

## Besucherauswertung Serviceportal Q3/2020

### 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-Statistiken für das 3. Quartal 2020 sollen detailliert ausgewertet werden und damit Empfehlungen für eine bessere Nutzung des Portals geben.

### C. Ergebnisse

#### Besucherübersicht

Im dritten Quartal 2020 haben über 460.000 Menschen das Serviceportal besucht. Ein Vergleich mit den früheren Auswertungen zeigt hier ein stetiges und deutliches Wachstum der Besucherzahlen. Während in 2019 insgesamt 1,2 Mio Besuche auf dem Serviceportal zu verzeichnen waren (das entspricht einem Durchschnitt von 300.000 Besucher\*innen / Quartal), stiegen die Besucherzahlen in Q1 2020 auf ca. 370.000 Besuche, in Q2 2020 auf ca. 413.000 Besuche und in Q3 mittlerweile auf ca. 460.000 Besuche.

Die durchschnittliche Verweildauer eines Besuchers lag bei drei Minuten und 13 Sekunden.

Etwa 23% 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. 75% aller Besucher gelangen über Suchmaschinen auf das Serviceportal. Dabei konnten 19 unterschiedliche Suchmaschinen identifiziert wer-

den, wobei Google mit 94,1% aller über eine Suchmaschine eingeleiteten Besuche deutlich dominiert. 2,2% 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.

Knapp 89% der Besucher des Serviceportals stammen aus Deutschland, danach folgen USA (4,4%), England (1,5%), Russland (0,6%) und Polen (0,5%).

Die meistgenutzte Browsersprache ist mit knapp 89% Deutsch, gefolgt von 6,4% Englisch. Dabei fällt auf, dass im Vergleich zu Quartal 1 und 2 des Jahres 2020 der Anteil deutschsprachiger Browser leicht zurückgeht (90,5% in Q1 2020, 89,7% in Q2 2020, 88,7% in Q3 2020), dafür aber der Anteil englischsprachiger Browser geringfügig wächst (5,5% in Q1 2020, 5,6% in Q2 2020, 6,4% in Q3 2020). Es ist im Auge zu behalten, ob sich diese Entwicklung weiter fortsetzt.

Bezeichnung	%	Besuche
Deutsch	88,7%	408.982
Englisch	6,4%	29.620
Russisch	0,6%	2.930
Arabisch	0,5%	2.532
Polnisch	0,5%	2.498
Türkisch	0,5%	2.488
Spanisch	0,5%	2.098
Französisch	0,4%	1.733
Chinesisch	0,2%	1.095
Italienisch	0,2%	980
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>461.266</b>

## Geräteübersicht

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

Bezeichnung	%	Besuche
Smartphone	57,2%	263.880
Desktop	38,2%	176.078
Tablet	3,0%	13.759
Phablet	1,6%	7.277
...	...	...
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>461.266</b>

In der Entwicklung vom Jahr 2019 bis zum 3. Quartal 2020 fällt auf, dass der Anteil der Zugriffe über Tablets geringfügig aber stetig zurückgeht. Während in 2019 noch 5,5% der Nutzer\*innen über Tablets auf das Serviceportal zugegriffen, reduzierte sich der Anteil in Q1 2020 auf 3,9%, in Q2 auf 3,5% und in Q3 2020 auf 3,0%.

Gleichzeitig steigt der Anteil der Zugriffe über das Smartphone von 54,0% in 2019 über 56,0% in Q1 2020 und 56,1% in Q2 2020 auf mittlerweile 57,2% in Q3 2020. Die Mobilgeräte bleiben damit deutlich relevant, und der Schwerpunkt der mobilen Zugriffe über das Smartphone (vs. Tablet oder Phablet) verstetigt sich.

## 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 das mit den bisherigen Berichten übereinstimmende Bild, dass bei Mobilgeräten hauptsächlich Mobile Safari und Chrome Mobile verwendet werden, weitere Browser folgen mit deutlichem Abstand.

Browser Mobil	%	Besuche
Mobile Safari	41,6%	113.442
Chrome Mobile	38,2%	104.214
Samsung Browser	10,8%	29.560
unbekannt	3,3%	9.054
Chrome Mobile iOS	2,1%	5.598
Chrome	1,7%	4.577
Firefox Mobile	0,6%	1.683
Ecosia	0,6%	1.665
Opera Mobile	0,2%	618
Firefox Mobile iOS	0,2%	570
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>272.463</b>

Im Desktop-Bereich dominieren weiterhin die Browser Chrome und Firefox. Ein Trend aus Q1 und Q2 2020 setzt sich im Vergleich zu den vorherigen Quartalen in abgeschwächter Form fort: Der Internet Explorer verbleibt in der Rangliste der verwendeten Desktop Browser zwar auf dem fünften Platz, verliert mit einem Anteil von 5,7 % in Q3 2020 vs. 6,4% in Q2 2020 aber weiterhin an Bedeutung. Safari hält sich mit einem Anteil von 16,8% (17,0 % in Q2 2020) auf dem dritten Platz, während der auf dem vierten Platz liegende Microsoft Edge zwar nicht seine Platzierung, doch aber seinen Anteil von 11,1% in Q2 2020 auf mittlerweile 12,9% verbessert.

Browser Desktop	%	Besuche
Chrome	34,4%	55.411
Firefox	28,7%	46.250
Safari	16,8%	27.075
Microsoft Edge	12,9%	20.785
Internet Explorer	5,7%	9.153
Opera	1,5%	2.347
...	...	...
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>100,0%</b>	<b>161.189</b>

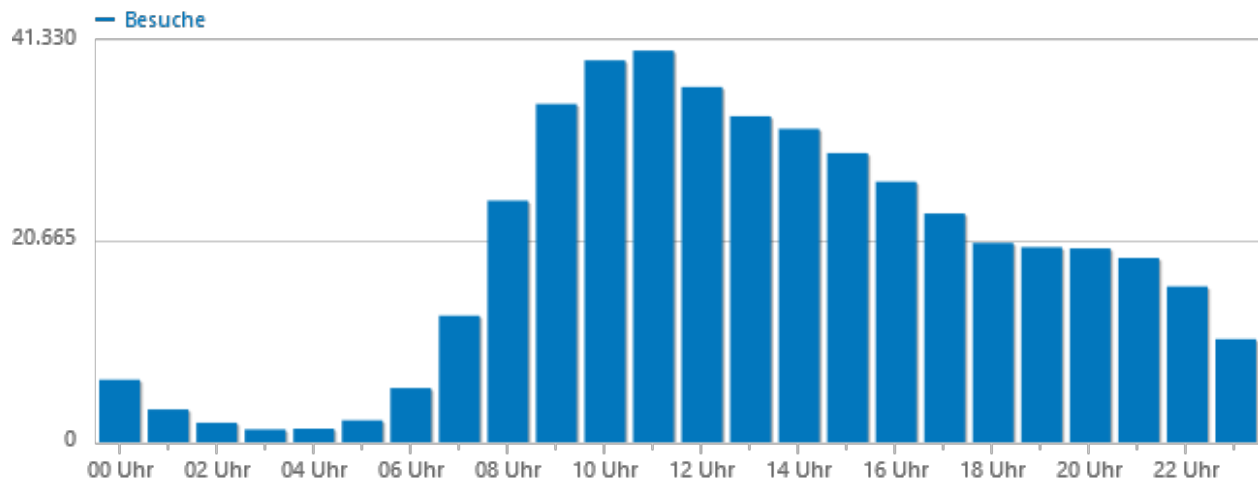
## Besucherverhalten

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 (221.918 von 222.530 wiederkehrenden Besucher\*innen). Weitere 50% verbleiben gleich beim ersten Zugriff auf der Seite des Serviceportals.

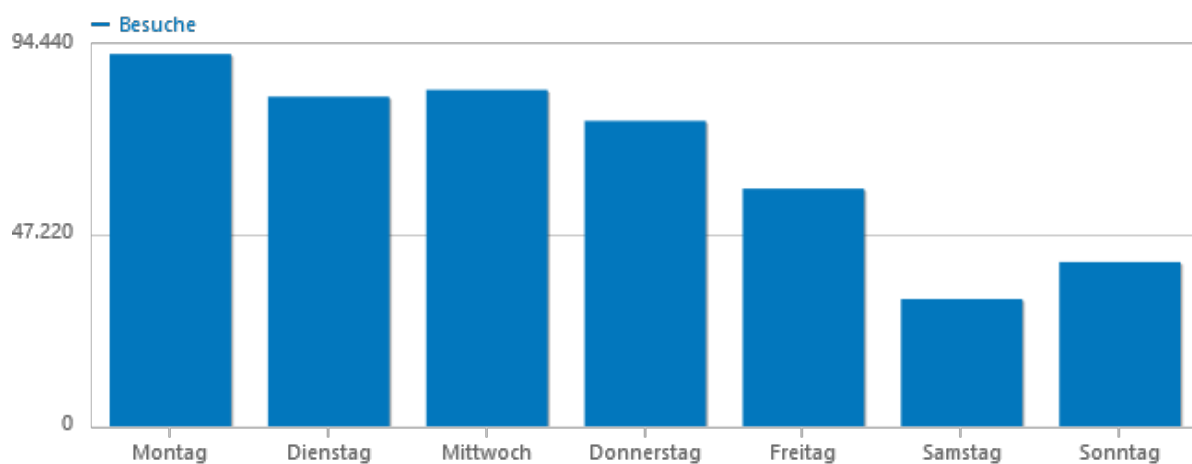
Dabei werden von den Besucher\*innen in den meisten Fällen ein bis drei Seiten je Besuch aufgerufen. Verbunden mit der relativ geringen Anzahl von ca. drei bis vier Aktionen pro Besuch und der Tatsache, dass die im Serviceportal enthaltene Suchfunktionalität bei einer Gesamtzahl von 461.266 Seitenbesuchen lediglich für 77.709 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
Inhaltsseite - Startseite	9,0%	64.507
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	7,0%	50.366
Dienststelle - Bürgeramt	5,3%	38.308
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,9%	28.236
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,8%	26.978
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,6%	25.816
Inhaltsseite - Dienstleistungen	3,1%	21.985
Inhaltsseite - Terminvereinbarung	3,0%	21.303
Inhaltsseite - Terminvereinbarung für Dienststellen	2,5%	18.108
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,3%	16.731
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,3%	16.458
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,1%	15.044
Inhaltsseite - Terminvereinbarung nach Dienstleistungen	2,1%	15.034
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	1,9%	13.285
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,8%	13.138
Inhaltsseite - Behörden	1,8%	12.967
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,7%	12.440
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,6%	11.511
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	10.412
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,4%	10.105

Bei den Dienststellen werden folgende Einträge am häufigsten aufgerufen.

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenansichten
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Mitte	7,0%	50.366
Dienststelle - Bürgeramt	5,3%	38.308
Dienststelle - Kfz-Zulassungen	3,8%	26.978
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Stresemannstraße	3,6%	25.816
Dienststelle - BürgerServiceCenter-Nord	2,3%	16.458
Dienststelle - Standesamt Bremen-Mitte	2,1%	15.044
Dienststelle - Finanzamt Bremen	1,8%	13.138

Bezeichnung	%	Eindeutige Seitenan- sichten
Dienststelle - Migrationsamt	1,5%	10.412
Dienststelle - Ordnungsamt	1,1%	8.001
Dienststelle - Fundangelegenheiten	0,7%	4.985
Dienststelle - Fahrerlaubnisse	0,7%	4.926
Dienststellen - Gewerbemeldestelle	0,6%	4.341
Dienststelle - Bürgertelefon Bremen	0,6%	4.194
Dienststelle - Aufenthalt	0,5%	3.653

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 Seitenan- sichten
Dienstleistung - Wohnsitz ummelden (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	3,9%	28.236
Dienstleistung - Führungszeugnis beantragen	2,3%	16.731
Dienstleistung - Sperrmüll entsorgen	1,9%	13.285
Dienstleistung - Personalausweis beantragen	1,7%	12.440
Dienstleistung - Wohnsitz anmelden, Zuzug aus dem Inland (Alleinige, Haupt- oder Nebenwohnung)	1,6%	11.511
Dienstleistung - Kraftfahrzeug anmelden	1,4%	10.105
Dienstleistung - Bearbeitungsstand der Steuererklärung	1,2%	8.673
Dienstleistung - Meldebescheinigung beantragen	1,1%	8.168
Dienstleistung - Kennzeichen reservieren	1,0%	7.179
Dienstleistung - Elterngeld beantragen	1,0%	7.007
Dienstleistung - Wohnberechtigungsschein beantragen	0,9%	6.337
Dienstleistung - Wohngeld - Mietzuschuss beantragen	0,8%	5.637
Dienstleistung - Fundsachen nachfragen/abholen	0,7%	5.338
Dienstleistung - Änderung der Adresse auf dem Personalausweis/Reise-pass/elektronischen Aufenthaltstitel	0,7%	4.874
Dienstleistung - Gewerbe anmelden	0,7%	4.778
Dienstleistung - Kraftfahrzeug ummelden (Halterwechsel)	0,6%	4.272
Dienstleistung - Kindergeld beantragen	0,6%	4.143
Dienstleistung - Kraftfahrzeug abmelden (Außerbetriebsetzung)	0,5%	3.527

## **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 461.266 Seitenbesuchen lediglich 77.709 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 53.467 Suchanfragen auf insgesamt 461.266 Seitenbesuche. Von diesen Suchanfragen kann für 27.376 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 6.202 der 53.467 relevanten Suchanfragen von Bürger\*innen (11,6%) bleibt das aus den vorherigen Auswertungen bekannte Phänomen bestehen, dass ein auffällig hoher Anteil die Dienstleistung "Kennzeichen reservieren" betrifft. Diesem Phänomen wird im Serviceportal dadurch Rechnung getragen, dass für die Dienstleistung "Kennzeichen reservieren" auf der Startseite und auf der Übersichtsseite für Dienstleistungen eine eigene Kachel mit einem Link zu weiterführenden Informationen bereitgestellt wurde.

## **D. Entscheidungsvorschlag**

**Die Empfehlungen aus den bisherigen Berichten (Gesamtauswertung 2019 sowie die Auswertungen für Q1 und Q2 2020) setzen sich fort, weitere Maßnahmen sind zum jetzigen Zeitpunkt nicht notwendig.**