

## Besucherauswertung Serviceportal Q2/2020

### A. Problem

1. Das Serviceportal Bremen hat mit großem Abstand zu allen anderen KoGIs-Internetauftritten die meisten Zugriffszahlen zu verzeichnen und wurde 2019 grundlegend überprüft.
2. Die Jahresüberprüfung soll für jedes Quartal fortgesetzt werden, um zu überprüfen, ob festgelegte Anpassungen und Verbesserungen die erwarteten positiven Auswirkungen auf das Nutzerverhalten haben.

### B. Lösung

Die Matomo-Auswertung für das Quartal 2, 2020 soll detailliert ausgewertet werden und damit Empfehlungen für eine bessere Nutzung des Portals geben.

### C. Ergebnisse

#### Besucherübersicht

Im zweiten Quartal 2020 haben über 413.000 Menschen das Serviceportal besucht.

Die durchschnittliche Verweildauer eines Besuchers lag bei drei Minuten und 10 Sekunden.

Etwa 22% aller Besucher 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. Ca. 76% aller Besucher gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 21 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 94,1% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche deutlich dominiert. 2% der Besucher kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher, die über soziale Netzwerke kommen, bei ca. 0,2% liegt.

Fast 90% der Besucher stammen aus Deutschland, danach folgen USA (3,9%), England (1,3%), Russland (0,6%) und Polen (0,6%). Damit zeigt sich der gleiche Trend wie in 2019 und im ersten Quartal 2020.

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit knapp 90% Deutsch, gefolgt von 5,6% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	89,7%	370.914
Englisch	5,6%	23.296
Russisch	0,6%	2.421
Polnisch	0,6%	2.323
Türkisch	0,5%	2.186
Arabisch	0,5%	2.178
Spanisch	0,5%	1.899
Französisch	0,3%	1.268
Bulgarisch	0,2%	905
Italienisch	0,2%	865
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>413.705</b>

## Geräteübersicht

Weiterhin greifen die meisten Nutzer\*innen mit dem Smartphone auf das Serviceportal zu. Dem folgen herkömmliche Desktop-PCs und - mit deutlichem Abstand - Tablets und Phablets.

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	56,1%	232.106
Desktop	39,0%	161.453
Tablet	3,5%	14.353
Phablet	1,3%	5.552
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>413.705</b>

## 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 hauptsächlich Mobile Safari und Chrome Mobile verwendet werden, weitere Browser folgen mit deutlichem Abstand.

Browser Mobil	%	Besuche
Mobile Safari	40,6%	98.377
Chrome Mobile	38,2%	92.536
Samsung Browser	11,8%	28.527
unbekannt	3,3%	7.987
Chrome	2,0%	4.738
Chrome Mobile iOS	1,8%	4.469
Firefox Mobile	0,9%	2.063
Ecosia	0,5%	1.192
Firefox Mobile iOS	0,2%	603
Opera Mobile	0,2%	509
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>242.234</b>

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox. Ein Trend aus Q1 2020 setzt sich fort: Der Internet Explorer fällt vom dritten Platz der meistgenutzten Browser (2019; 18,8%) auf den fünften Platz (Q2 2020; 6,4%) und verliert damit auch im 2. Quartal 2020 weiter an Bedeutung. Safari und Microsoft Edge legen dem gegenüber weiter an Bedeutung zu, ihr Anteil wächst im Vergleich zu 2019 von 9,3% auf 17% (Safari) bzw. von 8,3% auf 11,1% (Microsoft Edge).

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	33,9%	49.240
Firefox	30,3%	44.078
Safari	17,0%	24.692
Microsoft Edge	11,1%	16.196
Internet Explorer	6,4%	9.307
Opera	1,2%	1.801
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>145.393</b>

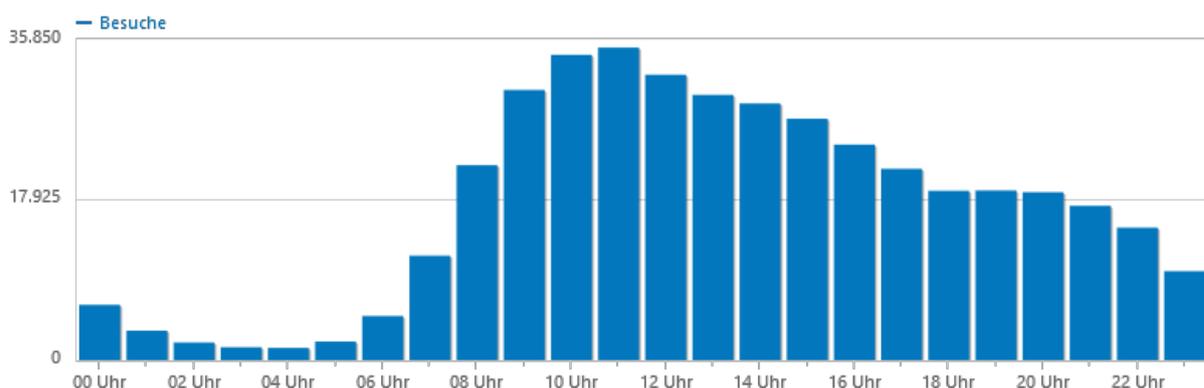
## Besucherverhalten

Ca. 50% aller Besucher\*innen verlassen das Serviceportal nach 0-10 Sekunden wieder. Diese kurze Verweildauer kann verschiedene Gründe haben. So kann es sein, dass die Besucher\*innen aus einer Suchmaschine heraus auf das Serviceportal geleitet wurden und relativ schnell gesehen haben, dass die Seite die von ihnen gesuchte Information nicht enthält. In Folge verlassen die Besucher\*innen das Serviceportal möglicherweise endgültig, wahrscheinlicher ist aber, dass sie die ursprünglich erfolglose Suche über die Suchmaschine verfeinern und letztendlich doch noch die gewünschten Informationen im Serviceportal finden. Für diese Überlegung spricht, dass wiederkehrende Besucher\*innen zu über 99% am gleichen Tag erneut auf das Serviceportal zugreifen (178.772 von 179.462 wiederkehrenden Besucher\*innen). Weitere 50% verbleiben gleich beim ersten Zugriff auf der Seite des Serviceportals.

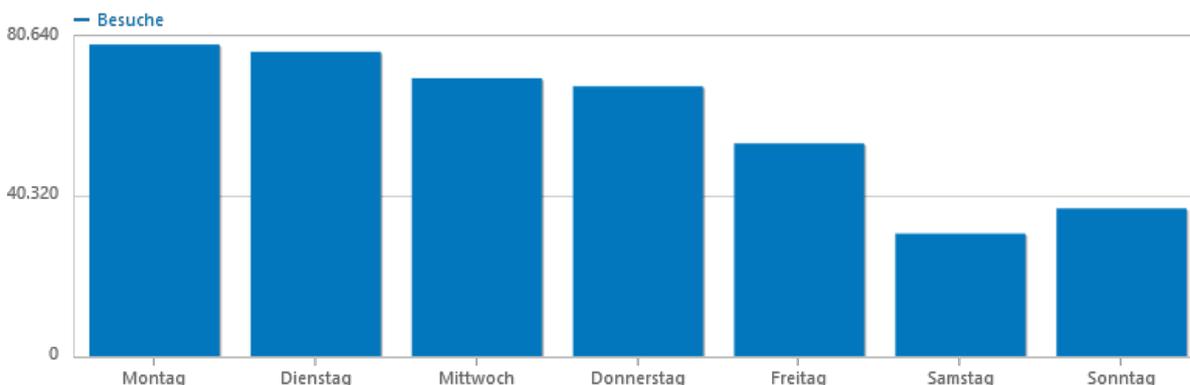
Dabei werden von den Besucher\*innen in den meisten Fällen ein bis drei Seiten je Besuch aufgerufen. Verbunden mit der relativ geringen Anzahl von ca. vier Aktionen pro Besuch und der Tatsache, dass die im Serviceportal enthaltene Suchfunktionalität bei einer Gesamtzahl von 413.705 Seitenbesuchen lediglich für 73.822 Suchanfragen genutzt wurde, weist dies auf eine hohe Effizienz im Serviceportal hin, bei der Nutzer\*innen bereits über externe Suchmaschinen schnell auf die gewünschten Informationen geleitet werden.

## Zeiten

Die Nutzer besuchen das Serviceportal über den Tag verteilt sehr stark. Die Spitzen liegen zwischen 09:00 und 15:00 Uhr. Die Besuche erstrecken sich bis in die Abendstunden und gehen erst in den späten Abendstunden deutlich zurück.



Betrachtet man die Anzahl der Zugriffe nach Wochentagen, zeigt sich, dass die meisten Zugriffe von Montag bis Donnerstag erfolgen. Zum Wochenende geht die Anzahl der Besuche deutlich zurück.



## TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet. Diese überschneiden sich auch mit den TOP-Einstiegsseiten, da die Besucher schnell zum Ziel kommen (s. Abschnitt Besucherverhalten).

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Inhaltsseite - Startseite	8,2%	58.659
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	5,7%	41.098
Dienststelle - Bürgeramt	5,3%	37.866
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,5%	25.284
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,4%	24.614
Inhaltsseite - Dienstleistungen	3,0%	21.238
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	2,7%	19.589
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,4%	17.375
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	2,1%	14.850
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	2,0%	14.583
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,0%	14.149
Inhaltsseite - Terminvereinbarung	1,9%	13.880
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,9%	13.844
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,8%	13.070
Dienststelle - Ordnungsamt	1,8%	12.654

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenan- sichten
Inhaltsseite - Behörden	1,7%	12.340
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	1,7%	12.056
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,5%	10.751
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	9.884
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,4%	9.822
Dienststelle - Migrationsamt	1,3%	9.442
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,1%	8.164

Bei den Dienststellen werden folgende 15 Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenan- sichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	5,7%	41.098
Dienststelle - Bürgeramt	5,3%	37.866
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,5%	25.284
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	2,7%	19.589
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,4%	17.375
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,0%	14.149
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,9%	13.844
Dienststelle - Ordnungsamt	1,8%	12.654
Dienststelle - Migrationsamt	1,3%	9.442
Dienststelle - Gewerbemeldestelle	0,6%	4.647
Dienststelle - Bürgertelefon Bremen	0,6%	4.213
Dienststelle - Fundangelegenheiten	0,6%	4.099
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	0,5%	3.940
Dienststelle - Finanzamt Bremerhaven	0,5%	3.577
Dienststelle - Allgemeine Ordnungsangelegenheiten	0,5%	3.247

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)	3,4%	24.614
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	2,1%	14.850
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	2,0%	14.583
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,8%	13.070
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,5%	10.751
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	9.884
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,4%	9.822
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,1%	8.164
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,9%	6.622
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,9%	6.295
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,9%	6.140
Dienstleistung - Anmeldung zur Eheschließung	0,7%	5.190
Dienstleistung - Gewerbe anmelden	0,7%	5.150
Dienstleistung - Fundsachen nachfragen/abholen	0,5%	3.884
Dienstleistung - Kennzeichen reservieren	0,5%	3.733
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,5%	3.684
Dienstleistung - Personenstandsurkunde beantragen	0,5%	3.571
Dienstleistung - Kindergeld beantragen	0,5%	3.557
Dienstleistung - Kraftfahrzeug abmelden (Außerbetriebsetzung)	0,5%	3.459

## 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 413.705 Seitenbesuchen lediglich 73.822 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 53.997 Suchanfragen auf insgesamt 413.705 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 25.130 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 verzichtet. Eine Auffälligkeit bei den Suchanfragen soll hier jedoch erneut erwähnt werden: Mit 4.974 der 53.997 relevanten Suchanfragen von Bürger\*innen (9,2%) bleibt bereits aus vorherigen Auswertungen bekannte Phänomen bestehen, dass ein auffällig hoher Anteil die Dienstleistung "Kennzeichen reservieren" betrifft. Die entsprechende Dienstleistung ist zwar weiter in der Rangliste der am häufigsten aufgerufenen Dienstleistungen abgerutscht (von Platz 10 in 2019 auf Platz 12 im ersten Quartal 2020 und inzwischen Platz 15 im zweite Quartal 2020), befindet sich aber durchaus weiterhin im relevanten Bereich (s. Abschnitt "TOP Aufrufe der Inhaltsseiten").

#### **D. Entscheidungsvorschlag**

**Die Empfehlungen aus 2019 setzen sich fort.**

**Die Ergebnisse der Auswertung des 2. Quartals lassen erneut einen direkten Anpassungsbedarf erkennen. Die Browser der Besucher sollten verstärkt in den Fokus gestellt werden, damit man Neuerungen immer auch mit diesen Browsern testet. Dabei sollte auch nach mobil und auf Desktops verwendeten Browsern differenziert werden. Es ist zu berücksichtigen, dass der Internet Explorer zunehmen an Bedeutung verliert.**

**Auch die Auflösung und Verbesserungen für mobile Geräte (insbesondere Smartphones) sollten vermehrt betrachtet und priorisiert umgesetzt werden. Hier kann mit deutlichen Mehrwerten für die Mobilansicht das Nutzerverhalten nachhaltig verbessert werden.**

**Der Tatsache, dass die Dienstleistung "Wunsch Kennzeichen reservieren" bei Suchen einen auffällig hohen Wert hat und auch in den Top 15-Dienstleistungen enthalten ist, sollte berücksichtigt werden, z.B. indem man einen entsprechenden Link zur Dienstleistung direkt auf der Startseite und der Seite der Dienstleistungen als Kachel hinterlegt.**