

Nutzungsauswertung Serviceportal Q3/2021

1. Übersicht

Im dritten Quartal 2021 gab es ca. 500.000 Besuche auf dem Serviceportal.

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

Etwa 22% 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. 75% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 16 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 3,1% 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.

88,4% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen USA (4,7%), England (1,6%), die Türkei (0,7%) und Russland (0,6%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 88,1% Deutsch, gefolgt von 6,9% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	88,1%	440.713
Englisch	6,9%	34.563
Arabisch	0,8%	3.790
Türkisch	0,7%	3.387
Russisch	0,6%	3.036
Polnisch	0,5%	2.559
Spanisch	0,4%	2.134
Französisch	0,3%	1.548
Chinesisch	0,2%	1.011
Italienisch	0,2%	942
...
Gesamt	100,0%	500.114

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	60,2%	301.161
Desktop	35,1%	175.323
Tablet	2,5%	12.599
Phablet	1,8%	9.172
...
Gesamt	100,0%	500.114

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	43,6%	134.241
Chrome Mobile	37,3%	114.710
Samsung Browser	9,0%	27.753
unbekannt	3,7%	11.393
Chrome Mobile iOS	2,4%	7.338
Chrome	1,4%	4.451
Firefox Mobile	1,1%	3.272
Huawei Browser	0,4%	1.204
Ecosia	0,3%	910
DuckDuckGo Privacy Browser	0,2%	623
...
Gesamtergebnis	100,0%	307.916

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox.

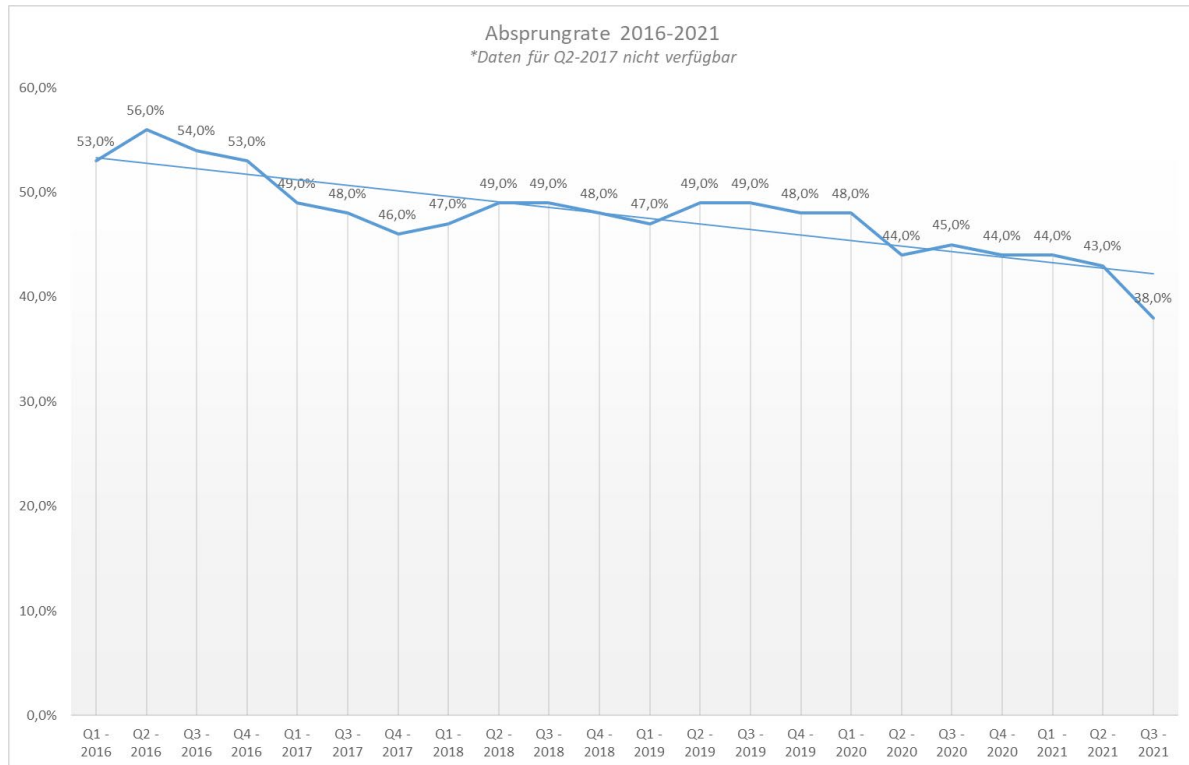
Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	36,8%	60.002
Firefox	26,1%	42.531
Safari	18,4%	30.040
Microsoft Edge	15,7%	25.676
Internet Explorer	1,5%	2.397
Opera	1,1%	1.855
...
Gesamtergebnis	100,0%	163.063

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 Q3 2021 bei 38%. Das ist eine deutlich geringere Rate als noch in den letzten Quartalen (Q2 2021: 43%, Q1 2021: 44%). Die Gesamtentwicklung der Absprungrate seit 2016 kann folgender Abbildung entnommen werden.



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.

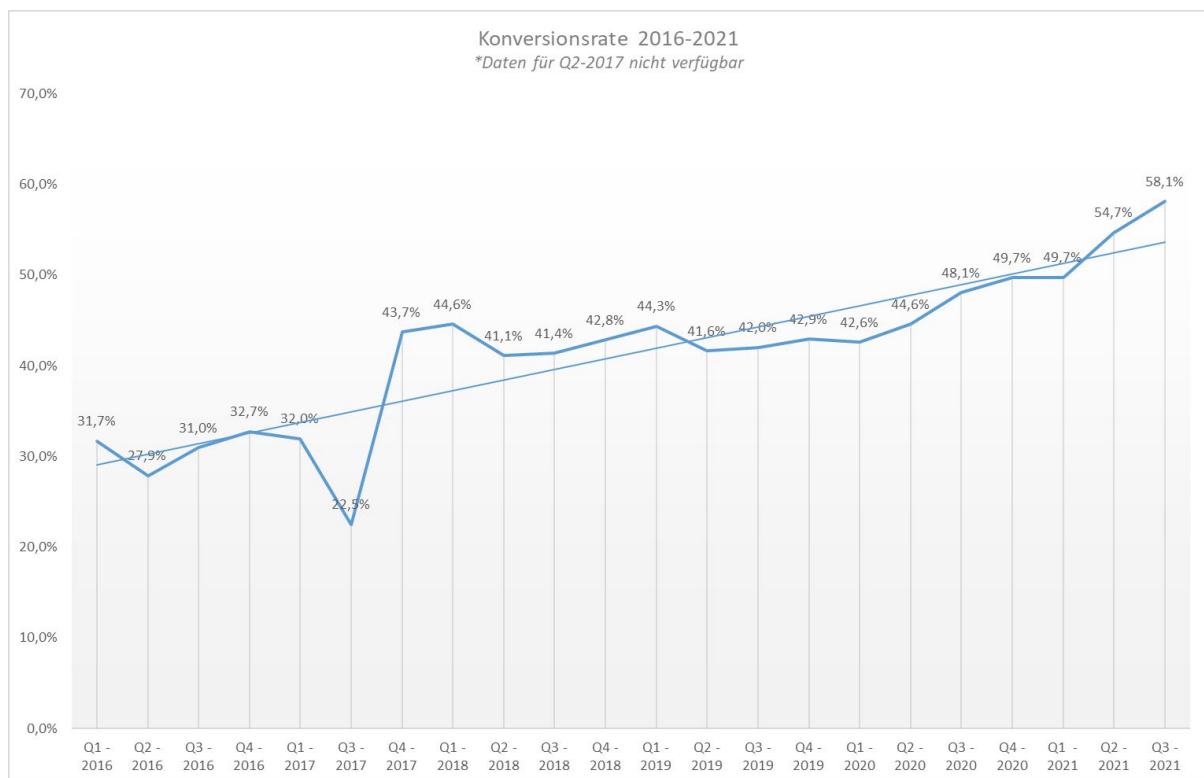
Die Konversionsrate ist eine Kennzahl, mit Hilfe derer erfasst werden soll, ob Nutzer:innen erfolgreich zu ihrem Ziel gekommen sind bzw. ob der Zweck der Website erfüllt wird. In einem Online Shop besteht die Konversionsrate z.B. in dem Verhältnis von durchgeführten Käufen zu der Gesamtzahl an Besuchen.

Das Ziel des Serviceportals ist es, Bürger:innen 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 Q3 2021 wurden bei einer Gesamtzahl von 500.114 Besuchen insgesamt 78.525 Downloads getätigt. In 212.011 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 58,1%. Dabei ist zu berücksichtigen, dass bestimmte Nutzer:innen möglicherweise sowohl

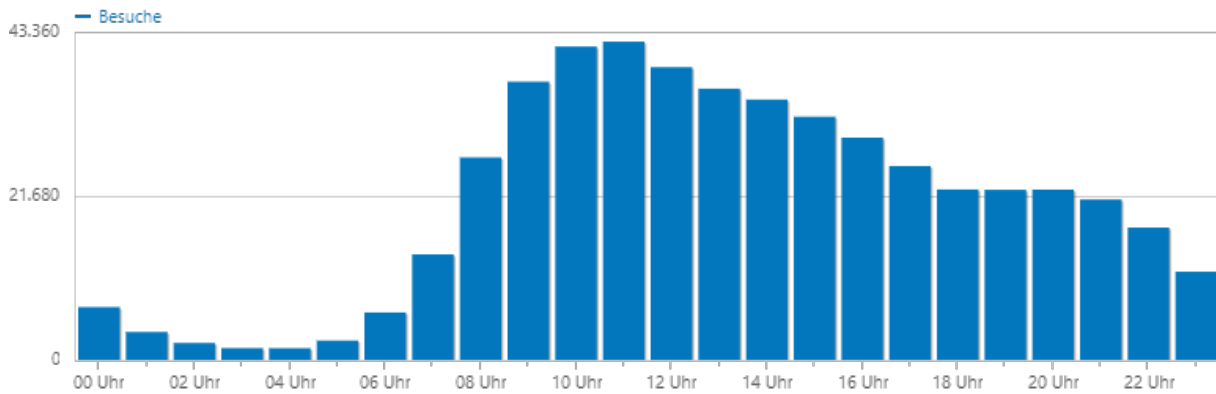
ein Download tätigen als auch einen weiterführenden Link aufrufen. Gleichzeitig kann jedoch in der oben dargestellten Berechnung der Konversionsrate nicht einbezogen werden, wie viele Nutzer:innen bereits alle notwendigen Informationen im Serviceportal gefunden haben, ohne ein Download tätigen oder eine externe Seite aufrufen zu müssen.

Es ist festzustellen, dass die Konversionsrate im Vergleich zu den vorherigen Quartalen erneut gestiegen ist. So lag die Konversionrate in Q1 2020 noch bei 42,6%, stieg in Q3 2020 bis Q1 2021 auf knapp 50% und lag mit 54,7% in Q2 2021 auf dem bisherigen Höchstwert.

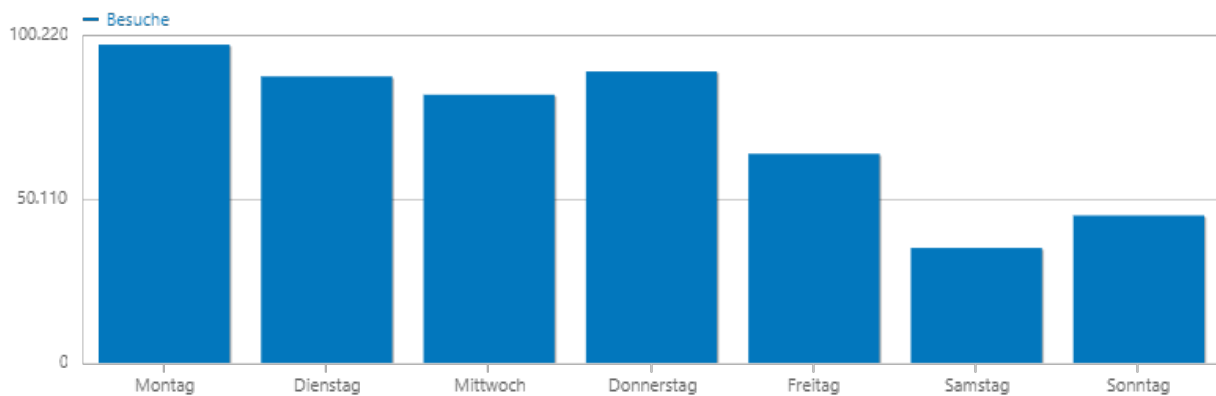


5. Zeiten

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.

Ergänzung 6.1.2022: In Q3 2021 schafft es sofort eine der im Juni 2021 neu eingeführten Lebenslagen, konkret die Lage "Ausweise und Dokumente" in die Top-Seitenaufrufe.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	6,8%	59.294
Inhaltsseite - Startseite	6,7%	58.171
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,4%	29.628
Dienststelle - Bürgeramt	3,4%	29.364
Inhaltsseite - Terminvereinbarung	3,2%	27.786
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,2%	27.774
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,7%	23.258
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	2,4%	20.630
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,3%	20.491
Inhaltsseite - Dienstleistungen	2,1%	18.587
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,1%	18.506
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,1%	18.258
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,1%	18.059
Dienststelle - Migrationsamt	1,6%	13.656
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,5%	13.391
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	12.130
Dienstleistung - Briefwahl beantragen	1,3%	11.682
Inhaltsseite - Behörden	1,2%	10.518
Dienststelle - Statistisches Landesamt Bremen - Briefwahl	1,2%	10.237
Inhaltsseite - Kontakt	1,1%	9.735
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,0%	8.912
<i>Lebenslage - Ausweise und Dokumente</i>	1,0%	8.484

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	6,8%	59.294
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,4%	29.628
Dienststelle - Bürgeramt	3,4%	29.364
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,7%	23.258
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,3%	20.491
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,1%	18.506
Dienststelle - Migrationsamt	1,6%	13.656
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,5%	13.391
Dienststelle - Statistisches Landesamt Bremen - Briefwahl	1,2%	10.237
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	0,9%	7.728

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - Ordnungsamt	0,7%	5.986
Dienststelle - Aufenthalt	0,7%	5.963
Dienststelle - Pop-Up-BSC Versteigerungshalle	0,6%	5.668
Dienststelle - Gewerbemeldestelle	0,6%	4.968
Dienststelle - Fundangelegenheiten	0,6%	4.876
Dienststelle - Standesamt Bremen-Nord	0,5%	4.450
Dienststelle - Einbürgerung	0,5%	4.403
Dienststelle - Amt für Soziale Dienste, Elterngeldstelle, Hans-Böckler-Straße 9 in 28217 Bremen (Volkshaus)	0,5%	4.162

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)	3,2%	27.774
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,1%	18.258
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,1%	18.059
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,4%	12.130
Dienstleistung - Briefwahl beantragen	1,3%	11.682
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,0%	8.912
Dienstleistung - Reisepass beantragen	0,9%	7.883
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,7%	6.473
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,7%	6.411
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	0,7%	6.338
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,7%	6.048
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,7%	5.819
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,7%	5.772
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,6%	5.219
Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung	0,6%	5.120
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	4.734
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	0,5%	4.587
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,5%	4.422
Dienstleistung - Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel	0,5%	4.326
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,5%	4.286
Dienstleistung - Kindergeld beantragen	0,5%	4.226
Dienstleistung - Ermäßigtes Nahverkehrsticket / StadtTicket Bremen	0,5%	4.029

Die Dienstleistung "Corona - Impfen in Bremen" ist nicht mehr in den TOP 10-Dienstleistungen enthalten, dafür findet sich auf Platz 5 aber die Dienstleistung "Briefwahl beantragen".

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 500.114 Seitenbesuchen lediglich 63.802 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 53.014 Suchanfragen auf insgesamt 500.114 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 19.014 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 weiterhin verzichtet.

8. Entscheidungsvorschlag

Die Empfehlungen aus den bisherigen Berichten setzen sich fort.