

Nutzungsauswertung Serviceportal Q3/2022

1. Übersicht

Im dritten Quartal 2022 gab es über 655.000 Besuche auf dem Serviceportal.

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

23,7% 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. 71,9% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 22 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 92,5% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 4,2% der Besucher:innen kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher:innen, die über soziale Netzwerke kommen, bei ca. 0,1% liegt.

85,1% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen USA (4,3%), England (3,4%), Russland (2%) und die Türkei (0,7%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 84,7% Deutsch, gefolgt von 8,3% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	84,7%	555.698
Englisch	8,3%	54.590
Russisch	2,1%	13.977
Arabisch	0,8%	5.096
Türkisch	0,8%	4.965
Spanisch	0,5%	2.997
Polnisch	0,4%	2.826
Ukrainisch	0,4%	2.705
Französisch	0,4%	2.345
Chinesisch	0,2%	1.329
...
Gesamt	100,0%	655.721

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.

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	60,7%	397.864
Desktop	34,3%	224.923
Phablet	2,7%	18.003
Tablet	2,1%	13.950
...
Gesamt	100,0%	655.721

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. Es fällt auf, dass der Samsung Browser deutlich an Bedeutung verliert. Sein Anteil sank von 9% in Q3 2021 auf 4,2% in Q2, 2022 und liegt mittlerweile bei nur noch 1,3%.

Browser Mobil	%	Besuche
Mobile Safari	49,7%	203.391
Chrome Mobile	37,8%	154.670
Google Search App	4,7%	19.197
Chrome Mobile iOS	3,1%	12.589
Samsung Browser	1,3%	5.238
Chrome	1,3%	5.114
Firefox Mobile	0,9%	3.718
Ecosia	0,4%	1.544
MIUI Browser	0,2%	948
Firefox Mobile iOS	0,2%	822
...
Gesamtergebnis	100,0%	409.065

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	38,0%	78.105
Firefox	23,9%	49.019
Microsoft Edge	18,7%	38.346
Safari	18,2%	37.287
Opera	1,0%	2.112
Mobile Safari	0,2%	372
...
Gesamtergebnis	100,0%	205.291

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 Q3 2022 bei 37%. 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

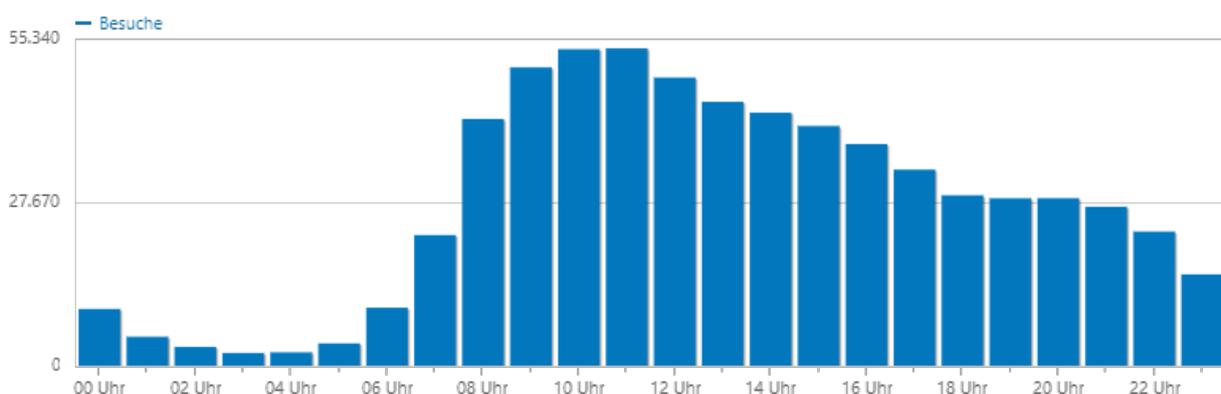
Terminvereinbarung zu erleichtern. Messbar ist der Erfolg dabei insbesondere an den Downloads für bereitgestellte Formulare oder Informationsblätter und an Klicks auf Links zu weiterführenden externen Informationen oder zum Terminmanagementsystem.

In Q3 2022 wurden bei einer Gesamtzahl von 655.721 Besuchen insgesamt 69.587 Downloads getätigt. Damit liegt der relative Anteil der Downloads an den Gesamtbesuchen deutlich niedriger als in früheren Quartalen. In 325.957 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 65,4%. 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.

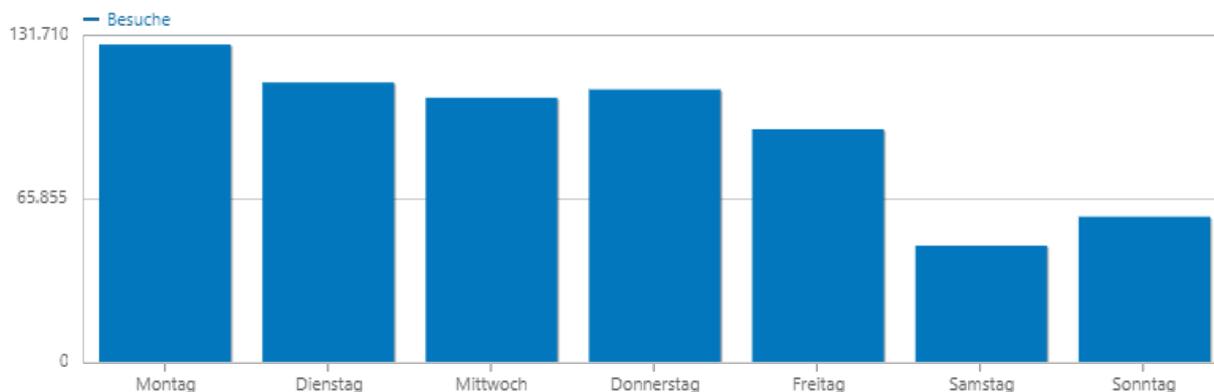
Die Konversionsrate ist in Q3 2022 noch einmal deutlich (um ca. 5%) gestiegen. Gleichzeitig ist der Anteil an Downloads zurückgegangen, während der Anteil an der Nutzung von weiterführenden Links gestiegen ist. Eine detailliertere Auswertung der vorliegenden Daten hat ergeben, dass insbesondere eine vermehrte Nutzung der Terminvereinbarung aus dem Serviceportal heraus die Konversionsrate steigen lässt.

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.



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	9,4%	104.042
Inhaltsseite - Startseite	6,2%	68.621
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,1%	56.378
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,4%	48.236
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	3,9%	43.588
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,4%	37.679
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,7%	29.976
Dienststelle - Bürgeramt	2,6%	28.697
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,4%	26.047
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,0%	21.834
Inhaltsseite - Dienstleistungen	2,0%	21.617
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	1,9%	21.284
Dienststelle - Migrationsamt	1,8%	20.276
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,7%	18.768
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	17.372
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,3%	14.818
Dienstleistung - Grundsteuerreform	1,3%	14.153
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	12.862
Inhaltsseite - Behörden	1,1%	12.142
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,1%	12.040
Dienstleistung - Grundsteuer	1,1%	11.905

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	11.546

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,4%	104.042
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,1%	56.378
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,4%	37.679
Dienststelle - Bürgeramt	2,6%	28.697
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	1,9%	21.284
Dienststelle - Migrationsamt	1,8%	20.276
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	17.372
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,3%	14.818
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	12.862
Dienststelle - Aufenthalt	0,6%	6.979
Dienststelle - Finanzamt Bremerhaven	0,5%	5.791

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 - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,7%	29.976
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,4%	26.047
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,0%	21.834
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,7%	18.768
Dienstleistung - Grundsteuerreform	1,3%	14.153
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,1%	12.040
Dienstleistung - Grundsteuer	1,1%	11.905
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	11.546
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,9%	9.942
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,7%	7.561
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,7%	7.241
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,6%	6.875
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,6%	6.465
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	5.922

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	5.773
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,5%	5.296
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,5%	5.056

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 655.721 Seitenbesuchen lediglich 53.947 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 47.865 Suchanfragen auf insgesamt 655.721 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 15.388 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.