

Nutzungsauswertung Serviceportal Q4/2024

1. Übersicht

Im vierten Quartal 2024 gab es 746.793 Besuche auf dem Serviceportal. Damit gehen die Zahlen im Vergleich zu den auffallend hohen Besuchszahlen (ca. 900.000 / Quartal in der ersten Jahreshälfte) wieder deutlich zurück, liegen aber immer noch höher als in den vierten Quartalen der letzten Jahre. Es bleibt zu beobachten, wie sich die Besuchszahlen in den folgenden Quartalen weiterentwickeln.

Die durchschnittliche Verweildauer von Besucher*innen lag bei drei Minuten und 22 Sekunden.

27,5% 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. 70,3% aller Besucher*innen gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 24 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 93,6% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche weiterhin deutlich dominiert. 2,1% 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.

Der Anteil an Einstiegen über eine Suchmaschine nimmt wieder leicht zu (von regelmäßig >70% bis Q4, 2023 über 67,1% in Q2, 2024, 69,2% in Q3, 2024 und nun 70,3% in Q4, 2024). Es bleibt zu beobachten, ob die Suchmaschinen weiter an Bedeutung gewinnen.

83,4% der Besucher*innen stammen aus Deutschland, danach folgen das Vereinigte Königreich (4,6%), die USA (3,7%), die Türkei (1,4%) und Russland (1,3%).

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

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	83,1%	620.400
Englisch	8,9%	66.729
Türkisch	1,4%	10.687
Arabisch	1,4%	10.290
Russisch	1,3%	9.934

Bezeichnung	%	Besuche
Französisch	0,5%	3.933
Polnisch	0,5%	3.404
Spanisch	0,4%	3.318
Ukrainisch	0,4%	2.670
Chinesisch	0,3%	1.936
...
Gesamt	100,0%	746.793

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	69,7%	520.597
Desktop	26,1%	194.546
Phablet	2,9%	22.014
Tablet	1,1%	7.914
...
Gesamt	100,0%	746.793

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	48,5%	255.895
Chrome Mobile	30,5%	160.856
Google Search App	6,5%	34.364
Samsung Browser	6,1%	32.163
Chrome Mobile iOS	5,3%	27.833
Firefox Mobile	0,7%	3.838
Chrome	0,6%	3.178
Ecosia	0,5%	2.751
DuckDuckGo Privacy Browser	0,3%	1.630

Browser Mobil	%	Besuche
Firefox Mobile iOS	0,3%	1.600
Brave	0,2%	863
...
Gesamtergebnis	100,0%	527.723

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

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	36,7%	63.600
Microsoft Edge	21,1%	36.583
Safari	20,1%	34.759
Firefox	19,9%	34.536
Opera	1,0%	1.682
Headless Chrome	0,5%	943
...
Gesamtergebnis	100,0%	173.297

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 Q4 2024 bei 39% und bleibt damit weitgehend 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 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 Q4 2024 wurden bei einer Gesamtzahl von 746.793 Besuchen insgesamt 91.326 Downloads getätigt. In 378.135 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 62,9%. 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 62,9% 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 seit Q4 2024 ebenfalls weiter zurückzugehen (Quote Terminvereinbarung / Gesamtbesuche in Q4 2024 = 36,9%). 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.

5. TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	8,4%	98.559
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,6%	77.371
Inhaltsseite - Startseite	4,3%	50.672
Inhaltsseite - Terminvereinbarung - Serviceportal Bremen	3,8%	44.222
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,4%	40.027
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,0%	35.780
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,8%	32.475
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,7%	31.777
Dienststelle - Bürgeramt	2,6%	30.838
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	2,4%	28.580
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,4%	28.240
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,8%	21.742
Inhaltsseite - Dienstleistungen	1,7%	19.611
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,6%	18.602
Dienststelle - Migrationsamt	1,6%	18.276
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	15.184
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,3%	14.868
Dienststelle - Einbürgerung	1,2%	14.287
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,1%	13.089
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)	1,1%	12.360
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	11.960
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	1,0%	11.781

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	8,4%	98.559
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	6,6%	77.371
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	3,4%	40.027
Dienststelle - Bürgeramt	2,6%	30.838
Dienststelle - Zentrale Kfz-Zulassungsbehörde	1,8%	21.742
Dienststelle - Migrationsamt	1,6%	18.276
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	1,3%	15.184
Dienststelle - Einbürgerung	1,2%	14.287
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	1,1%	13.089
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,0%	11.960

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)	3,0%	35.780
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	2,8%	32.475
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	2,7%	31.777
Dienstleistung - Reisepass beantragen	2,4%	28.240
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,6%	18.602
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,3%	14.868
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Online - Pilotbetrieb)	1,1%	12.360
Dienstleistung - Wohngeld erstmalig oder neu beantragen	1,0%	11.781
Dienstleistung - Kennzeichen reservieren	0,8%	9.823
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,8%	9.018
Dienstleistung - Führerschein Pflichtumtausch	0,7%	7.881
Dienstleistung - Urkunde: Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	7.154
Dienstleistung - Personalausweis / Reisepass / eID-Karte abholen	0,6%	7.094
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,6%	6.916
Dienstleistung - Reisepass beantragen - für Personen unter 18 Jahren	0,5%	6.443
Dienstleistung - Gewerbe anmelden - Einzelunternehmen/Privatperson	0,5%	6.290
Dienstleistung - Kirchenaustritt erklären	0,5%	6.230
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,5%	5.971
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,5%	5.522
Dienstleistung - Ehe: Anmeldung zur Eheschließung	0,5%	5.477
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,5%	5.404