

Nutzungsauswertung Serviceportal Q3/2024

1. Übersicht

Im dritten Quartal 2024 gab es 844.825 Besuche auf dem Serviceportal. Das sind zwar ca. 85.000 Besuche weniger als in Q2, 2024, aber gleichzeitig ca. 130.000 Besuche mehr als in Q3, 2023. Grundsätzlich scheint sich der Trend steigender Nutzungszahlen also auch in Q3, 2024 fortzusetzen.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher*innen lag bei drei Minuten und 31 Sekunden.

28,2% 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. 69,2% aller Besucher*innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 20 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93,8% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,5% der Besucher*innen kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher*innen, die über soziale Netzwerke kommen, weiterhin keine Rolle spielt.

Der Anteil an Einstiegen über eine Suchmaschine nimmt wieder leicht zu (von regelmäßig >70% bis Q4, 2023 über 67,1% in Q2, 2024 und nun 69,2% in Q3, 2024). Es bleibt zu beobachten, ob die Suchmaschinen wieder an Bedeutung gewinnen.

82,9% der Besucher*innen stammen aus Deutschland, danach folgen das Vereinigte Königreich (4,6%), die USA (3,5%), die Türkei (1,3%) und Russland (1,3%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit 82,4% Deutsch, gefolgt von 8,9% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	82,4%	696.329
Englisch	8,9%	74.871
Russisch	1,4%	11.650
Türkisch	1,4%	11.483
Arabisch	1,3%	11.323
unbekannt	1,0%	8.063

Bezeichnung	%	Besuche
Französisch	0,5%	4.538
Polnisch	0,5%	4.277
Spanisch	0,5%	4.082
Ukrainisch	0,3%	2.490
...
Gesamt	100,0%	844.825

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	69,6%	587.743
Desktop	26,2%	221.315
Phablet	3,0%	25.575
Tablet	1,0%	8.607
...
Gesamt	100,0%	844.825

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	47,9%	287.270
Chrome Mobile	31,1%	186.133
Samsung Browser	6,7%	40.143
Google Search App	6,3%	37.830
Chrome Mobile iOS	4,8%	28.673
Firefox Mobile	0,7%	4.196
Chrome	0,6%	3.702
Ecosia	0,6%	3.419
Firefox Mobile iOS	0,4%	2.219
DuckDuckGo Privacy Browser	0,3%	1.567

Browser Mobil	%	Besuche
Opera Mobile	0,2%	1.098
...
Gesamtergebnis	100,0%	599.284

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	39,4%	78.269
Microsoft Edge	20,5%	40.653
Firefox	20,2%	40.046
Safari	18,2%	36.126
Opera	0,7%	1.467
Opera GX	0,4%	800
...
Gesamtergebnis	100,0%	198.456

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 2024 bei 39%. 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 Q3 2024 wurden bei einer Gesamtzahl von 844.825 Besuchen insgesamt 104.646 Downloads getätigt. In 432.289 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 63,6%. 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 63,6% im Vergleich zu den letzten Quartalen weiter 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 seit Q3 2024 ebenfalls weiter zurückzugehen (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche in Q3 2024 = 38,8%). Ob sich diese Entwicklung fortsetzt, ob also möglicherweise Maßnahmen der Ämter greifen, welche die Verfügbarkeit von Terminen wieder erhöhen sollen, bleibt weiter zu beobachten. Es scheint sich aber ein Trend abzuzeichnen.

Ausgehende Links zu den Online-Diensten unter onlinedienste.bremen.de machen mit 0,4 % (Quote 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 an den Gesamtbesuchen spielt mit 0,4% 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	9,6%	130.343
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,7%	90.893
Inhaltsseite - Startseite	5,1%	69.361
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	4,1%	55.533
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,8%	51.119
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,3%	44.337
Dienststelle - Bürgeramt	2,8%	38.416
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,8%	38.112
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	2,6%	34.818
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,5%	34.417
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,4%	33.174
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,8%	24.313
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,7%	22.870
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,7%	22.815
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	20.307
Dienststelle - Einbürgerung	1,3%	17.263
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,2%	16.574
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,1%	15.638
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,0%	13.906
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	1,0%	13.869
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	13.313

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	9,6%	130.343
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,7%	90.893
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,8%	51.119
Dienststelle - Bürgeramt	2,8%	38.416
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,8%	24.313
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	20.307
Dienststelle - Einbürgerung	1,3%	17.263
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,1%	15.638
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,0%	13.906
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	13.313

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)	3,3%	44.337
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,8%	38.112
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,5%	34.417
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,4%	33.174
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,7%	22.870
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,2%	16.574
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	0,9%	11.591
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	0,8%	11.462
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,7%	9.447
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,7%	9.317
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)	0,6%	7.838
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,6%	7.680
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	7.511
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,5%	7.424
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,5%	6.804
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,5%	6.729