

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

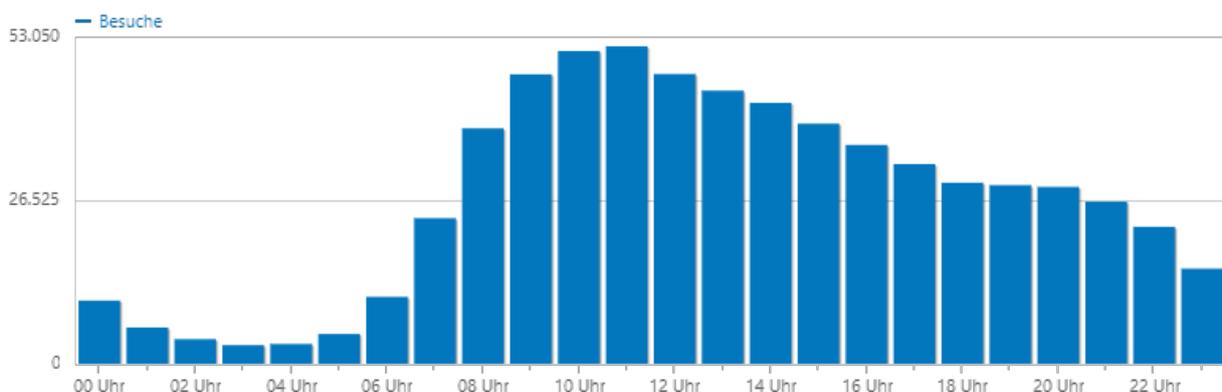
Terminvereinbarung zu erleichtern. Messbar ist der Erfolg dabei insbesondere an den Downloads für bereitgestellte Formulare oder Informationsblätter und an Klicks auf Links zu Online-Diensten, weiterführenden externen Informationen oder zum Terminmanagementsystem.

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.

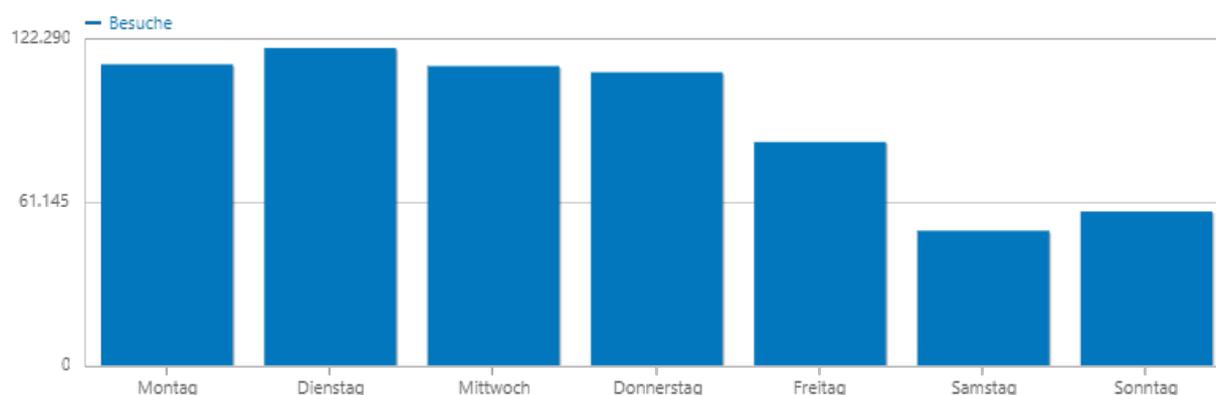
Die Konversionsrate ist in Q4 2022 weiter gestiegen. Gleichzeitig ist der Anteil an Downloads zurückgegangen, während der Anteil an der Nutzung von weiterführenden Links gestiegen ist. Eine detailliertere Auswertung der vorliegenden Daten hat ergeben, dass insbesondere eine vermehrte Nutzung der Terminvereinbarung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