Die interne Suche im Serviceportal wird im Verhältnis zur Anzahl der Seitenbesuche nur relativ selten genutzt. So wurden bei einer Gesamtzahl von 587.805 Seitenbesuchen lediglich 60.185 interne Suchen im Serviceportal ausgeführt. Reduziert man die Anzahl der Suchanfragen auf sinnvolle Anfragen (d.h. Suchbegriffe wie *, "raw", u.ä. werden nicht gezählt) und zieht zudem die von Mitarbeiter:innen des Bürgertelefon Bremen (BTB) durchgeführten Suchen (erkennbar an Zeichen- und Zahlenkombinationen wie "HB1175" u.ä.) ab, verbleiben 52.629 Suchanfragen auf insgesamt 587.805 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 17.817 Anfragen der konkrete Suchbegriff nicht benannt werden, diese werden in der Statistik von Matomo als "Andere" geführt. Auf eine detaillierte Auswertung der verwendeten Suchbegriffe wird vor diesem Hintergrund weiterhin verzichtet.