

Nutzungsauswertung Serviceportal Q4/2023

1. Übersicht

Im vierten Quartal 2023 gab es 710.182 Besuche auf dem Serviceportal.

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

26% 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. 71,5% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 20 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 94,1% 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.

83,8% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen England (4,5%), USA (3,5%), Russland (1,3%) und die Türkei (1,2%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 83,3% Deutsch, gefolgt von 8,7% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	83,3%	591.853
Englisch	8,7%	61.607
Russisch	1,4%	10.002
Arabisch	1,2%	8.845
Türkisch	1,2%	8.760
Polnisch	0,5%	3.835
Spanisch	0,5%	3.775
Ukrainisch	0,5%	3.314
Französisch	0,4%	3.094
Chinesisch	0,3%	2.187
...
Gesamt	100,0%	710.182

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	69,6%	494.383
Desktop	28,0%	199.107
Tablet	1,4%	10.292
Phablet	0,7%	5.103
...
Gesamt	100,0%	710.182

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 und Q3 2023 stieg der Anteil an Smartphones wieder an, dieser Trend setzt sich auch in Q4 2023 mit einem leichten Anstieg fort.

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	47,9%	238.001
Chrome Mobile	33,2%	165.000
Samsung Browser	6,1%	30.125
Google Search App	5,4%	26.621
Chrome Mobile iOS	3,9%	19.440
Chrome	0,9%	4.332
Firefox Mobile	0,8%	3.886
Ecosia	0,6%	2.998
Opera Mobile	0,3%	1.638
Firefox Mobile iOS	0,3%	1.486
Brave	0,2%	987
...
Gesamtergebnis	100,0%	497.160

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	37,7%	68.639
Firefox	20,9%	38.068
Safari	20,1%	36.617
Microsoft Edge	19,3%	35.026
Opera	0,9%	1.724
Opera GX	0,3%	630
...
Gesamtergebnis	100,0%	181.866

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 2023 bei 37%. 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 Q4 2023 wurden bei einer Gesamtzahl von 710.182 Besuchen insgesamt 96.713 Downloads getätigt. In 414.105 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 71,9%. 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 Q4 2023 leicht gesunken. Der Anteil an Downloads blieb dabei relativ stabil, gleiches gilt für den Anteil der Nutzung von weiterführenden Links.

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 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 schien sich in Q3 2023 zu ändern. Der Anteil der Terminvereinbarung an den Gesamtbesuchen war weiterhin hoch (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche = 44,8%), sank aber deutlich ab. Vermutet wurde, dass dies ein Hinweis darauf war, dass ergriffene Maßnahmen zur Verbesserung der Terminverfügbarkeit beginnen zu greifen. In Q4 2023 bleibt die Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche mit 44,6% weitgehend stabil. Es zeichnet sich somit noch kein Trend ab, und die Zahlen sollten auch in den kommenden Nutzungsauswertungen genau beobachtet werden.

Ausgehende Links zu den Online-Diensten unter onlinedienste.bremen.de machen mit 0,5 % (Quote onlinedienste.bremen.de / Gesamtbesuche) weiterhin nur einen sehr geringen Anteil an der Konversionsrate aus. Auch der Anteil der Online-Dienste auf der Plattform serviceportal.gemeinsamonline.de an den Gesamtbesuchen spielt mit 0,5% 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	8,7%	102.693
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,9%	69.772
Inhaltsseite - Startseite	4,6%	54.326
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,3%	51.083
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	4,0%	47.416
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,0%	46.431
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,1%	36.725
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,9%	33.998
Dienststelle - Bürgeramt	2,9%	33.873
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,2%	25.479
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,1%	24.738
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,1%	24.173
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,8%	21.041
Dienststelle - Migrationsamt	1,8%	20.615
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,8%	20.593
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	18.540
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,2%	14.051
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,1%	13.004
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	1,0%	11.797
Inhaltsseite - Behörden	1,0%	11.756
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,0%	11.340

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	8,7%	102.693
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,9%	69.772
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,0%	46.431
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,9%	33.998
Dienststelle - Bürgeramt	2,9%	33.873
Dienststelle - Migrationsamt	1,8%	20.615
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,8%	20.593
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,6%	18.540
Dienststelle - Finanzamt Bremen	0,9%	10.741

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)	3,1%	36.725
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,2%	25.479
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,1%	24.738
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,1%	24.173
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,2%	14.051
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,1%	13.004
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	1,0%	11.797
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,8%	9.633
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,7%	8.302
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	7.240
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	0,6%	7.172
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,6%	7.035
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	6.206
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	6.063
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,5%	5.808
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	5.778
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	0,5%	5.768