

Besucherauswertung Serviceportal Q1/2021

1. Besucherübersicht

Im ersten Quartal 2021 gab es über 465.000 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer eines Besuchers lag bei drei Minuten und 14 Sekunden.

Etwa 20% 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. 77% aller Besucher gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 19 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 92,9% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche deutlich dominiert. 2,9% 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.

88,7% der Besucher aus Deutschland, danach folgen USA (4,5%), Großbritannien (1,4%), Russland (0,6%) und der Türkei (0,6%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 88,4% Deutsch, gefolgt von 6,4% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	88,4%	413.797
Englisch	6,4%	29.730
Arabisch	0,7%	3.294
Türkisch	0,7%	3.060
Russisch	0,6%	2.982
Polnisch	0,6%	2.872
Spanisch	0,4%	2.099
Französisch	0,4%	1.640
Bulgarisch	0,3%	1.255
Italienisch	0,2%	1.006
...
Gesamt	100,0%	467.947

2. 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	55,3%	258.609
Desktop	40,0%	187.077
Tablet	2,8%	13.045
Phablet	1,7%	8.055
...
Gesamt	100,0%	467.947

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

Browser Mobil	%	Besuche
Mobile Safari	41,7%	111.068
Chrome Mobile	38,0%	101.144
Samsung Browser	10,0%	26.589
unbekannt	3,9%	10.257
Chrome Mobile iOS	2,2%	5.905
Chrome	1,6%	4.200
Firefox Mobile	1,0%	2.565
Ecosia	0,5%	1.389
Huawei Browser	0,3%	817
Firefox Mobile iOS	0,2%	513
...
Gesamtergebnis	100,0%	266.068

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox. Der Internet Explorer verliert weiter an Bedeutung, die Anteile der übrigen meistgenutzten Browser bleiben relativ stabil.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	36,5%	62.566
Firefox	27,5%	47.114
Safari	17,8%	30.573
Microsoft Edge	14,0%	23.936
Internet Explorer	2,8%	4.885
Opera	1,2%	2.019
...
Gesamtergebnis	100,0%	171.463

4. Besucherverhalten

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 2021 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 kommen 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.

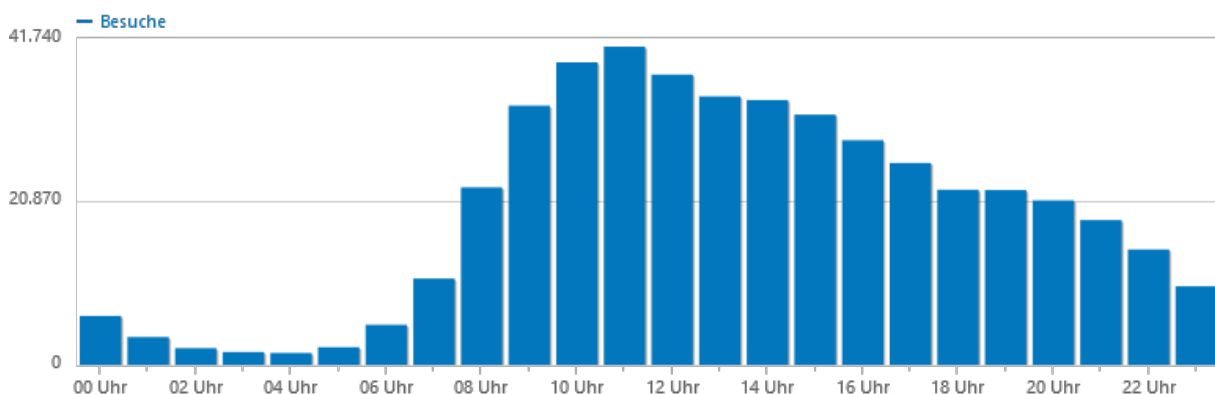
Das Ziel des Serviceportals ist es, Bürger:innen über verschiedene Verwaltungsdienstleistungen zu informieren, ihnen die notwendigen Formulare zur Verfügung zu stellen, sie an die zuständigen Stellen zu verweisen oder ihnen die Terminvereinbarung zu erleichtern. Messbar ist der Erfolg dabei insbesondere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

In Q1 2021 wurden bei einer Gesamtzahl von 467.947 Besuchen insgesamt 77.146 Downloads getätigt. In 155.601 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 49,7%. 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.

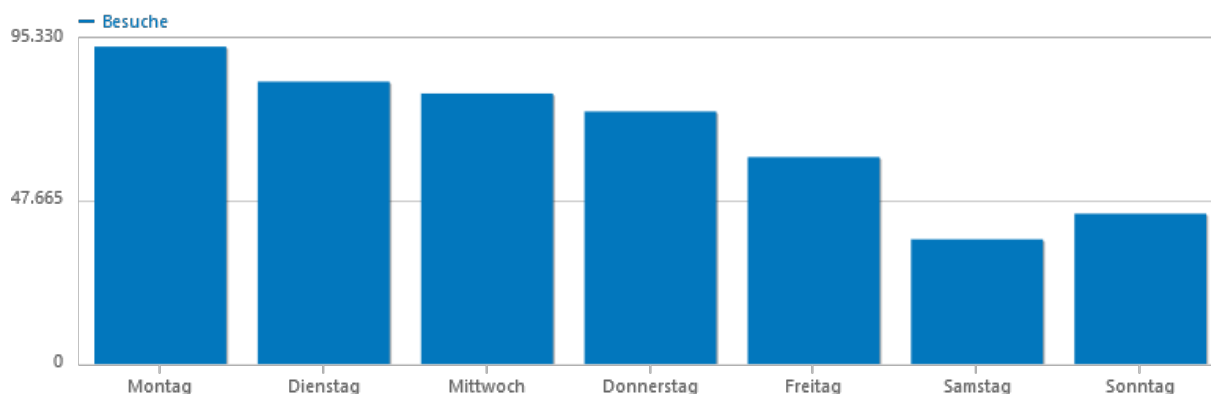
Auch wenn grundsätzlich davon auszugehen ist, dass eine Konversionsrate von knapp 50% positiv zu bewerten ist, ist ein direkter Vergleich mit der Konversionsrate anderer Webseiten oder Portale problematisch. Denn je nach Zweck der Webseite / des Portals und nach spezifischen Definition der Konversionsrate 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.

5. Zeiten

Die Nutzer:innen besuchen das Serviceportal über den Tag verteilt. Die Spitze liegt 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.



6. TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Inhaltsseite - Startseite	7,8%	63.260
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	4,9%	40.121
Dienststelle - Bürgeramt	3,4%	27.481
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,4%	27.296
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	3,3%	26.645
Inhaltsseite - Terminvereinbarung	3,1%	25.098
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	2,8%	22.926
Inhaltsseite - Dienstleistungen	2,7%	22.297
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,7%	21.731
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,0%	16.026
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,8%	14.913
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	1,8%	14.829
Inhaltsseite - Behörden	1,7%	13.919
Inhaltsseite - Kontakt	1,7%	13.646
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,5%	12.586
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,5%	12.528
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	11.640
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	11.171
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	1,3%	10.339
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,1%	9.263

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	4,9%	40.121
Dienststelle - Bürgeramt	3,4%	27.481
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	2,8%	22.926
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,7%	21.731
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,8%	14.913
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	1,8%	14.829
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,5%	12.586
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	11.640
Dienststelle - Ordnungsamt	0,9%	7.391
Dienststelle - Gewerbemeldestelle	0,9%	6.988
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	0,7%	5.934
Dienststelle - Amt für Soziale Dienste, Elterngeldstelle, Hans-Böckler-Straße 9 in 28217 Bremen (Volkshaus)	0,5%	4.389
Dienststelle - Einbürgerung	0,5%	4.258
Dienststelle - Aufenthalt	0,5%	3.959
Dienststelle - Fundangelegenheiten	0,5%	3.664

Interessant ist auch, welche Dienstleistungen am häufigsten aufgerufen werden.

Insbesondere hier wird erkennbar, für welche Themen sich die Bürger:innen am meisten interessieren.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,4%	27.296
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,0%	16.026
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,5%	12.528
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	11.171
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	1,3%	10.339
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,1%	9.263
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,9%	7.464
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,9%	7.351
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,9%	7.000
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	0,9%	6.939
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,8%	6.719
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,8%	6.114
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,7%	5.888
Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung	0,7%	5.485

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,6%	4.976
Dienstleistung - Ermäßigtes Nahverkehrsticket / StadtTicket Bremen	0,6%	4.564
Dienstleistung - Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel	0,5%	4.328
Dienstleistung - Corona - Impfen in Bremen	0,5%	4.293
Dienstleistung - Reisepass beantragen	0,5%	4.036
Dienstleistung - Lohnsteuerabzugsmerkmale ändern (Steuerklasse, Religionszugehörigkeit, Anzahl der Kinder, ggf. Frei- und Hinzurechnungsbeträge)	0,5%	3.948
Dienstleistung - Kraftfahrzeug abmelden (Außerbetriebsetzung)	0,5%	3.800
Dienstleistung - Anmeldung eines Kindes in der Krippe, dem Kindergarten oder bei der Tagespflege / Kita-Pass	0,5%	3.751
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,5%	3.736

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 467.947 Seitenbesuchen lediglich 68.266 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 52.510 Suchanfragen auf insgesamt 467.947 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 23.535 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.

D. Entscheidungsvorschlag

Die Empfehlungen aus den bisherigen Berichten (Gesamtauswertung 2019 sowie die Auswertungen für Q1 bis Q4 2020) setzen sich fort. Des Weiteren sollten aufgrund des angepassten Berichtes in den folgenden Quartalen die Absprungrate und die Konversionsrate weiter beobachtet werden.