

Besucherauswertung Serviceportal Q4/2020

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 4 2020 soll detailliert ausgewertet werden und damit Empfehlungen für eine bessere Nutzung des Portals geben.

C. Ergebnisse

Besucherübersicht

Im vierten Quartal 2020 haben über 437.000 Menschen das Serviceportal besucht.

Die durchschnittliche Verweildauer eines Besuchers lag bei drei Minuten und zehn 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. 75% aller Besucher gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 19 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93,7% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin dominiert. 3,1% 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.

88,4% der Besucher*innen aus Deutschland, danach folgen die USA (4,5%), England (1,7%), Polen (0,6%) und Russland (0,6%). Damit sinkt der Anteil der Besucher*innen aus Deutschland geringfügig im Vergleich zu früheren Quartalen (90,6% in Q1 2020, 89,8% in Q2 2020, 88,9% in Q3 2020, 88,4% in Q4 2020). Ob sich hier ein Trend entwickelt, ist weiter zu beobachten.

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 88,2% Deutsch, gefolgt von 6,7% Englisch. Hier setzt sich ein Trend fort, der bereits im Quartal 3 2020 zu beobachten war: So geht im Vergleich zu früheren Quartalen der Anteil deutschsprachiger Browser leicht zurück (90,5% in Q1 2020, 89,7% in Q2 2020, 88,7% in Q3 2020, 88,2% in Q4 2020), während der Anteil englischsprachiger Browser geringfügig wächst (5,5% in Q1 2020, 5,6% in Q2 2020, 6,4% in Q3 2020, 6,7% in Q4 2020). Es ist weiterhin im Auge zu behalten, ob sich diese Entwicklung fortsetzt.

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	88,2%	385.722
Englisch	6,7%	29.263
Arabisch	0,6%	2.833
Polnisch	0,6%	2.705
Russisch	0,6%	2.705
Türkisch	0,5%	2.400
Spanisch	0,4%	1.964
Französisch	0,4%	1.652
Chinesisch	0,2%	1.091
Bulgarisch	0,2%	948
...
Gesamt	100,0%	437.562

Geräteübersicht

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

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	55,1%	241.113
Desktop	40,2%	176.034
Tablet	2,9%	12.618
Phablet	1,7%	7.376
...
Gesamt	100,0%	437.562

Ein Trend, der sich in der Auswertung für Q3 2020 abzuzeichnen schien, lässt sich in der hier vorliegenden Auswertung nicht weiter bestätigen. So sah es in Q3 2020 so aus, als ob der Anteil an den Zugriffen per Smartphone regelmäßig weiter steigen würde (54% in 2019, 56% in Q1 2020, 56,1% in Q2 2020, 57,2% in Q3 2020). In Q4 2020 sinkt der Anteil der Zugriffe über das Smartphone jedoch wieder auf 55,1% ab. Zugriffe über einen Desktop-Computer nehmen im Vergleich zu Q3 2020 um 2% zu. Es bleibt somit zu beobachten, wie sich die Zugriffszahlen in Bezug auf die verwendeten Geräte entwickeln.

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	41,0%	101.641
Chrome Mobile	38,6%	95.707
Samsung Browser	10,5%	26.117
unbekannt	3,5%	8.629
Chrome Mobile iOS	2,2%	5.550
Chrome	1,6%	3.887
Firefox Mobile	1,1%	2.672
Ecosia	0,5%	1.293
Firefox Mobile iOS	0,2%	510
Huawei Browser	0,2%	508
...
Gesamtergebnis	100,0%	248.176

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox. Die zuvor beobachteten Trends (Internet Explorer verliert an Bedeutung, während der Anteil von Microsoft Edge weiter wächst) setzen sich auch in Q4 2020 fort.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	34,7%	55.983
Firefox	27,0%	43.634
Safari	17,3%	27.981
Microsoft Edge	15,4%	24.917
Internet Explorer	4,4%	7.097
Opera	1,1%	1.703
...
Gesamtergebnis	100,0%	161.431

Besucherverhalten

Ca. 50% aller Besucher*innen verlassen das Serviceportal nach 0-10 Sekunden wieder. In den vergangenen Besucherauswertungen des Serviceportals wurde davon ausgegangen, dass diese Besucher*innen über eine Verfeinerung der ursprünglichen Suche in einer externen Suchmaschine letztendlich zu ihrem Ziel kommen, denn über 99% der wiederkehrenden Besucher kamen laut Statistik am gleichen Tag auf das Portal zurück.

Nach einem Update der für die Auswertung der Nutzungszahlen verwendeten Software Matomo änderte sich die oben beschriebene Quote der wiederkehrenden Besucher*innen. Nach den neuesten Zahlen kehren Besucher*innen nun zu einem deutlich höheren Anteil nicht am gleichen Tag, sondern auch an späteren Tagen auf das Serviceportal zurück.

Es ist davon auszugehen, dass die abweichenden Statistiken von den Vormonaten ausschließlich auf das Update der Auswertungssoftware, nicht aber auf ein zu einem bestimmten Stichtag geändertes Nutzungsverhalten zurückzuführen sind. Die bisher zur Bewertung des Besucherverhaltens herangezogenen Zahlen sind damit deutlich weniger aussagekräftig und lassen keine gezielte Bewertung der Sachlage zu.

Aus diesem Grund wurde entschieden, andere, in der Bewertung des Nutzungsverhaltens auf Webseiten übliche Kennzahlen zur Bewertung heranzuziehen, konkret die Absprungrate (Bounce Rate) sowie die Konversionsrate (Conversion Rate).

Die Absprungrate bezeichnet den Anteil von Besuchen auf einer Website, bei denen genau eine Seite des Webauftrittes aufgerufen wird, der/die Besucher/in in Folge aber keine weiteren Seiten des Auftritts besucht, sondern die Seite sofort wieder verlässt. Dabei spielt die Verweildauer des/der Besucher/in auf der entsprechenden Seite bei der Bewertung der Absprungrate keine Rolle. Die Absprungrate für das Serviceportal lag in Q4 2020 bei 44%. Inwiefern diese Rate 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.

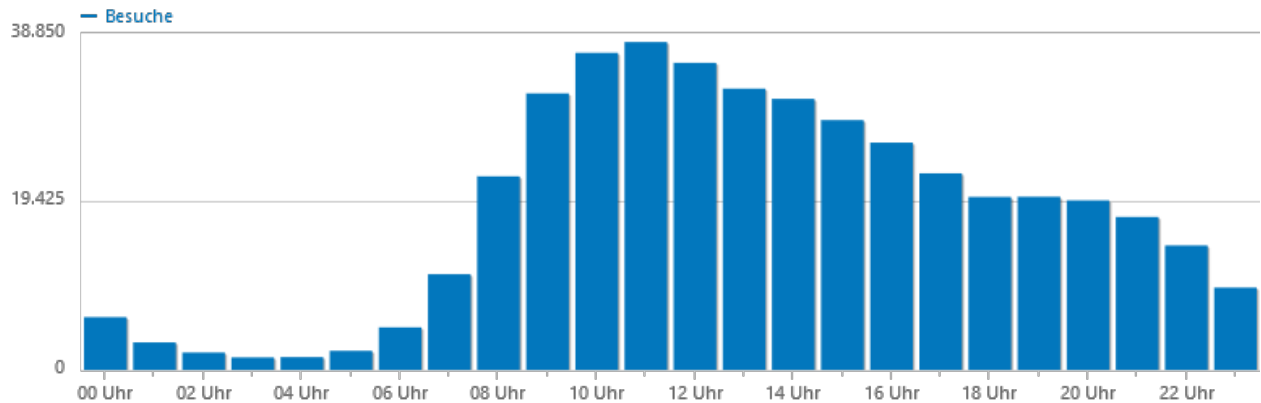
Das Ziel des Serviceportals ist es, Bürger*innen über verschiedene Verwaltungsdienstleistungen zu informieren, ihnen die notwendigen Formulare zur Verfügung zu stellen, sie an die zuständigen Stellen zu verweisen oder ihnen die Terminvereinbarung zu erleichtern. Messbar ist der Erfolg dabei insbesondere an den Downloads für bereitgestellte Formulare oder Informationsblätter und an Klicks auf Links zu weiterführenden externen Informationen oder zum Terminmanagementsystem.

In Q4 2020 wurden bei einer Gesamtzahl von 437.562 Besuchen insgesamt 69.974 Downloads getätigt. In 147.911 Fällen klickten Nutzer*innen zudem auf Links zu weiterführenden Informationen auf externen Seiten oder auf den Link 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 49,8%. Dabei ist zu berücksichtigen, dass ein/e bestimmte/r Nutzer/in möglicherweise sowohl ein Download tätigt als auch einen weiterführenden Link aufruft. 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.

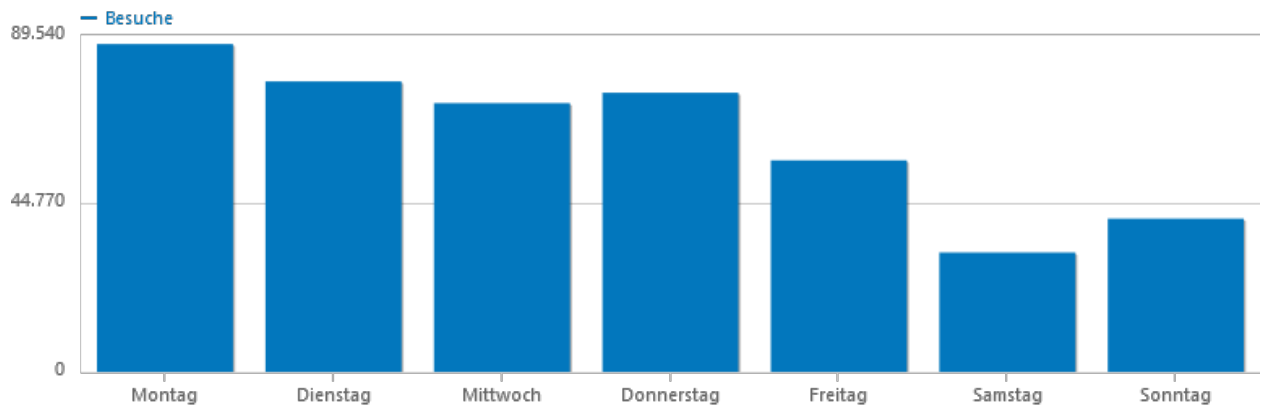
Auch wenn grundsätzlich davon auszugehen ist, dass eine Konversionsrate von knapp 50% positiv zu bewerten ist, ist ein direkter Vergleich mit der Konversionsrate anderer Webseiten oder Portale problematisch. Denn je nach Zweck der Webseite / des Portals und nach spezifischen Definition der Konversionsrate für genau diese Webseite / dieses Portal unterscheiden sich die entsprechenden Raten deutlich. Es bleibt also in den weiteren Auswertungen zu beobachten, wie sich die Konversionsrate für das Serviceportal weiterentwickelt. Ähnliches gilt für die oben beschriebene Absprungrate.

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

- Korrektur der Prozentangaben am 14.06.2021 -

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Inhaltsseite - Startseite	8,6%	64.842
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	5,4%	40.495
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,7%	28.145
Dienststelle - Bürgeramt	3,7%	28.069
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	3,3%	25.212
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,1%	23.444
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,1%	23.299

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Inhaltsseite - Terminvereinbarung	2,7%	20.506
Inhaltsseite - Dienstleistungen	2,6%	19.345
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,1%	15.451
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	1,7%	13.120
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,7%	12.978
Inhaltsseite - Behörden	1,7%	12.468
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,6%	11.847
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	1,6%	11.830
Inhaltsseite - Kontakt	1,5%	11.495
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,5%	11.335
Dienststelle - Migrationsamt	1,3%	9.986
Dienststelle - Ordnungsamt	1,2%	9.177
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,2%	8.896
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,0%	7.769
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,0%	7.713
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,0%	7.536
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	1,0%	7.471
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,9%	7.056

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	5,4%	40.495
Dienststelle - Bürgeramt	3,7%	28.069
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,1%	23.444
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,1%	23.299
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	1,7%	13.120
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,7%	12.978
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,5%	11.335
Dienststelle - Migrationsamt	1,3%	9.986
Dienststelle - Ordnungsamt	1,2%	9.177
Dienststelle - Gesundheitsamt Bremen	0,6%	4.851
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	0,6%	4.628
Dienststelle - Gewerbemeldestelle	0,6%	4.486
Dienststelle - Fundangelegenheiten	0,5%	3.809
Dienststelle - Allgemeiner Ordnungsdienst	0,4%	3.343
Dienststelle - Aufenthalt	0,4%	3.296

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)	3,7%	28.145
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,1%	15.451
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,6%	11.847
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	1,6%	11.830
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,2%	8.896
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,0%	7.769
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,0%	7.713
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	1,0%	7.471
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,9%	7.056
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,9%	6.570
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,8%	5.962
Dienstleistung - Kennzeichen reservieren	0,8%	5.926
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	4.895
Dienstleistung - Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel	0,6%	4.765
Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung	0,6%	4.694
Dienstleistung - COVID-19 - Entschädigung nach dem Infektionsschutzgesetz (IfSG)	0,6%	4.560
Dienstleistung - Fundsachen nachfragen/abholen	0,6%	4.244
Dienstleistung - Lohnsteuerabzugsmerkmale ändern (Steuerklasse, Religionszugehörigkeit, Anzahl der Kinder, ggf. Frei- und Hinzurechnungsbeträge)	0,5%	3.952
Dienstleistung - Kindergeld beantragen	0,5%	3.714
Dienstleistung - Kraftfahrzeug abmelden (Außerbetriebsetzung)	0,5%	3.712
Dienstleistung - Gewerbe anmelden	0,5%	3.574
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass abholen	0,4%	3.333
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,4%	3.329

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 437.562 Seitenbesuchen lediglich 63.898 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 46.390 Suchanfragen auf insgesamt 437.562 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 22.196 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 dennoch erwähnt werden: Mit 5.243 der 24.194 relevanten Suchanfragen von Bürger*innen (21,7%) bleibt das aus den vorherigen Auswertungen bekannte Phänomen bestehen, dass ein auffällig hoher Anteil die Dienstleistung "Kennzeichen reservieren" betrifft. Diesem Phänomen wird im Serviceportal dadurch Rechnung getragen, dass für die Dienstleistung "Kennzeichen reservieren" auf der Startseite und auf der Übersichtsseite für Dienstleistungen eine eigene Kachel mit einem Link zu weiterführenden Informationen bereitgestellt wurde.

D. Entscheidungsvorschlag

Die Empfehlungen aus den bisherigen Berichten (Gesamtauswertung 2019 sowie die Auswertungen für Q1 bis Q3 2020) setzen sich fort.

Des Weiteren sollten aufgrund des angepassten Berichten in den folgenden Quartalen die Absprungrate und die Konversionsrate weiter beobachtet werden. Zudem ist eine rückwirkende Auswertung dieser Raten für die letzten Quartale zu empfehlen.