

Nutzungsauswertung Serviceportal Q4/2022

1. Übersicht

Im vierten Quartal 2022 gab es 644.543 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 19 Sekunden.

25,6% 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. 70,8% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 23 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 92,9% 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. 0,1% liegt.

81,8% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen USA (6,8%), England (3,6%), Russland (1,8%) und die Türkei (0,9%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 81,4% Deutsch, gefolgt von 11,1% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	81,4%	524.552
Englisch	11,1%	71.782
Russisch	2,0%	12.801
Arabisch	1,0%	6.226
Türkisch	0,9%	5.869
Polnisch	0,5%	2.966
Ukrainisch	0,5%	2.910
Spanisch	0,4%	2.725
Französisch	0,4%	2.366
Chinesisch	0,3%	1.714
...
Gesamt	100,0%	644.543

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	59,7%	384.620
Desktop	35,3%	227.709
Phablet	2,9%	18.972
Tablet	1,9%	12.428
...
Gesamt	100,0%	644.543

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	49,2%	195.055
Chrome Mobile	38,1%	151.003
Google Search App	4,7%	18.740
Chrome Mobile iOS	3,3%	13.118
Chrome	1,1%	4.454
Samsung Browser	1,1%	4.436
Firefox Mobile	1,0%	3.809
Ecosia	0,3%	1.346
MIUI Browser	0,2%	981
DuckDuckGo Privacy Browser	0,2%	980
Firefox Mobile iOS	0,2%	958
Huawei Browser Mobile	0,2%	723
...
Gesamtergebnis	100,0%	396.249

Im Desktop-Bereich dominiert weiterhin der Browser Chrome - gefolgt von Firefox, Safari und Microsoft Edge.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	39,2%	79.321
Firefox	21,5%	43.518
Safari	19,5%	39.506
Microsoft Edge	18,6%	37.666
Opera	1,0%	1.961
...
Gesamtergebnis	100,0%	202.093

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 Q4 2022 bei 39%. Im Vergleich zum vorherigen Quartal steigt die Absprungrate damit minimal (um 2%).

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

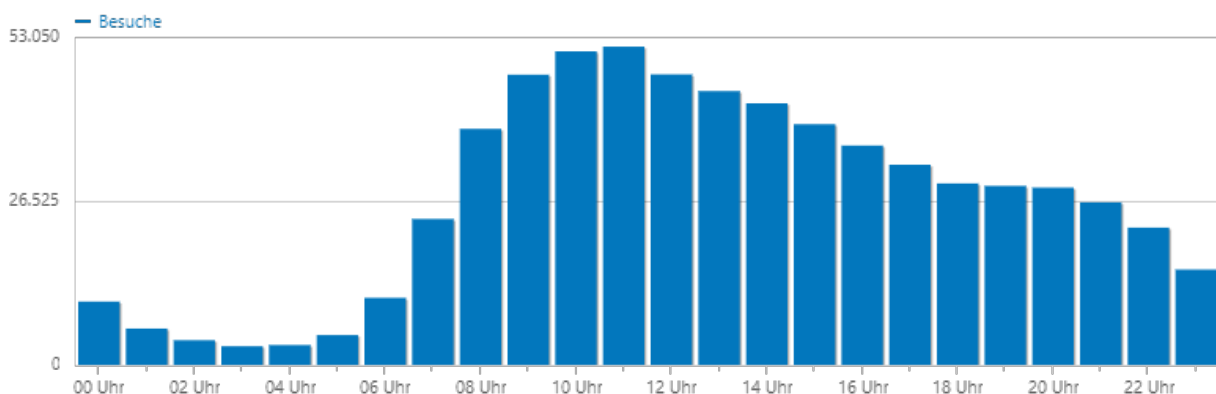
Terminvereinbarung zu erleichtern. Messbar ist der Erfolg dabei insbesondere an den Downloads für bereitgestellte Formulare oder Informationsblätter und an Klicks auf Links zu Online-Diensten, weiterführenden externen Informationen oder zum Terminmanagementsystem.

In Q4 2022 wurden bei einer Gesamtzahl von 644.543 Besuchen insgesamt 61.523 Downloads getätigt. In 381.822 Fällen klickten Nutzer:innen zudem auf Links zu weiterführenden Informationen auf externen Seiten, zu Online-Diensten oder 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 68,8%. 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.

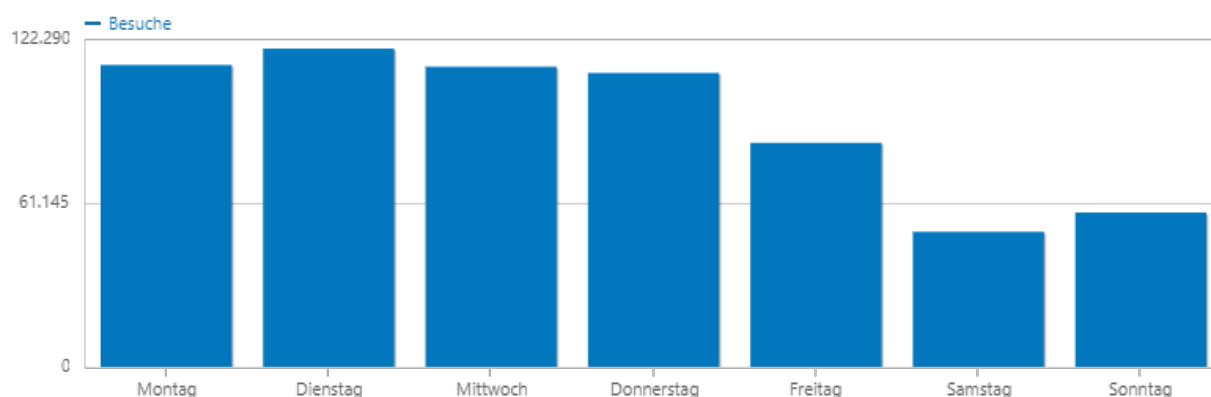
Die Konversionsrate ist in Q4 2022 weiter gestiegen. Gleichzeitig ist der Anteil an Downloads zurückgegangen, während der Anteil an der Nutzung von weiterführenden Links gestiegen ist. Eine detailliertere Auswertung der vorliegenden Daten hat ergeben, dass insbesondere eine vermehrte Nutzung der Terminvereinbarung 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.



Hinweis: Bei den Besuchszeiten gab es seit Beginn der Nutzungsauswertungen für das Serviceportal im Jahr 2019 keine sichtbaren Veränderungen. Die zeitliche Verteilung der Zugriffe wird daher ab 2023 nicht weiter ausgewertet.

6. TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,6%	103.265
Inhaltsseite - Startseite	6,6%	71.084
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,6%	60.923
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,4%	47.770
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	3,9%	41.788
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,8%	41.044
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,3%	35.678
Dienststelle - Bürgeramt	3,2%	34.755
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,2%	23.440
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,2%	23.432
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,9%	21.014
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,9%	20.059

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - Migrationsamt	1,7%	18.817
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,5%	16.162
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,5%	15.965
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	14.739
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,2%	13.019
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	12.689
Inhaltsseite - Behörden	1,1%	11.720
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	1,0%	10.987
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,0%	10.561

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,6%	103.265
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,6%	60.923
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,8%	41.044
Dienststelle - Bürgeramt	3,2%	34.755
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,2%	23.440
Dienststelle - Migrationsamt	1,7%	18.817
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,5%	16.162
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,2%	13.019
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	12.689
Dienststelle - Aufenthalt	0,6%	6.975
Dienststelle - Einbürgerung	0,6%	6.089
Dienststelle - Ref. 12 - Fundangelegenheiten	0,5%	5.032

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)	3,3%	35.678
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,2%	23.432
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,9%	21.014
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,5%	15.965
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	14.739
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	1,0%	10.987

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,7%	7.207
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,6%	6.458
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,6%	6.010
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,5%	5.806
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,5%	5.716
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	5.658
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,5%	5.521
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	0,5%	5.443
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	5.253
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,5%	5.166

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 644.543 Seitenbesuchen lediglich 43.625 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 36.506 Suchanfragen auf insgesamt 644.543 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 11.949 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.

Hinweis: Da für die interne Suche im Serviceportal über die Jahre hinweg keine sinnvolle detaillierte Auswertung möglich war, entfällt dieser Abschnitt in den Auswertungen ab 2023.