

Nutzungsauswertung Serviceportal Q2/2025

1. Übersicht

Im zweiten Quartal 2025 gab es 866.010 Besuche auf dem Serviceportal. Die Besuchszahlen bleiben damit weiterhin hoch, liegen aber unter den Besuchszahlen von Q2 2024.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher*innen lag bei drei Minuten und 36 Sekunden.

32,5% 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. 65,1% aller Besucher*innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 23 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 92,9% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2% der Besucher*innen kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher*innen, die über soziale Netzwerke kommen, mit weniger als 0,1% weiterhin eine untergeordnete Rolle spielt. Der Anteil der Zugriffe, die über KI-Tools wie ChatGPT und Perplexity erfolgen, ist leicht gestiegen und liegt bei 0,4%. Es ist davon auszugehen, dass dieser Anteil in den nächsten Jahren weiter steigen wird.

In Q2 2025 hat sich somit der Anteil der Zugriffe über Suchmaschinen leicht verringert, zugunsten direkter Zugriffe und geringfügig auch zugunsten von KI-Tools. Es bleibt zu beobachten, wie sich die Zahlen weiter entwickeln.

84,8% der Besucher*innen stammen aus Deutschland, danach folgen das Vereinigte Königreich (4,6%), die USA (3,4%), die Türkei (1,3%) und Russland (1,1%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 84,5% Deutsch, gefolgt von 8,6% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	84,5%	731.513
Englisch	8,6%	74.457
Türkisch	1,3%	11.649

Bezeichnung	%	Besuche
Russisch	1,1%	9.797
Arabisch	1,0%	8.958
Französisch	0,5%	4.411
Spanisch	0,4%	3.436
Polnisch	0,4%	3.370
Ukrainisch	0,3%	2.556
Chinesisch	0,3%	2.378
...
Gesamt	100,0%	866.010

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	72,8%	630.492
Desktop	23,7%	205.330
Phablet	2,4%	20.953
Tablet	0,9%	7.606
...
Gesamt	100,0%	866.010

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	53,3%	337.979
Chrome Mobile	25,9%	164.283
Chrome Mobile iOS	6,1%	38.474
Google Search App	6,0%	38.219
Samsung Browser	5,4%	34.337

Browser Mobil	%	Besuche
Firefox Mobile	0,6%	3.724
Ecosia	0,6%	3.623
DuckDuckGo Privacy Browser	0,5%	3.335
Firefox Mobile iOS	0,5%	3.019
Chrome	0,5%	2.933
Brave	0,2%	1.120
...
Gesamtergebnis	100,0%	633.749

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	37,4%	68.730
Microsoft Edge	22,2%	40.755
Safari	18,6%	34.303
Firefox	18,5%	34.108
Brave	1,1%	2.052
Opera	0,8%	1.492
...
Gesamtergebnis	100,0%	183.983

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 Q2 2025 bei 40,2% 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	34,7%
Direkte Zugriffe	51,2%
Webseiten	37,7%
KI Chatbots	41,9%
Soziale Netzwerke	64,1%
Gesamt	40,2%

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 Q2 2025 wurden bei einer Gesamtzahl von 866.010 Besuchen insgesamt 93.195 Downloads getätigt. In 407.702 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 57,8%. 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 57,8% 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 geht auch in Q2 2025 weiter zurück (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche in Q2 2025 = 33,5%). Es setzt sich eine Entwicklung fort, 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	7,0%	89.331
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,8%	73.889
Inhaltsseite - Startseite	4,0%	51.541
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	3,9%	50.391
Dienstleistung - Reisepass beantragen	3,7%	47.907
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	3,4%	43.501
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,0%	38.924
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,8%	36.498
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,8%	35.658
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	2,2%	28.603
Dienststelle - Bürgeramt	2,2%	27.676
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,6%	21.136
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,6%	20.981
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,5%	18.698
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	18.195
Dienstleistung - Wunschkennzeichen reservieren	1,3%	16.681
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	16.597
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	1,2%	15.833
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	15.183
Dienststelle - Einbürgerung	1,1%	14.503

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,1%	14.133
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	1,0%	12.210

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	7,0%	89.331
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,8%	73.889
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,0%	38.924
Dienststelle - Bürgeramt	2,2%	27.676
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,6%	20.981
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	18.195
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	16.597
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,2%	15.183
Dienststelle - Einbürgerung	1,1%	14.503

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	3,9%	50.391
Dienstleistung - Reisepass beantragen	3,7%	47.907
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,8%	36.498
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,8%	35.658
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,5%	18.698
Dienstleistung - Wunschkennzeichen reservieren	1,3%	16.681
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	1,2%	15.833
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,1%	14.133
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	1,0%	12.210
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	0,8%	10.634
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)	0,7%	9.594
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,6%	7.764
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	7.618

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Ausland	0,5%	6.954
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,5%	6.892
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	6.615
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,5%	6.347
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,5%	6.294
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	5.872
Dienstleistung - Steueridentifikationsnummer erhalten	0,5%	5.838