

Nutzungsauswertung Serviceportal Q3/2025

1. Übersicht

Im dritten Quartal 2025 gab es 807.073 Besuche auf dem Serviceportal. Die Besuchszahlen bleiben damit weiterhin hoch, liegen aber erneut unter den Besuchszahlen des entsprechenden Referenzquartals Q3 im Jahr 2024. Die leicht sinkenden Besuchszahlen lassen sich damit erklären, dass Nutzer*innen mittlerweile einfacher einen Termin buchen können und somit nicht mehrfach das Serviceportal für die Terminbuchung aufrufen müssen. Details hierzu können auch Abschnitt 4. (Besuchsverhalten) entnommen werden.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher*innen lag bei drei Minuten und 20 Sekunden.

31,8% 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 24 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 92,3% 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 weniger als 0,1% weiterhin eine untergeordnete Rolle spielt. Der Anteil der Zugriffe, die über KI-Tools wie ChatGPT und Perplexity erfolgen, ist erneut leicht gestiegen und liegt bei 0,7%. Es ist davon auszugehen, dass dieser Anteil in den nächsten Jahren weiter steigen wird.

In Q3 2025 bleibt der Anteil der Zugriffe über Suchmaschinen im Vergleich zu den früheren Quartalen leicht verringert, zugunsten von Zugriffen über Websites und geringfügig auch zugunsten von KI-Tools. Es bleibt weiter zu beobachten, wie sich die Zahlen entwickeln.

83,4% der Besucher*innen stammen aus Deutschland, danach folgen das Vereinigte Königreich (5,2%), die USA (4%), die Türkei (1,2%) und Russland (1,1%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 83,1% Deutsch, gefolgt von 9,8% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	83,1%	670.735
Englisch	9,8%	78.861
Türkisch	1,2%	9.975
Russisch	1,2%	9.515
Arabisch	1,1%	8.885
Französisch	0,6%	4.469
Polnisch	0,5%	3.641
Spanisch	0,4%	3.556
Ukrainisch	0,3%	2.753
unbekannt	0,3%	2.022
...
Gesamt	100,0%	807.073

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	71,1%	573.677
Desktop	25,5%	205.541
Phablet	2,3%	18.807
Tablet	0,9%	7.445
...
Gesamt	100,0%	807.073

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	51,9%	298.510
Chrome Mobile	26,1%	150.041

Browser Mobil	%	Besuche
Chrome Mobile iOS	6,5%	37.308
Google Search App	6,3%	36.423
Samsung Browser	5,6%	32.398
Firefox Mobile	0,8%	4.342
Ecosia	0,6%	3.552
DuckDuckGo Privacy Browser	0,6%	3.170
Firefox Mobile iOS	0,5%	2.966
Chrome	0,4%	2.503
Brave	0,3%	1.473
...
Gesamtergebnis	100,0%	575.252

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	37,8%	69.300
Microsoft Edge	22,3%	40.796
Firefox	19,0%	34.869
Safari	17,5%	32.127
Brave	1,2%	2.252
Opera	0,8%	1.523
...
Gesamtergebnis	100,0%	183.197

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 2025 bei 41%. Damit zeigt sich in den letzten beiden Quartalen ein leichter Anstieg der Absprungrate (um 2% seit Q1 2025). Die Entwicklung sollte weiter beobachtet werden – insbesondere vor dem Hintergrund, dass in

Q4 2025 ein umfassendes Redesign des Portals erfolgte. Es sei zudem darauf hingewiesen, dass den Statistiken nicht entnommen werden kann, inwiefern die Absprungrate auch Nutzer*innen erfasst, die ggf. gleich auf der ersten aufgerufenen Seite alle relevanten Informationen vorfinden.

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 weiterhin unter dem Durchschnitt. Erstmals liegt auch die Absprungrate der Nutzer*innen, die über KI-Chatbots wie ChatGPT oder Perplexity auf das Serviceportal zugreifen, unter dem Durchschnitt. Bei Nutzer*innen, welche direkt auf das Serviceportal zugreifen oder über soziale Netzwerke kommen, ist die Absprungrate überdurchschnittlich hoch ist.

Bezeichnung	Absprungrate
Suchmaschinen	35,0%
Direkte Zugriffe	53,6%
Webseiten	37,2%
KI Chatbots	35,9%
Soziale Netzwerke	61,9%
Gesamt	41,0%

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 2025 wurden bei einer Gesamtzahl von 807.073 Besuchen insgesamt 93.671 Downloads getätigt. In 364.654 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 56,8%. 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 56,8% 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 Q3 2025 weiter zurück (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche in Q3 2025 = 30,3%). 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	6,4%	78.078
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,4%	65.584
Inhaltsseite - Startseite	4,4%	53.098
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	3,3%	40.273
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,1%	38.024
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,9%	34.985
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,8%	34.442
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,6%	31.852
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,4%	29.332
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	2,2%	26.779
Dienststelle - Bürgeramt	2,2%	26.408
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,7%	20.983

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,6%	19.159
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	18.752
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,3%	16.266
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	15.403
Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,2%	15.040
Dienststelle - Einbürgerung	1,2%	14.775
Dienstleistung - Wunschkennzeichen reservieren	1,2%	14.697
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,1%	13.444
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,1%	13.056

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	6,4%	78.078
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	5,4%	65.584
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,9%	34.985
Dienststelle - Bürgeramt	2,2%	26.408
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	18.752
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,3%	16.266
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	15.403
Dienststelle - Einbürgerung	1,2%	14.775
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,1%	13.444
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,1%	13.056

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%	38.024
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,8%	34.442
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,6%	31.852
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,4%	29.332
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,6%	19.159
Dienstleistung - Wunschkennzeichen reservieren	1,2%	14.697
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	0,9%	10.590
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)	0,9%	10.477

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,7%	8.616
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Ausland	0,7%	8.526
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	0,7%	8.252
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	7.580
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,6%	6.948
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,6%	6.802
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	6.395
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,5%	6.317
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,5%	6.202
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	6.108
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	5.785
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,5%	5.537