

## Nutzungsauswertung Serviceportal Q2/2024

### 1. Übersicht

Im zweiten Quartal 2024 gab es 930.781 Besuche auf dem Serviceportal. Damit setzt sich der Trend stetig steigender Nutzungszahlen von knapp 100.000 Besuchen in Q1 2016 auf mittlerweile über 900.000 Besuche im Quartal weiter fort.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher:innen lag bei drei Minuten und 43 Sekunden.

30,2% 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. 67,1% aller Besucher:innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 24 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 94,2% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,6% 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.

Es fällt auf, dass der Anteil an Einstiegen über eine Suchmaschine leicht abnimmt (von regelmäßig >70% auf 69,1% in Q1, 2024 und 67,1% in Q2, 2024). Dafür steigt der Anteil an direkten Zugriffen in gleicher Größenordnung an.

82,2% der Besucher:innen stammen aus Deutschland, danach folgen das Vereinigte Königreich (4,2%), die USA (3,2%), Russland (1,3%) und die Türkei (1,3%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 81,8% Deutsch, gefolgt von 8,1% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	81,8%	761.399
Englisch	8,1%	75.696
unbekannt	2,8%	25.923
Türkisch	1,3%	12.492
Russisch	1,3%	12.120
Arabisch	1,3%	12.042
Polnisch	0,5%	4.358

Bezeichnung	%	Besuche
Französisch	0,4%	4.117
Spanisch	0,4%	3.896
Ukrainisch	0,4%	3.724
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>930.781</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	69,2%	643.960
Desktop	26,7%	248.892
Phablet	2,9%	27.107
Tablet	1,0%	9.178
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>930.781</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	47,6%	316.516
Chrome Mobile	30,9%	205.840
Samsung Browser	8,0%	52.993
Google Search App	5,9%	39.432
Chrome Mobile iOS	4,5%	30.241
Firefox Mobile	0,7%	4.727
Ecosia	0,6%	4.130
Chrome	0,6%	4.090
Firefox Mobile iOS	0,4%	2.532
Opera Mobile	0,2%	1.101
Brave	0,1%	944
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>665.095</b>

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	41,5%	94.661
Microsoft Edge	20,0%	45.693
Firefox	19,3%	44.062
Safari	17,6%	40.117
Opera	0,8%	1.838
Samsung Browser	0,3%	699
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>228.199</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 Q2 2024 bei 38%. 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 Q2 2024 wurden bei einer Gesamtzahl von 930.781 Besuchen insgesamt 99.377 Downloads getätigt. In 513.312 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 65,8%. 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 65,8% im Vergleich zu den letzten Quartalen deutlich gesunken und liegt inzwischen wieder auf dem Niveau der zweiten Jahreshälfte 2022. Zwischenzeitlich war die Konversionsrate 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 in Q2 2024 ebenfalls auf das Niveau der zweiten Jahreshälfte 2022 zurückzugehen. Ob sich diese Entwicklung fortsetzt, ob also möglicherweise Maßnahmen der Ämter greifen, welche die Verfügbarkeit von Terminen wieder erhöhen sollen, bleibt zu beobachten.

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 0,3% weiterhin eine untergeordnete 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	9,8%	142.703
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,2%	89.721
Inhaltsseite - Startseite	5,9%	86.361
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,4%	64.597

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,4%	63.576
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	3,4%	50.249
Dienstleistung - Reisepass beantragen	3,4%	49.652
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	3,1%	45.357
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,0%	44.452
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,9%	42.154
Dienststelle - Bürgeramt	2,7%	39.236
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	1,6%	22.812
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,6%	22.807
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,6%	22.655
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,5%	22.180
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	20.408
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	1,2%	17.856
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,2%	17.406
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,1%	16.309
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,0%	14.853
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,0%	13.875

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,8%	142.703
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,2%	89.721
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	4,4%	64.597
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,0%	44.452
Dienststelle - Bürgeramt	2,7%	39.236
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	20.408
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,2%	17.406
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,0%	14.853
Dienststelle - Einbürgerung	0,9%	12.866
Dienststelle - Finanzamt Bremen	0,8%	11.952

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	3,4%	50.249
Dienstleistung - Reisepass beantragen	3,4%	49.652
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,9%	42.154
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	1,6%	22.812
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,6%	22.807
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,5%	22.180
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	1,2%	17.856
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,1%	16.309
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	0,7%	10.023
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,6%	8.792
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,5%	7.376
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,5%	7.323
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	6.847
Dienstleistung - Kinderreisepass beantragen (Verlängerung)	0,5%	6.720
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	6.650