

## Nutzungsauswertung Serviceportal Q2/2023

### 1. Übersicht

Im zweiten Quartal 2023 gab es 749.262 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 32 Sekunden.

23,5% 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. 73,5% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 19 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93,9% 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.

85,7% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen England (3,8%), USA (3,4%), Russland (1,2%) und die Türkei (0,9%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 85,3% Deutsch, gefolgt von 7,9% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	85,3%	638.839
Englisch	7,9%	58.999
Russisch	1,3%	9.547
Arabisch	1,2%	9.171
Türkisch	0,9%	7.048
Polnisch	0,6%	4.136
Spanisch	0,5%	3.479
Französisch	0,4%	2.847
Ukrainisch	0,3%	2.378
Italienisch	0,2%	1.539
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>749.262</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	67,6%	506.716
Desktop	29,1%	218.053
Tablet	1,8%	13.318
Phablet	1,4%	10.504
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>749.262</b>

In Q3 und Q4 2022 sah es kurzfristig so aus, als würde das Smartphone im Vergleich zum Desktop leicht an Bedeutung verlieren. Eine entsprechende Trendumkehr hat sich allerdings nicht bestätigt - im Vergleich zu Q2 2022 ist der Anteil an Smartphones um weitere 5,1% gestiegen.

## 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	49,6%	255.440
Chrome Mobile	36,8%	189.481
Google Search App	5,4%	27.922
Chrome Mobile iOS	3,5%	17.936
Chrome	1,0%	5.089
Firefox Mobile	0,9%	4.749
Samsung Browser	0,8%	4.054
Ecosia	0,5%	2.639
DuckDuckGo Privacy Browser	0,4%	2.096
Firefox Mobile iOS	0,3%	1.468
Brave	0,2%	939
Opera Mobile	0,2%	832
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>515.337</b>

Im Desktop-Bereich dominiert weiterhin der Browser Chrome - gefolgt von Firefox, Safari und Microsoft Edge. Im letzten Quartal hatte Microsoft Edge im Vergleich zu Safari minimal an Bedeutung gewonnen. Diese Entwicklung scheint sich in Q2 2023 nicht fortzusetzen.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	36,8%	73.130
Firefox	22,4%	44.565
Safari	19,8%	39.259
Microsoft Edge	19,2%	38.031
Opera	0,8%	1.604
Opera GX	0,4%	779
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>198.534</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 Q2 2023 bei 36%. 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 Q2 2023 wurden bei einer Gesamtzahl von 749.262 Besuchen insgesamt 72.801 Downloads getätigt. In 467.643 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 72,1%. 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 Q2 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 = 49,9%). 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 1,4 % (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 weiterhin 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	9,7%	122.984
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,8%	86.828
Inhaltsseite - Startseite	4,9%	62.022
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,3%	54.856
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,3%	54.432
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	4,3%	54.248
Dienststelle - Bürgeramt	2,8%	35.366
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,6%	33.280
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,5%	31.837
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,5%	31.262
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,3%	29.546
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,7%	21.846
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,7%	21.573
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,5%	18.924
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,4%	18.207
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	18.063
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,3%	17.023
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	14.806

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,7%	122.984
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,8%	86.828
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,3%	54.432
Dienststelle - Bürgeramt	2,8%	35.366
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,5%	31.262
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,5%	18.924
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	18.063
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	14.806
Dienststelle - Finanzamt Bremen	0,9%	11.789
Dienststelle - ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice	0,9%	11.525
Dienststelle - Pop-Up-BSC Versteigerungshalle des Fundamtes	0,6%	7.884
Dienststelle - Aufenthalt	0,6%	7.392

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	2,6%	33.280
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,5%	31.837
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,3%	29.546
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	1,7%	21.846
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,4%	18.207
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	0,9%	10.989
Dienstleistung - Wohngeld Erstantrag	0,8%	9.868
Dienstleistung - Briefwahl beantragen	0,7%	9.078
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,7%	8.790
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,7%	8.672
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	7.992
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,6%	7.693
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	0,5%	6.417
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	6.348
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	6.235
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	6.051