

## Nutzungsauswertung Serviceportal Q1/2025

### 1. Übersicht

Im ersten Quartal 2025 gab es 943.775 Besuche auf dem Serviceportal. Die sinkenden Besuchszahlen der letzten zwei Quartale verstetigen sich damit nicht. Vielmehr liegen im ersten Quartal 2025 die höchsten Besuchszahlen seit Beginn der Auswertungen vor.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher\*innen lag bei drei Minuten und 23 Sekunden.

25,9% 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. 71,6% aller Besucher\*innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 23 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93,4% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,3% der Besucher\*innen kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher\*innen, die über soziale Netzwerke kommen, mit 0,1% weiterhin eine untergeordnete Rolle spielt.

Erstmals ausgewertet wurden die Zugriffe, die über KI-Tools wie ChatGPT und Perplexity erfolgten. Ihr Anteil liegt derzeit bei 0,2%. Es ist davon auszugehen, dass dieser Anteil in den nächsten Jahren steigen wird.

85,8% der Besucher\*innen stammen aus Deutschland, danach folgen das Vereinigte Königreich (4,1%), die USA (3,1%), die Türkei (1,2%) und Russland (1,1%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 85,5% Deutsch, gefolgt von 7,9% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	85,5%	806.592
Englisch	7,9%	74.103
Türkisch	1,2%	11.707
Russisch	1,1%	10.507
Arabisch	1,0%	9.308
Französisch	0,5%	4.565

Bezeichnung	%	Besuche
Polnisch	0,4%	3.989
Spanisch	0,4%	3.744
Ukrainisch	0,3%	2.910
Rumänisch	0,2%	2.011
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>943.775</b>

## 2. Geräteübersicht

Weiterhin greifen die meisten Nutzer\*innen mit dem Smartphone auf das Serviceportal zu. Dem folgen herkömmliche Desktop-PCs und - mit deutlichem Abstand - Phablets und Tablets.

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	69,4%	655.072
Desktop	26,5%	250.212
Phablet	2,8%	26.008
Tablet	1,1%	10.294
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>943.775</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	48,0%	317.939
Chrome Mobile	30,0%	198.790
Google Search App	6,6%	43.666
Samsung Browser	6,3%	41.677
Chrome Mobile iOS	5,8%	38.315
Firefox Mobile	0,7%	4.454
Chrome	0,6%	4.150
Ecosia	0,6%	3.746

Browser Mobil	%	Besuche
DuckDuckGo Privacy Browser	0,5%	3.053
Firefox Mobile iOS	0,4%	2.830
Opera Mobile	0,2%	1.015
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>663.046</b>

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	36,7%	81.385
Microsoft Edge	22,2%	49.148
Firefox	20,0%	44.434
Safari	19,7%	43.730
Opera	0,9%	1.992
Opera GX	0,3%	562
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>221.781</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 Webauftritts 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 2025 bei 39,2% und bleibt damit weiterhin stabil. 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 Absprungrate variiert in Abhängigkeit davon, über welchen Weg Nutzer\*innen auf das Serviceportal zugreifen. Bei Nutzer\*innen, die über Suchmaschinen oder Webseiten auf das Serviceportal zugreifen, liegt die Absprungrate unter dem Durchschnitt, während bei

Nutzer\*innen, welche über KI Chatbots oder direkt auf das Serviceportal zugreifen oder welche über soziale Netzwerke kommen, die Absprungrate überdurchschnittlich hoch ist.

Bezeichnung	Absprungrate
Suchmaschinen	35,1%
Direkte Zugriffe	50,7%
Webseiten	37,1%
KI Chatbots	43,1%
Soziale Netzwerke	62,3%
<b>Gesamt</b>	<b>39,2%</b>

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 2025 wurden bei einer Gesamtzahl von 943.775 Besuchen insgesamt 110.634 Downloads getätigt. In 476.010 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 62,2%. 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 62,2% im Vergleich zu den letzten Quartalen erneut gesunken. Zwischen Anfang 2023 und Anfang 2024 war die Konversionsrate von ursprünglich 50-60% auf regelmäßig über 70% gestiegen, was durch eine hohe Anzahl an Aufrufen der

Terminvereinbarung aus dem Serviceportal heraus verursacht wurde (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche in Q1 2024 = 48,1%). Die häufigen Aufrufe der Terminvereinbarung waren vermutlich dadurch begründet, dass nur wenige zeitnahe Termine bei den BürgerServiceCentren zu Verfügung standen und Nutzer\*innen daher mehrfach versuchten, einen geeigneten Termin zu finden.

Der Anteil an Aufrufen der Terminvereinbarung scheint auch in Q1 2025 weiter zurückzugehen (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche in Q1 2025 = 34,5%). Es scheint sich eine Entwicklung fortzusetzen, aus der sich schließen lässt, dass die Maßnahmen der Ämter greifen, welche die Verfügbarkeit von Terminen wieder erhöhen.

## 5. TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	7,4%	107.897
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,8%	83.953
Inhaltsseite - Startseite	4,0%	58.769
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	3,5%	50.502
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	3,5%	50.376
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,1%	44.659
Dienstleistung - Reisepass beantragen	3,0%	44.062
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,5%	35.977
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,5%	35.621
Dienststelle - Bürgeramt	2,2%	32.075
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	2,2%	31.240
Dienstleistung - Briefwahl beantragen	1,9%	28.070
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,7%	24.920
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,6%	23.297
Dienstleistung - Wunschkennzeichen reservieren	1,5%	21.464
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	21.184
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,5%	21.089
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	18.873
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	17.604
Dienststelle - Einbürgerung	1,2%	16.969
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	14.095
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	1,0%	13.987
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	13.869

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	7,4%	107.897
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,8%	83.953
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,1%	44.659
Dienststelle - Bürgeramt	2,2%	32.075
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,6%	23.297
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	21.184
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	18.873
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	17.604
Dienststelle - Einbürgerung	1,2%	16.969
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	14.095

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 - Personalausweis beantragen	3,5%	50.502
Dienstleistung - Reisepass beantragen	3,0%	44.062
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,5%	35.977
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,5%	35.621
Dienstleistung - Briefwahl beantragen	1,9%	28.070
Dienstleistung - Wunschkennzeichen reservieren	1,5%	21.464
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,5%	21.089
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	1,0%	13.987
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,0%	13.869
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	0,9%	13.458
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,9%	13.012
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,9%	12.513
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)	0,8%	11.182
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,7%	9.574
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,6%	9.409
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,6%	8.591
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,5%	7.812
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,5%	7.565
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,5%	6.773

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung	0,5%	6.714
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	6.682