

## Nutzungsauswertung Serviceportal Q3/2023

### 1. Übersicht

Im dritten Quartal 2023 gab es 714.647 Besuche auf dem Serviceportal.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 21 Sekunden.

23,5% 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. 73,9% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 21 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93,9% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,5% 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.

84,3% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen England (4,4%), USA (3,5%), Russland (1,2%) und die Türkei (1,0%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 83,9% Deutsch, gefolgt von 8,7% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	83,9%	599.627
Englisch	8,7%	61.943
Russisch	1,3%	9.627
Arabisch	1,2%	8.267
Türkisch	1,0%	7.422
Spanisch	0,5%	3.779
Polnisch	0,5%	3.663
Französisch	0,4%	2.975
Ukrainisch	0,4%	2.564
Chinesisch	0,2%	1.612
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>714.647</b>

## 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	68,4%	488.619
Desktop	29,5%	210.789
Tablet	1,7%	12.315
Phablet	0,3%	2.287
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>714.647</b>

In Q3 und Q4 2022 sah es kurzfristig so aus, als würde das Smartphone im Vergleich zum Desktop leicht an Bedeutung verlieren. Eine entsprechende Trendumkehr hat sich allerdings nicht bestätigt. Schon in Q2 2023 stieg der Anteil an Smartphones wieder deutlich an, dieser Trend setzt sich auch in Q3 2023 mit einem leichten Anstieg fort.

Der Anteil an Phablets ist seit Q1 2023 jedoch deutlich zurückgegangen, von 2,9% auf 0,3%. Phablets spielen somit für die Nutzung des Serviceportals derzeit keine Rolle.

## 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	49,4%	242.411
Chrome Mobile	36,1%	177.171
Google Search App	5,7%	27.925
Chrome Mobile iOS	3,9%	19.252
Chrome	1,0%	4.834
Firefox Mobile	0,9%	4.225
Samsung Browser	0,8%	3.704
Ecosia	0,6%	2.914
DuckDuckGo Privacy Browser	0,4%	2.084
Firefox Mobile iOS	0,3%	1.442
Brave	0,2%	1.154
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>491.165</b>

Im Desktop-Bereich dominiert weiterhin der Browser Chrome - gefolgt von Firefox, Microsoft Edge und Safari.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	38,2%	73.947
Firefox	22,1%	42.747
Microsoft Edge	19,4%	37.622
Safari	18,6%	35.966
Opera	0,9%	1.793
Opera GX	0,5%	951
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>193.693</b>

#### 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 2023 bei 36%. 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 und Unternehmen über verschiedene Verwaltungsdienstleistungen zu informieren, ihnen die notwendigen Online-Dienste oder 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 Online-Diensten, weiterführenden externen Informationen oder zum Terminmanagementsystem.

In Q3 2023 wurden bei einer Gesamtzahl von 714.647 Besuchen insgesamt 100.902 Downloads getätigt. In 422.633<sup>1</sup> Fällen klickten Nutzer:innen zudem auf Links zu weiterführenden Informationen auf externen Seiten, zu Online-Diensten oder 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 73,3%. 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.

Die Konversionsrate ist in Q3 2023 weiter gestiegen. Der Anteil an Downloads stieg dabei deutlich an (Anstieg der Quote Downloads / Gesamtbesuche von 9,7% auf 14,1%), während sich der Anteil der Nutzung von weiterführenden Links reduziert (Absinken der Quote Ausgehende Verweise / Gesamtbesuche von 62,4% auf 59,1%).

Eine detailliertere Auswertung der bis Q2 2023 vorliegenden Daten hatte ergeben, dass insbesondere eine vermehrte Nutzung der Terminvereinbarung aus dem Serviceportal heraus die Konversionsrate steigen ließ (Anstieg der Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche von 25,7% in Q4 2021 auf 49,9% in Q2 2023). Die Vermutung war, dass

---

<sup>1</sup> Korrigiert am 3.1.2024, vorheriger Wert: 431.078

aufgrund der hohen Auslastung bei den BürgerServiceCentern für Bürger:innen schwierig ist, einen zeitnahen Termin zu erhalten, so dass Nutzer:innen mehrfach über den Link in die Terminvereinbarung versuchen, einen freien Termin zu buchen.

Diese Entwicklung scheint sich in Q3 2023 zu ändern. Der Anteil der Terminvereinbarung an den Gesamtbesuchen ist weiterhin hoch (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche = 44,8%), sinkt aber deutlich ab. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass ergriffene Maßnahmen zur Verbesserung der Terminverfügbarkeit beginnen zu greifen. Es bleibt zu beobachten, wie sich die Zahlen weiterentwickeln.

Ausgehende Links zu den Online-Diensten unter onlinedienste.bremen.de machen mit 1,0 % (Quote onlinedienste.bremen.de / Gesamtbesuche) weiterhin nur einen geringen Anteil an der Konversionsrate aus. Auch der Anteil der Online-Dienste auf der Plattform serviceportal.gemeinsamonline.de an den Gesamtbesuchen spielt mit 0,4% weiterhin eine geringe Rolle bei den ausgehenden Links.

## 5. TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,1%	110.544
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,1%	73.924
Inhaltsseite - Startseite	5,0%	60.896
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,4%	53.128
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	4,2%	50.489
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,0%	48.668
Dienststelle - Bürgeramt	3,0%	36.396
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,9%	35.323
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,5%	30.801
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,4%	29.284
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,0%	24.039
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,8%	22.358
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,8%	21.771
Dienststelle - Migrationsamt	1,7%	21.084
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	19.791
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,5%	18.821
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,3%	15.296
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,1%	12.912

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Inhaltsseite - Behörden	1,0%	11.792
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	11.661

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,1%	110.544
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,1%	73.924
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,0%	48.668
Dienststelle - Bürgeramt	3,0%	36.396
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,5%	30.801
Dienststelle - Migrationsamt	1,7%	21.084
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	19.791
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,5%	18.821
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	11.661
Dienststelle - ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice	0,8%	9.283

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)	2,9%	35.323
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,4%	29.284
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,0%	24.039
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,8%	22.358
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,1%	12.912
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	0,9%	11.271
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	0,8%	9.736
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,7%	7.978
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,6%	7.718
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,6%	7.467
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,6%	6.876
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	0,6%	6.751
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	6.639
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	6.310
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,5%	5.538

