

Nutzungsauswertung Serviceportal Q4/2021

1. Übersicht

Im vierten Quartal 2021 gab es über 475.000 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 14 Sekunden.

21,5% 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. 75% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 20 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 91,4% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 3,4% der Besucher:innen kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher:innen, die über soziale Netzwerke kommen, bei ca. 0,1% liegt.

88% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen USA (4,1%), England (2,4%), die Türkei (0,6%) und Russland (0,6%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 87,7% Deutsch, gefolgt von 7,1% Englisch:

| Bezeichnung | % | Besuche |
|---------------|---------------|----------------|
| Deutsch | 87,7% | 417.157 |
| Englisch | 7,1% | 33.892 |
| Arabisch | 0,8% | 3.858 |
| Türkisch | 0,7% | 3.123 |
| Russisch | 0,6% | 2.918 |
| Polnisch | 0,5% | 2.321 |
| Spanisch | 0,4% | 1.988 |
| Französisch | 0,3% | 1.643 |
| Chinesisch | 0,2% | 1.020 |
| Rumänisch | 0,2% | 1.017 |
| ... | ... | ... |
| Gesamt | 100,0% | 475.684 |

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 | 58,8% | 279.853 |
| Desktop | 36,2% | 172.107 |
| Tablet | 2,5% | 11.809 |
| Phablet | 2,1% | 10.141 |
| ... | ... | ... |
| Gesamt | 100,0% | 475.684 |

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 | 45,7% | 127.939 |
| Chrome Mobile | 37,2% | 104.171 |
| Samsung Browser | 8,8% | 24.678 |
| Chrome Mobile iOS | 2,6% | 7.206 |
| unbekannt | 1,8% | 5.162 |
| Chrome | 1,5% | 4.167 |
| Firefox Mobile | 0,9% | 2.658 |
| Ecosia | 0,4% | 1.011 |
| Huawei Browser | 0,4% | 993 |
| DuckDuckGo Privacy Browser | 0,2% | 601 |
| ... | ... | ... |
| Gesamtergebnis | 100,0% | 280.199 |

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox, und der Internet Explorer verliert noch einmal an Bedeutung.

| Browser Desktop | % | Besuche |
|-----------------------|---------------|----------------|
| Chrome | 35,8% | 57.224 |
| Firefox | 25,3% | 40.509 |
| Safari | 18,9% | 30.313 |
| Microsoft Edge | 17,9% | 28.730 |
| Opera | 1,2% | 1.906 |
| Internet Explorer | 0,5% | 826 |
| ... | ... | ... |
| Gesamtergebnis | 100,0% | 160.062 |

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 Q4 2021 bei 39%. Damit bleibt die Absprungrate ähnlich niedrig wie im Quartal davor.

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

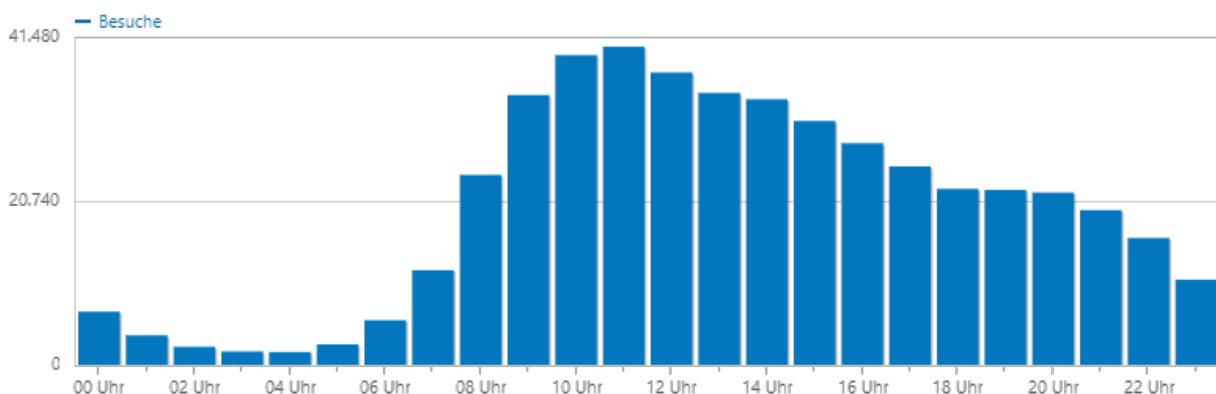
Downloads für bereitgestellte Formulare oder Informationsblätter und an Klicks auf Links zu weiterführenden externen Informationen oder zum Terminmanagementsystem.

In Q4 2021 wurden bei einer Gesamtzahl von 475.684 Besuchen insgesamt 76.216 Downloads getätigt. In 201.717 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 58,4%. 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.

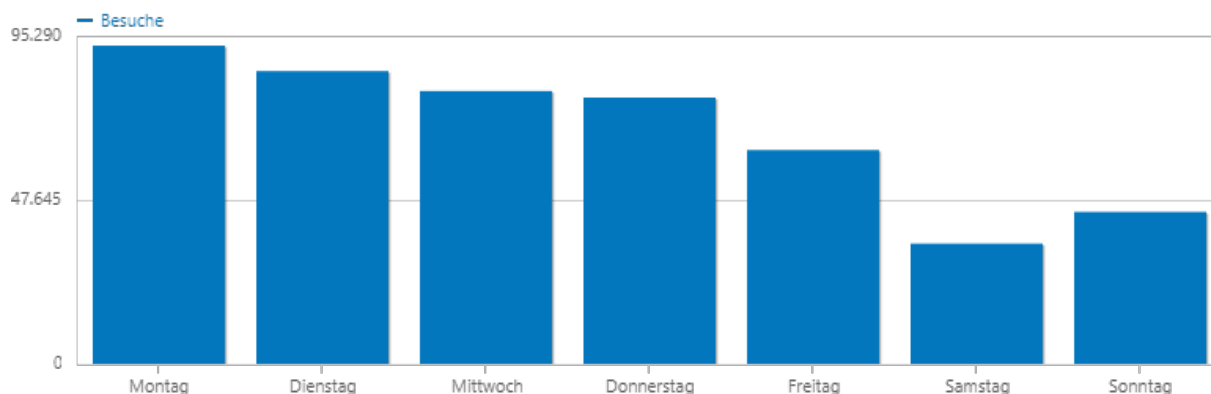
Auch hier bestätigt sich die hohe Konversionsrate, die sich schon im Q3 2021 gezeigt hat.

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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------|
| Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte | 6,8% | 55.681 |
| Inhaltsseite - Startseite | 6,7% | 54.883 |
| Dienststelle - Bürgeramt | 3,5% | 28.730 |
| Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße | 3,5% | 28.526 |
| Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung) | 3,4% | 27.914 |
| Inhaltsseite - Terminvereinbarung | 3,2% | 26.351 |
| Dienststelle - Kfz-Zulassungen | 2,6% | 20.847 |
| Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord | 2,3% | 18.953 |
| Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen | 2,3% | 18.853 |
| Inhaltsseite - Dienstleistungen | 2,2% | 17.743 |
| Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen | 2,2% | 17.561 |
| Dienstleistung - Personalausweis beantragen | 2,1% | 17.274 |
| Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte | 2,0% | 16.363 |
| Dienststelle - Finanzamt Bremen | 1,7% | 13.864 |
| Dienststelle - Migrationsamt | 1,6% | 13.131 |
| Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung) | 1,4% | 11.233 |
| Inhaltsseite - Behörden | 1,3% | 10.295 |
| Dienststelle - Fahrerlaubnisse | 1,2% | 9.593 |
| Inhaltsseite - Kontakt | 1,2% | 9.531 |
| Dienstleistung - Reisepass beantragen | 1,1% | 9.294 |
| Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch | 1,1% | 8.814 |
| Lebenslage - Ausweise und Dokumente | 1,1% | 8.808 |

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

| Bezeichnung | % | Eindeutige Seitenansichten |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------|
| Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte | 6,8% | 55.681 |
| Dienststelle - Bürgeramt | 3,5% | 28.730 |
| Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße | 3,5% | 28.526 |
| Dienststelle - Kfz-Zulassungen | 2,6% | 20.847 |
| Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord | 2,3% | 18.953 |
| Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte | 2,0% | 16.363 |
| Dienststelle - Finanzamt Bremen | 1,7% | 13.864 |
| Dienststelle - Migrationsamt | 1,6% | 13.131 |
| Dienststelle - Fahrerlaubnisse | 1,2% | 9.593 |
| Dienststelle - Ordnungsamt | 0,7% | 5.845 |
| Dienststelle - Aufenthalt | 0,7% | 5.574 |
| Dienststelle - Einbürgerung | 0,6% | 4.725 |
| Dienststelle - Fundangelegenheiten | 0,6% | 4.524 |
| Dienststelle - Amt für Soziale Dienste, Elterngeldstelle, Hans-Böckler-Straße 9 in 28217 Bremen (Volkshaus) | 0,5% | 4.264 |
| Dienststelle - Standesamt Bremen-Nord | 0,5% | 4.153 |

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% | 27.914 |
| Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen | 2,2% | 17.561 |
| Dienstleistung - Personalausweis beantragen | 2,1% | 17.274 |
| Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung) | 1,4% | 11.233 |
| Dienstleistung - Reisepass beantragen | 1,1% | 9.294 |
| Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch | 1,1% | 8.814 |
| Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen | 0,9% | 7.525 |
| Dienstleistung - Corona - Impfen in Bremen | 0,9% | 7.215 |
| Dienstleistung - Elterngeld beantragen | 0,8% | 6.452 |
| Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen | 0,7% | 5.992 |
| Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen | 0,7% | 5.788 |
| Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen | 0,7% | 5.781 |
| Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen | 0,7% | 5.554 |
| Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung | 0,7% | 5.430 |
| Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären | 0,6% | 4.686 |
| Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden | 0,6% | 4.631 |

| Bezeichnung | % | Eindeutige Seitenansichten |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------|
| Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen | 0,6% | 4.488 |
| Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson | 0,5% | 4.349 |
| Dienstleistung - Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reisepass/elektronischen Aufenthaltstitel | 0,5% | 4.030 |
| Dienstleistung - Ermäßigtes Nahverkehrsticket / StadtTicket Bremen | 0,5% | 3.890 |
| Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums) | 0,5% | 3.888 |
| Dienstleistung - Fundsachen nachfragen | 0,5% | 3.694 |

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 475.684 Seitenbesuchen lediglich 52.907 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 45.107 Suchanfragen auf insgesamt 475.684 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 16.599 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.