

## Besucherauswertung Serviceportal Q1/2020

### A. Problem

1. Das Serviceportal Bremen hat mit großem Abstand zu allen anderen KoGIs-Internetauftritten die meisten Zugriffszahlen zu verzeichnen und wurde 2019 grundlegend überprüft.
2. Die Jahresüberprüfung soll für jedes Quartal fortgesetzt werden, um zu überprüfen, ob festgelegte Anpassungen und Verbesserungen die erwarteten positiven Auswirkungen auf das Nutzerverhalten haben.

### B. Lösung

Die Matomo-Auswertung für das Quartal 1, 2020 soll detailliert ausgewertet werden und damit Empfehlungen für eine bessere Nutzung des Portals geben.

### C. Ergebnisse

#### Besucherübersicht

Im ersten Quartal 2020 haben über 370.000 Menschen das Serviceportal besucht.

Die durchschnittliche Verweildauer eines Besuchers lag bei zwei Minuten und 41 Sekunden.

Etwa 21% aller Besucher 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. Ca. 76% aller Besucher gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 23 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert werden, wobei Google mit 94,2% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche deutlich dominiert. 2% der Besucher kommen über eine andere Webseite auf das Serviceportal, während die Zahl der Besucher, die über soziale Netzwerke kommen, bei ca. 0,2% liegt.

Wie auch 2019 stammen fast 91% der Besucher aus Deutschland, danach folgen USA (4%), England (1%), Russland (0,5%) und die Türkei (0,5%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit über 90% Deutsch, gefolgt von über 5% Englisch:

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	90,5%	336.983
Englisch	5,5%	20.324
Türkisch	0,5%	1.952
Russisch	0,5%	1.950
Polnisch	0,5%	1.766
Spanisch	0,4%	1.522
Arabisch	0,3%	1.256
Französisch	0,3%	1.003
Italienisch	0,2%	618
Chinesisch	0,2%	610
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>372.289</b>

## Geräteübersicht

Die meisten Nutzer\*innen greifen mit dem Smartphone auf das Serviceportal zu. Dem folgen herkömmliche Desktop-PCs und - mit deutlichem Abstand - Tablets und Phablets.

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	56,0%	208.310
Desktop	38,9%	144.967
Tablet	3,9%	14.362
Phablet	1,2%	4.334
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>372.289</b>

## 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 hauptsächlich Mobile Safari und Chrome Mobile verwendet werden, weitere Browser folgen mit deutlichem Abstand.

Browser Mobil	%	Besuche
Mobile Safari	42,7%	90.778
Chrome Mobile	39,3%	83.561
Samsung Browser	12,6%	26.811
Chrome	2,1%	4.460
Chrome Mobile iOS	1,7%	3.691
Firefox Mobile	1,0%	2.208
Opera Mobile	0,4%	759
MIUI Browser	0,1%	181
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>212.610</b>

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox. Der in 2019 an dritter Stelle stehende Internet Explorer verliert deutlich an Bedeutung (Rückgang von 18,8% auf 10,9%), während Safari sichtbar zulegt (Zuwachs von 9,3% auf 15,5%). Auch der Microsoft Edge gewinnt leicht an Gewicht (Zuwachs von 8,3% auf 10,6%).

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	30,9%	40.996
Firefox	30,4%	40.275
Safari	15,5%	20.615
Internet Explorer	10,9%	14.514
Microsoft Edge	10,6%	14.074
Opera	1,6%	2.122
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>132.655</b>

## Besucherverhalten

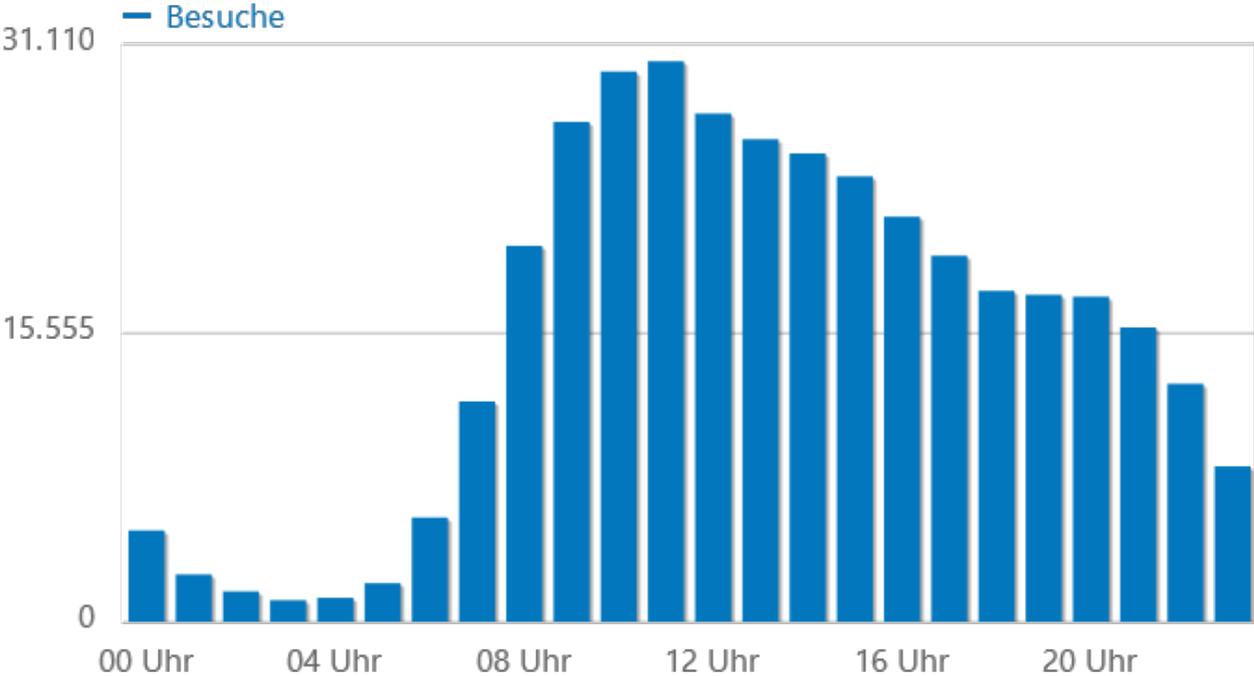
Ca. 50% aller Besucher\*innen verlassen das Serviceportal nach 0-10 Sekunden wieder. Diese kurze Verweildauer kann verschiedene Gründe haben. So kann es sein, dass die Besucher\*innen aus einer Suchmaschine heraus auf das Serviceportal geleitet wurden und relativ schnell gesehen haben, dass die Seite die von ihnen gesuchte Information nicht enthält. In Folge verlassen die Besucher\*innen das Serviceportal möglicherweise endgültig, wahrscheinlicher ist aber, dass sie die ursprünglich erfolglose Suche über die Suchmaschine verfeinern und letztendlich doch noch die gewünschten Informationen im Serviceportal finden. Für diese Überlegung spricht, dass wiederkehrende Besucher\*innen zu über 99% am gleichen Tag erneut auf das Serviceportal zugreifen (172.512 von 172.951 wiederkehrenden Besucher\*innen). Weitere 50% aller Besucher\*innen verbleiben gleich beim ersten Zugriff auf der Seite des Serviceportals.

Dabei werden von den Besucher\*innen in den meisten Fällen ein bis drei Seiten je Besuch aufgerufen. Verbunden mit der relativ geringen Anzahl von ca. drei Aktionen pro Besuch und der

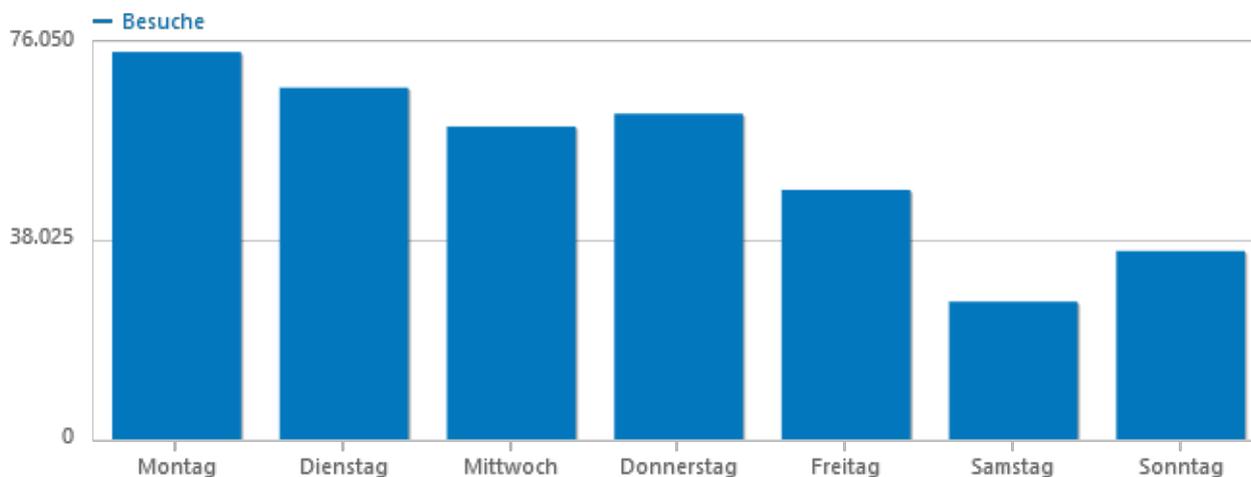
Tatsache, dass die im Serviceportal enthaltene Suchfunktionalität bei einer Gesamtzahl von 372.289 Seitenbesuchen lediglich für 54.187 Suchanfragen genutzt wurde, weist dies auf eine hohe Effizienz im Serviceportal hin, bei der Nutzer\*innen bereits über externe Suchmaschinen schnell auf die gewünschten Informationen geleitet werden.

**Zeiten**

Die Nutzer besuchen das Serviceportal über den Tag verteilt sehr stark. Die Spitzen liegen zwischen 09:00 und 15:00 Uhr. Die Besuche erstrecken sich bis in die Abendstunden und gehen erst in den späten Abendstunden deutlich zurück.



Betrachtet man die Anzahl der Zugriffe nach Wochentagen, zeigt sich, dass die meisten Zugriffe von Montag bis Donnerstag erfolgen. Zum Wochenende geht die Anzahl der Besuche deutlich zurück.



### TOP Aufrufe bei den Inhaltsseiten

Die am meisten aufgerufenen Seiten sind absteigend aufgelistet. Diese überschneiden sich auch mit den TOP-Einstiegsseiten, da die Besucher schnell zum Ziel kommen (s. Abschnitt Besucherverhalten).

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	7,3%	43.215
Inhaltsseite - Startseite	6,5%	38.726
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,4%	19.988
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,0%	17.650
Inhaltsseite - Dienstleistungen	2,9%	17.293
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,7%	15.959
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	2,5%	14.838
Dienststelle - Finanzamt Bremen	2,3%	13.458
Dienststelle - Bürgeramt	2,3%	13.411
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,2%	13.007
Inhaltsseite - Terminvereinbarung	2,2%	12.842
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	2,1%	12.602
Inhaltsseite - Behörden	2,0%	12.187
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,0%	11.675
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	1,8%	10.976
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,6%	9.720
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	8.439
Dienststelle - Ordnungsamt	1,3%	7.597
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,2%	6.951

Bei den Dienststellen werden folgende 15 Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansich- ten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	7,3%	43.215
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,4%	19.988
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,0%	17.650
Dienststelle - Finanzamt Bremen	2,3%	13.458
Dienststelle - Bürgeramt	2,3%	13.411
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,2%	13.007
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,0%	11.675
Dienststelle - Migrationsamt	1,4%	8.439
Dienststelle - Ordnungsamt	1,3%	7.597
Dienststelle - Fundangelegenheiten	0,8%	4.823
Dienststelle - Gewerbemeldestelle	0,8%	4.721
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	0,7%	3.948
Dienststelle - Finanzamt Bremerhaven	0,5%	3.267
Dienststelle - Aufenthalt	0,5%	2.845
Dienststelle- Die Bremer Stadtreinigung	0,4%	2.670

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 Seitenansich- ten
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	2,7%	15.959
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	2,5%	14.838
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	2,1%	12.602
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,6%	9.720
Dienstleistung - Reisepass beantragen	1,2%	6.951
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	1,1%	6.634
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	1,1%	6.539
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,1%	6.520
Dienstleistung - Anmeldung zur Eheschließung	1,0%	6.220
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,0%	5.940
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	1,0%	5.693
Dienstleistung - Wunschkennzeichen reservieren	0,9%	5.119
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	0,9%	5.101
Dienstleistung - Fundsachen nachfragen/abholen	0,7%	4.421
Dienstleistung - Anmeldung eines Kindes in der Krippe, dem Kindergarten oder bei der Tagespflege / Kita-Pass	0,7%	4.250
Dienstleistung - Gewerbe anmelden	0,7%	3.988

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	0,6%	3.698
Dienstleistung - Personenstandsurkunde beantragen	0,6%	3.533
Dienstleistung - Kraftfahrzeug abmelden (Außerbetriebsetzung)	0,5%	2.962
Dienstleistung - Kindergeld beantragen	0,5%	2.912
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,5%	2.783
Dienstleistung - Verpflichtungserklärung beantragen (Zweck: Erteilung eines Besuchs- oder Geschäftsvisums)	0,5%	2.776

### Suchen im Serviceportal

Die interne Suche im Serviceportal wird im Verhältnis zur Anzahl der Seitenbesuche nur relativ selten genutzt. So wurden bei einer Gesamtzahl von 372.289 Seitenbesuchen lediglich 54.187 interne Suchen im Serviceportal ausgeführt. Reduziert man die Anzahl der Suchanfragen auf sinnvolle Anfragen (d.h. Suchbegriffe wie \*, "raw", u.ä. werden nicht gezählt) und zieht zudem die von Mitarbeiter\*innen des Bürgertelefon Bremen (BTB) durchgeführten Suchen (erkennbar an Zeichen- und Zahlenkombinationen wie "HB1175" u.ä.) ab, verbleiben 38.615 Suchanfragen auf insgesamt 372.289 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 20.578 Anfragen der konkrete Suchbegriff nicht benannt werden, diese werden in der Statistik von Matomo als "Andere" geführt.

Auf eine detaillierte Auswertung der verwendeten Suchbegriffe wird vor diesem Hintergrund verzichtet. Eine Auffälligkeit bei den Suchanfragen soll hier dennoch erwähnt werden: Mit 4.405 der 38.615 relevanten Suchanfragen von Bürger\*innen (11,4%) bleibt das aus 2019 bekannte Phänomen bestehen, dass ein auffällig hoher Anteil die Dienstleistung "Kennzeichen reservieren" betrifft. Die entsprechende Dienstleistung ist zwar von Platz 10 auf Platz 12 der am häufigsten aufgerufenen Dienstleistungen abgerutscht, befindet sich aber durchaus weiterhin im relevanten Bereich (s. Abschnitt "TOP Aufrufe der Inhaltsseiten").

## **D. Entscheidungsvorschlag**

**Die Empfehlungen aus 2019 setzen sich fort.**

**Die Ergebnisse der Jahresauswertung lassen einen direkten Anpassungsbedarf erkennen. Die Browser der Besucher sollten verstärkt in den Fokus gestellt werden, damit man Neuerungen immer auch mit diesen Browsern testet. Dabei sollte auch nach mobil und auf Desktops verwendeten Browsern differenziert werden.**

**Auch die Auflösung und Verbesserungen für mobile Geräte (insbesondere Smartphones) sollten vermehrt betrachtet und priorisiert umgesetzt werden. Hier kann mit deutlichen Mehrwerten für die Mobilansicht das Nutzererlebnis nachhaltig verbessert werden.**

**Der Tatsache, dass die Dienstleistung "Wunschkennezeichen reservieren" bei Suchen einen auffällig hohen Wert hat und auch in den Top 12-Dienstleistungen enthalten ist, sollte berücksichtigt werden, z.B. indem man einen entsprechenden Link zur Dienstleistung direkt auf der Startseite und der Seite der Dienstleistungen als Kachel hinterlegt.**

**Es fällt zudem auf, dass die Dienstleistung "Anmeldung eines Kindes in der Krippe, dem Kindergarten oder bei der Tagespflege / Kita-Pass" neu in der Liste der am meisten aufgerufenen Dienstleistungen auftaucht. Das kann daran liegen, dass zu Anfang des Jahres die Anmeldungen für Kindertagesbetreuung eingereicht werden müssen. Es ist zu empfehlen zu untersuchen, ob diese oder weitere Dienstleistungen im Jahresverlauf besonders hohe Aufrufzahlen haben, so dass die Seiten des Serviceportals über das Jahr hinweg gezielt mit Blick auf bestimmte Dienstleistungen gestaltet werden können.**