

## Nutzungsauswertung Serviceportal Q1/2024

### 1. Übersicht

Im ersten Quartal 2024 gab es 899.546 Besuche auf dem Serviceportal. Damit setzt sich der Trend stetig steigender Nutzungszahlen von knapp 100.000 Besuchen in Q1 2016 auf mittlerweile knapp 900.000 Besuche im Quartal weiter fort.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 35 Sekunden.

28,6% 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. 69,1% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 22 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 94,3% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,2% 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.

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

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 84% Deutsch, gefolgt von 7,8% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	84,0%	755.243
Englisch	7,8%	70.466
Arabisch	1,4%	12.986
Russisch	1,4%	12.456
Türkisch	1,3%	11.316
unbekannt	0,7%	6.095
Ukrainisch	0,5%	4.243
Spanisch	0,4%	3.991
Polnisch	0,4%	3.947
Französisch	0,4%	3.594
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>899.546</b>

## 2. Geräteübersicht

Die meisten Nutzer:innen greifen mit dem Smartphone auf das Serviceportal zu. Dem folgen herkömmliche Desktop-PCs und - mit deutlichem Abstand - Phablets und Tablets.

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	68,5%	616.460
Desktop	26,9%	241.710
Phablet	3,2%	28.441
Tablet	1,2%	10.799
Andere	0,2%	2.136
<b>Gesamt</b>	<b>78,9%</b>	<b>899.546</b>

## 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	47,8%	306.204
Chrome Mobile	31,1%	199.072
Samsung Browser	8,4%	53.723
Google Search App	5,5%	35.207
Chrome Mobile iOS	4,1%	26.365
Chrome	0,8%	5.220
Firefox Mobile	0,8%	4.938
Ecosia	0,5%	3.436
Firefox Mobile iOS	0,3%	1.886
Opera Mobile	0,2%	1.050
Brave	0,2%	1.031
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>640.695</b>

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	37,9%	84.211
Firefox	20,9%	46.523
Safari	19,7%	43.659
Microsoft Edge	19,6%	43.631
Opera	0,8%	1.809
Samsung Browser	0,4%	968
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>222.096</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 Q1 2024 bei 35%. 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 Q1 2024 wurden bei einer Gesamtzahl von 899.546 Besuchen insgesamt 108.410 Downloads getätigt. In 539.731 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 72,1%. 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.

Die Konversionsrate ist mit ca. 72% weiterhin sehr hoch. Begründet ist dies durch eine hohe Anzahl an Aufrufen der Terminvereinbarung aus dem Serviceportal heraus (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche = 48,1%). Die hohe Anzahl an weiterführenden Klicks auf die Terminvereinbarung liegt vermutlich daran, dass z.Zt. nur wenige zeitnahe Termine bei den BürgerServiceCentren zur Verfügung stehen und Nutzer:innen daher mehrfach versuchen, einen geeigneten Termin zu finden.

Ausgehende Links zu den Online-Diensten unter [onlinedienste.bremen.de](https://onlinedienste.bremen.de) machen mit 0,4 % (Quote [onlinedienste.bremen.de](https://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](https://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	10,0%	149.347
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,7%	99.626
Inhaltsseite - Startseite	4,6%	69.059
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,5%	67.624
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,4%	64.847
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	4,1%	60.565
Dienstleistung - Reisepass beantragen	3,2%	47.351
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	3,1%	45.464
Dienststelle - Bürgeramt	2,9%	43.694

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,7%	40.217
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,7%	39.474
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,8%	27.363
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,7%	24.755
Dienststelle - Migrationsamt	1,6%	23.766
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,4%	20.921
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,3%	19.434
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,3%	19.051
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	1,2%	18.402
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,0%	14.558
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	14.213

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	10,0%	149.347
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,7%	99.626
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,4%	64.847
Dienststelle - Bürgeramt	2,9%	43.694
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	2,7%	39.474
Dienststelle - Migrationsamt	1,6%	23.766
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,4%	20.921
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,3%	19.051
Dienststelle - Finanzamt Bremen	0,8%	11.940
Dienststelle - Einbürgerung	0,8%	11.502

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 - Reisepass beantragen	3,2%	47.351
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	3,1%	45.464
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,7%	40.217
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,8%	27.363
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,3%	19.434

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	1,2%	18.402
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	14.213
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,9%	12.863
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	0,8%	11.732
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,7%	9.999
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,6%	9.074
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	8.794
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,6%	8.292
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	7.744
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	7.600
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	0,5%	7.571
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	7.554