

Nutzungsauswertung Serviceportal Q2/2021

1. Übersicht

Im zweiten Quartal 2021 gab es über 530.000 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 17 Sekunden.

Etwa 21% 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. Ca. 76% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 19 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 92,8% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,6% der Besucher:innen kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher:innen, die über soziale Netzwerke kommen, bei ca. 0,2% liegt.

89% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen USA (4,4%), England (1,5%), die Türkei (0,6%) und Russland (0,6%).

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

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	88,6%	469.941
Englisch	6,4%	33.907
Arabisch	0,7%	3.941
Türkisch	0,7%	3.571
Russisch	0,6%	3.360
Polnisch	0,6%	2.922
Spanisch	0,5%	2.708
Französisch	0,3%	1.516
Bulgarisch	0,2%	1.099
Rumänisch	0,2%	914
...
Gesamt	100,0%	530.305

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	58,7%	311.495
Desktop	36,4%	192.951
Tablet	2,7%	14.310
Phablet	1,9%	9.863
...
Gesamt	100,0%	530.305

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	43,1%	138.035
Chrome Mobile	37,3%	119.456
Samsung Browser	9,7%	31.065
unbekannt	3,6%	11.657
Chrome Mobile iOS	2,0%	6.389
Chrome	1,5%	4.828
Firefox Mobile	1,2%	3.732
Ecosia	0,4%	1.421
Huawei Browser	0,2%	723
Firefox Mobile iOS	0,2%	607
...
Gesamtergebnis	100,0%	319.918

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox. Der Internet Explorer verliert noch immer an Bedeutung, Safari und Microsoft Edge erhöhen ihren Anteil geringfügig.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	36,3%	65.101
Firefox	25,9%	46.568
Safari	19,0%	34.019
Microsoft Edge	15,2%	27.291
Internet Explorer	1,9%	3.364
Opera	1,3%	2.254
...
Gesamtergebnis	100,0%	179.459

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 2021 bei 43%. 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.

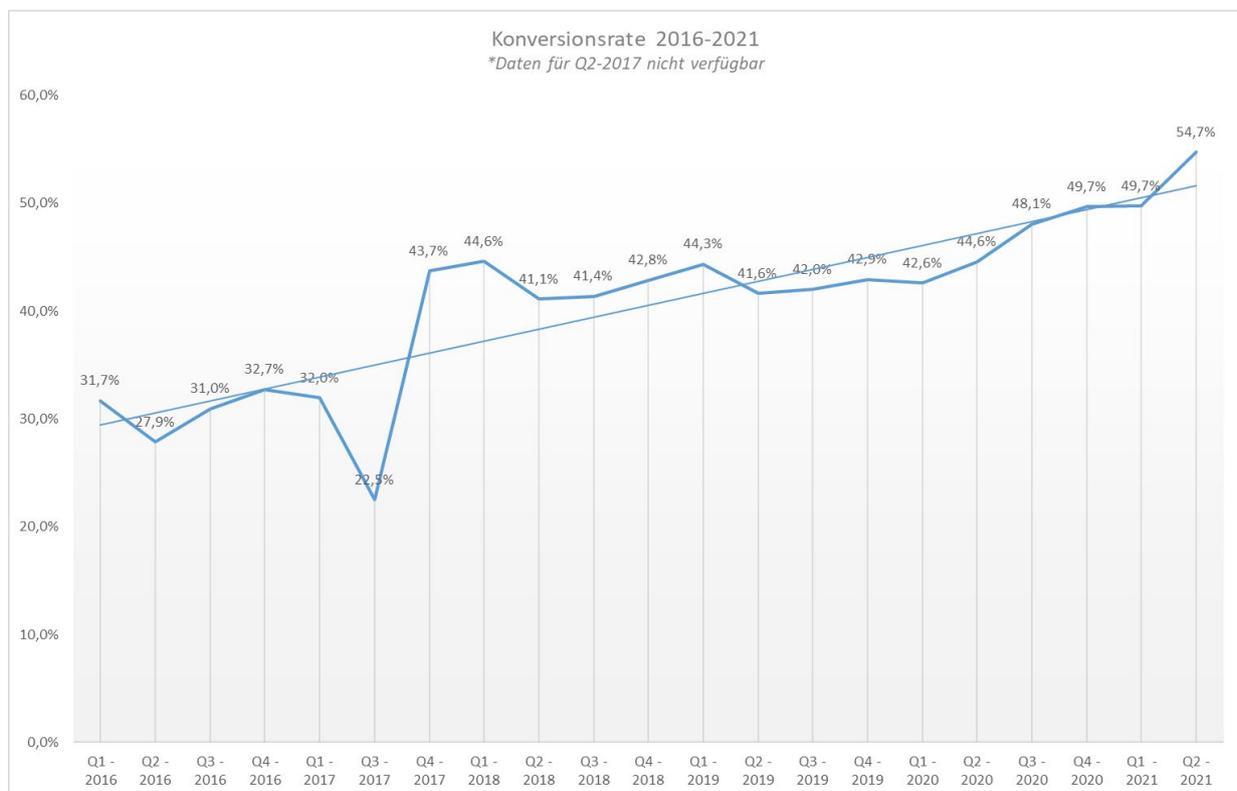
Die Konversionsrate ist eine Kennzahl, mit Hilfe derer erfasst werden soll, ob Nutzer:innen erfolgreich zu ihrem Ziel gekommen sind bzw. ob der Zweck der Website erfüllt wird. In einem Online Shop besteht die Konversionsrate z.B. in dem Verhältnis von durchgeführten Käufen zu der Gesamtzahl an Besuchen.

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 Q2 2021 wurden bei einer Gesamtzahl von 503.305 Besuchen insgesamt 76.476 Downloads getätigt. In 213.383 Fällen klickten Nutzer:innen zudem auf Links zu weiterführenden Informationen auf externen Seiten oder auf den Link zum

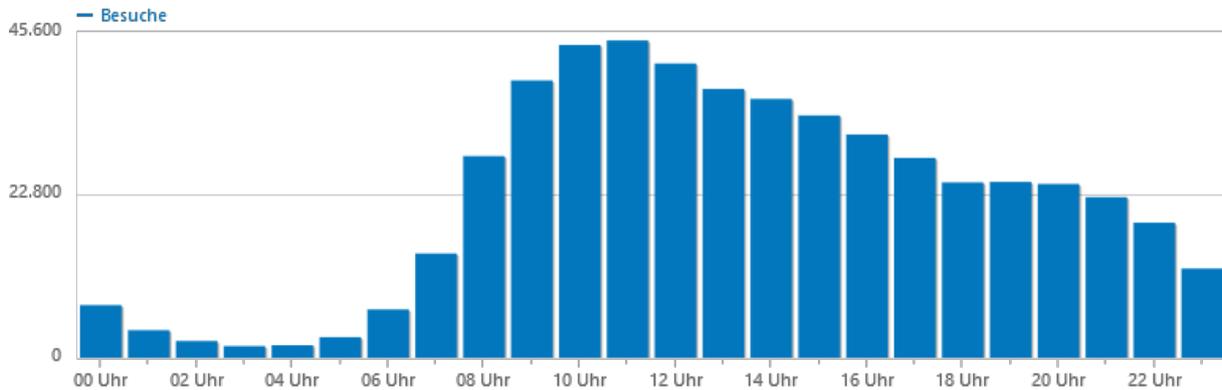
Terminmanagementsystem. Setzt man die Summe der Downloads und Klicks auf externe Seiten ins Verhältnis zur Anzahl der Besuche, führt dies zu einer Konversionsrate von 54,7%. Dabei ist zu berücksichtigen, dass bestimmte Nutzer:innen möglicherweise sowohl ein Download tätigt als auch einen weiterführenden 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.

Es ist festzustellen, dass die Konversionsrate im Vergleich zu den vorherigen Quartalen deutlich gestiegen ist. So lag die Konversionrate in Q1 2020 noch bei 42,6% und stieg in Q3 2020 bis Q1 2021 auf knapp 50%. Mit einem Wert von 54,7% liegt sie in Q2 2021 deutlich höher als bisher. Daher bleibt zu beobachten, wie sich die Konversionsrate weiter entwickelt.

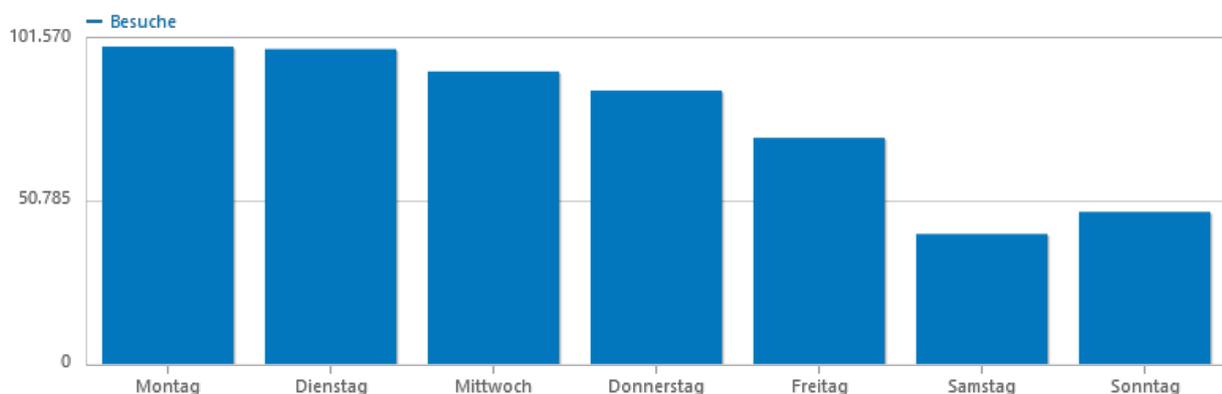


5. Zeiten

Die Nutzer:innen besuchen das Serviceportal über den Tag verteilt sehr stark. Die Spitze liegt weiterhin 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	8,0%	73.514
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	5,9%	54.503
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	4,1%	38.116
Inhaltsseite - Terminvereinbarung	3,8%	34.820
Dienststelle - Bürgeramt	3,5%	32.007

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,2%	29.741
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,0%	27.335
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,8%	26.000
Inhaltsseite - Dienstleistungen	2,5%	22.794
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,2%	20.229
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,1%	19.831
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,9%	17.402
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,9%	17.326
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	14.218
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	1,5%	14.162
Inhaltsseite - Behörden	1,4%	13.147
Inhaltsseite - Kontakt	1,4%	13.057
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,4%	12.634
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,2%	11.149
Dienstleistung - Corona - Impfen in Bremen	1,0%	9.457
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,0%	9.274

Bei den Dienststellen werden folgende 14 Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	5,9%	54.503
Dienststelle - Bürgeramt	3,5%	32.007
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,2%	29.741
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,8%	26.000
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,2%	20.229
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,9%	17.402
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	14.218
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,4%	12.634
Dienststelle - Ordnungsamt	0,8%	7.775
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	0,8%	7.103
Dienststelle - Gewerbemeldestelle	0,7%	6.241
Dienststelle - Aufenthalt	0,5%	4.904
Dienststelle - Fundangelegenheiten	0,5%	4.319
Dienststelle - Einbürgerung	0,5%	4.182

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)	3,0%	27.335
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,1%	19.831
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,9%	17.326
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	1,5%	14.162
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,2%	11.149
Dienstleistung - Corona - Impfen in Bremen	1,0%	9.457
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,0%	9.274
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,9%	8.510
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	0,8%	7.770
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,8%	7.369
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	0,8%	7.127
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,7%	6.793
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,7%	6.688
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,7%	6.456
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,6%	5.786
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,6%	5.097
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,5%	5.057
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	5.007
Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung	0,5%	4.995
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,5%	4.672
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	0,5%	4.325
Dienstleistung - Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel	0,5%	4.303
Dienstleistung - Lärmbelästigung im privaten Bereich	0,5%	4.213

Passend zur aktuellen Coronapandemie ist erstmals die Dienstleistung "Corona - Impfen in Bremen" in die TOP 10-Dienstleistungen aufgestiegen.

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 530.305 Seitenbesuchen lediglich 68.572 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 57.105 Suchanfragen auf insgesamt 530.305 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 22.816 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.

8. Entscheidungsvorschlag

Die Empfehlungen aus den bisherigen Berichten setzen sich fort.