

## Nutzungsauswertung Serviceportal Q1/2023

### 1. Übersicht

Im ersten Quartal 2023 gab es 789.635 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 38 Sekunden.

24,2% 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. 72,9% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 18 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,8% 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% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen USA (4,9%), England (3,5%), Russland (1,4%) und die Türkei (0,8%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 84,6% Deutsch, gefolgt von 9% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	84,6%	667.915
Englisch	9,0%	71.251
Russisch	1,5%	11.718
Arabisch	1,0%	7.786
Türkisch	0,8%	6.709
Polnisch	0,5%	3.608
Spanisch	0,4%	3.061
Französisch	0,3%	2.734
Ukrainisch	0,3%	2.418
Chinesisch	0,2%	1.567
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>789.635</b>

## 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	61,3%	484.006
Desktop	33,7%	266.410
Phablet	2,9%	23.260
Tablet	1,9%	15.156
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>789.635</b>

## 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	49,0%	244.828
Chrome Mobile	37,9%	189.113
Google Search App	5,3%	26.334
Chrome Mobile iOS	3,3%	16.509
Chrome	1,2%	5.932
Firefox Mobile	0,9%	4.732
Samsung Browser	0,8%	4.191
Ecosia	0,3%	1.717
DuckDuckGo Privacy Browser	0,3%	1.302
Firefox Mobile iOS	0,3%	1.278
Huawei Browser Mobile	0,3%	1.250
MIUI Browser	0,2%	938
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>499.606</b>

Im Desktop-Bereich dominiert weiterhin der Browser Chrome - gefolgt von Firefox, Microsoft Edge und Safari. Es fällt auf, dass Microsoft Edge im Vergleich zu Safari minimal an Bedeutung gewonnen hat. Es bleibt zu beobachten, ob es sich hier um eine länger anhaltende Entwicklung handelt.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	36,8%	88.963
Firefox	22,6%	54.662
Microsoft Edge	19,4%	46.974
Safari	19,1%	46.298
Opera	1,0%	2.364
Brave	0,6%	1.505
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>241.921</b>

#### 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 Q1 2023 bei 36%. Der minimale Anstieg vom letzten Quartal (von 37% auf 39%) scheint sich somit nicht fortzusetzen.

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 Online-Dienste oder 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 Q1 2023 wurden bei einer Gesamtzahl von 789.635 Besuchen insgesamt 81.348 Downloads getätigt. In 481.726 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 71,3%. 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 Q1 2023 weiter gestiegen. Der Anteil an Downloads bleibt relativ stabil, während der Anteil an der Nutzung von weiterführenden Links weiterhin ansteigt.

Eine detailliertere Auswertung der vorliegenden Daten ergibt, dass insbesondere eine vermehrte Nutzung der Terminvereinbarung aus dem Serviceportal heraus die Konversionsrate steigen lässt (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche = 48,5%). Möglicherweise ist der Anstieg dieser Quote damit zu erklären, dass es aufgrund der hohen Auslastung bei den BürgerServiceCentern für Bürger:innen z.Zt. schwierig ist, einen zeitnahen Termin zu erhalten. Vor diesem Hintergrund kann es sein, dass Nutzer:innen mehrfach über den Link in die Terminvereinbarung versuchen, einen freien Termin zu buchen.

Ausgehende Links zu den Online-Diensten unter [onlinedienste.bremen.de](https://onlinedienste.bremen.de) machen mit 1,5 % (Quote [onlinedienste.bremen.de](https://onlinedienste.bremen.de) / Gesamtbesuche) bisher nur einen geringen Anteil an der Konversionsrate aus. Weitere Online-Dienste werden inzwischen auf der Plattform [serviceportal.gemeinsamonline.de](https://serviceportal.gemeinsamonline.de) angeboten. Ihr Anteil spielt bisher noch eine geringe Rolle bei den ausgehenden Links. Es bleibt zu beobachten, wie sich die Zahlen hinsichtlich der Nutzung dieser Plattform in den kommenden Monaten entwickeln.

## 5. TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	10,3%	140.156
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	7,2%	97.731
Inhaltsseite - Startseite	5,6%	75.968
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,3%	58.224
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,2%	57.725
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	4,0%	54.196
Dienststelle - Bürgeramt	2,9%	40.154
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,9%	39.664
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,9%	39.138
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,4%	33.318
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	1,8%	25.214
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,8%	25.148
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	21.308
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	20.148
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,4%	18.811
Dienstleistung - Wohngeld Erstantrag	1,4%	18.588
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	16.103
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,1%	15.647
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,1%	15.125
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	13.985
Inhaltsseite - Behörden	1,0%	13.597

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	10,3%	140.156
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	7,2%	97.731
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,3%	58.224
Dienststelle - Bürgeramt	2,9%	40.154
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	1,8%	25.214
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	21.308
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	20.148
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	16.103
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,1%	15.125
Dienststelle - Aufenthalt	0,6%	8.290
Dienststelle - Einbürgerung	0,6%	7.782

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 - Reisepass beantragen	2,9%	39.664
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,9%	39.138
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,4%	33.318
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,4%	18.811
Dienstleistung - Wohngeld Erstantrag	1,4%	18.588
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,1%	15.647
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	13.985
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,6%	8.497
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	8.133
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,6%	7.839
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,6%	7.517
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	7.470
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	7.426
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	6.799
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,5%	6.451
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,5%	6.282
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Ausland	0,5%	6.171