



► Nr. VO/2020/08775
öffentlich

Lübeck, 09.03.2020

Bericht -öffentlich-

Verantwortliche Bereiche:
4.401 - Schule und Sport

Bearbeitung: Christiane Alvarez Fischer (E-Mail: christiane.alvarez@luebeck.de Telefon: 122-4284)

Statistik und Bericht Familien- und Bildungsportal 2010 - 2019

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
27.04.2020	Senat	Nichtöffentlich	
14.05.2020	Schul- und Sportausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
14.05.2020	Jugendhilfeausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
26.05.2020	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
28.05.2020	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Entscheidung

Anlass:

Das Familien- und Bildungsportal ist seit gut zwei Jahren rundum überarbeitet abrufbar und hat im Jahr 2019 weitere Modernisierungen und Erweiterungen erfahren. Der Bericht analysiert die Nutzungsdaten der vergangenen Jahre und die Auswirkungen der Überarbeitung in 2017.

Bericht:

Der Bericht stellt die Entwicklung und Statistik des Familien- und Bildungsportals ab 2010 dar. Analysiert werden verschiedene Daten zur Nutzung des Portals, u.a. die Entwicklung der Zugriffszahlen, die Seitenbesuche, die gewählte Themen, Informationen über die Nutzer:innen, aber auch inhaltliche Veränderungen und technische Optimierungen.

Anlagen:

Statistik und Bericht Familien- und Bildungsportal 2010 – 2019

Senatorin Kathrin Weiher



Statistik und Bericht
Familien- und Bildungsportal
2010 – 2019



Inhalt

1. Aufbau des Portals	3
1.1 Inhalt.....	3
1.2 Konzeption und Ziele.....	4
1.3 Umfang	5
2. Entwicklung und inhaltliche Veränderungen	6
3. Hintergrund zur Interpretation der Daten	7
3.1 Aufbau	7
3.2 Webanalyse	8
4. Zugriffe pro Jahr	9
5. Monatliche Zugriffszahlen.....	10
6. Besuchte Themen.....	12
6.1 Meist gewählte Themen.....	12
6.2 Dauerhaft gewählte Themen	13
6.3 Nutzer:innen und Nutzungsverhalten.....	17
6.4 Zunahme der Zugriffe auf einzelne Seiten	18
7. Nutzungszeiten.....	19
8. Öffentlichkeitsarbeit.....	19
9. Fazit	20
Impressum.....	21

1. Aufbau des Portals

1.1 Inhalt

Das Familien- und Bildungsportal der Hansestadt Lübeck informiert rund um Familie, Bildung und Beratung. Das Portal ist in 6 **Hauptkategorien** (s. Abb. 1) eingeteilt:

- Schwangerschaft und Kinder unter 3 Jahren,
- Kinder von 3 bis 6 Jahren,
- Kinder von 6 bis 12 Jahren,
- Jugendliche,
- Erwachsene sowie
- Bildungsplanung.

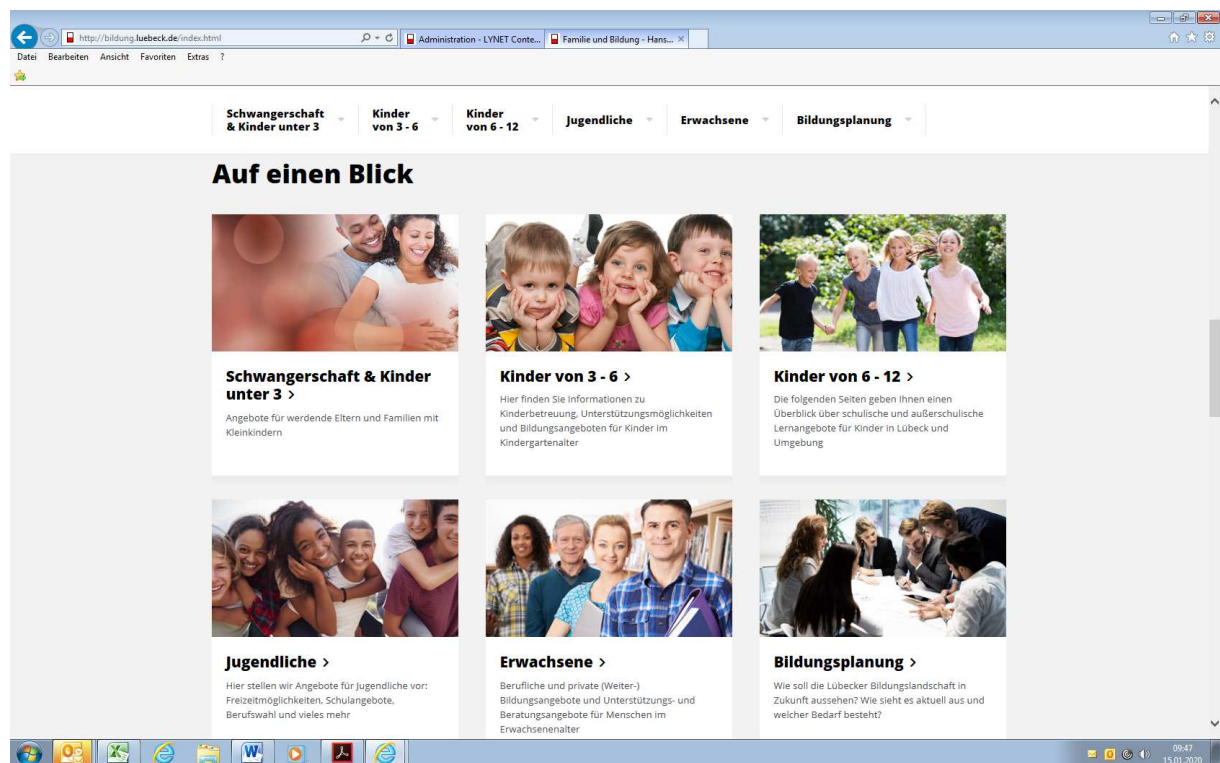


Abbildung 1: Ausschnitt aus der Startseite des Familien- und Bildungsportals

Die **Inhalte des Portals** umfassen im Wesentlichen folgende Themen:

- Unterstützungsangebote rund um die Schwangerschaft und für das Leben mit dem Baby
- Kindertagesbetreuung und Schule(n)
- Informationen für Alleinerziehende
- Freizeitadressen für Kinder und Jugendliche
- Ansprechpersonen für die Förderung eines behinderten Kindes

- Hinweise für einen gelingenden Übergang von der Schule in den Beruf
- Informationen zu Ausbildung und Studium
- Anlaufstellen in schwierigen Lebenssituationen
- Hilfe bei der Suche nach finanzieller Unterstützung
- Weiterbildung
- Beratungs- und Bildungsangebote für (neu) zugewanderte Menschen
- Ehrenamt
- Angebote für Senior:innen
- Auskunft über die Bildungsplanung in der Hansestadt Lübeck

1.2 Konzeption und Ziele

Das Familien- und Bildungsportal informiert Bürger:innen und in der Beratung oder im Bildungsbereich Tätige über **Angebote rund um Familie, Bildung und Beratung**. Es zielt damit sowohl auf **Fachpersonen und Multiplikator:innen** als auch auf die **Einwohner:innen der Hansestadt**. Das Portal ist eine moderne Form der Bildungsarbeit und erreicht Zielgruppen, die über Flyer und Broschüren nicht gewonnen werden können.

Dem Portal zugrunde liegt ein **umfassender Bildungsbegriff**. Die Hansestadt arbeitet mit verschiedenen Partner:innen daran, die Bildungsgerechtigkeit in Lübeck zu erhöhen. Dazu gehört zum Beispiel, über die Willkommensbesuche Familien frühzeitig zu erreichen, über den Bildungsfonds Armut auszugleichen, durch Ganztage an Schule die Teilhabe von Kindern und Jugendlichen zu ermöglichen, über den Integrationspool Hilfen für Kinder mit Förderbedarf bereitzustellen oder über verschiedene Maßnahmen mit Kooperationspartner:innen die Zahl der Schulabgänger:innen ohne Abschluss zu senken.

Bildungsarbeit umfasst in Lübeck folglich mehr als die Bereitstellung von Dienstleistungen. Das Portal enthält daher nicht nur Ämter und Dienstleistungen, sondern auch von der Hansestadt geförderte Angebote, Bundes- oder ESF-Projekte sowie Kooperationsprojekte mit verschiedenen Trägern.

Das Portal lebt von der **Orientierung an den Interessen und Fragen der Bürger:innen**. Solche Fragen können sein: Wo bekomme ich finanzielle Unterstützung? Welche Hilfen gibt es für mein behindertes Kind? Bürger:innen kennen oftmals weder das zuständige Amt noch den Namen der Dienstleistung und suchen daher über ihr Anliegen. Das Portal hilft dort mit Klarheit, wo Zuständigkeiten nicht bekannt oder auf verschiedene Fachbereiche (Beispiel *Integration in Schule* mit Zuständigkeiten in FB 2 und 4) bzw. Kommune und Land (Beispiel *Schulträger* und *Schulaufsicht*) verteilt sind. Dadurch werden falsche Anfragen und Umwege deutlich reduziert. Die Mitarbeiter:innen der Stadtverwaltung werden entlastet, da sie weniger Lotsenarbeit zu den richtigen Ansprechpersonen leisten müssen. Im Portal bestehen

zahlreiche Verknüpfungen der Seiten und jede Seite ist mit passenden Suchbegriffen versehen, um kurze Wege zur gesuchten Information zu ermöglichen.

Besonderheiten des Portals sind die Schlagwortsuche, die Informationen in Fremdsprachen, die Links zu Seiten in Leichter Sprache und Gebärdensprache sowie eine Vorlesefunktion.

1.3 Umfang

Das Portal umfasst ohne das Unterportal Kinder- und Jugendschutz 194 Seiten, mit Unterportal 280 Seiten. Durch Verknüpfungen wird an mehreren Stellen auf dieselbe Seite verwiesen, beispielsweise um das Thema *Schule* bei den *Kindern von 6 bis 12* und den *Jugendlichen* darzustellen oder den *Bildungsfonds* sowohl bei *Kita* als auch bei *Schule* vorzustellen. Dadurch erscheint das Portal zuweilen umfangreicher als es ist. Die aktuelle Sortierung der Themen anhand der Lebensspanne und der Anliegen der Bürger:innen hat sich bewährt.

Die folgende Tabelle 1 zeigt die Seitenanzahl der verschiedenen Themen.

Tabelle 1: Unterseiten der Hauptkategorien

	Zahl der eigenen Unterseiten	Zahl der verknüpften Seiten anderer Altersgruppen/ Themen	Gesamt sichtbare Unterseiten
Startseite	1	0	1
0 - 3 Jahre	56	8	64
3 - 6 Jahre	18	33	51
6 - 12 Jahre	17	33	50
Jugendliche (ohne KiJuSchutz)	32	36	68
Erwachsene	42	7	49
Bildungsplanung	28	2	30
Zwischensumme	194	119	313
<i>Unterportal Kinder- und Jugendschutz</i>	86	0	86
Summe	280	119	399

Alle Themen umfassen jeweils zwischen 30 und 70 (zum Teil verknüpfte) Seiten.

Aus dem Rahmen fällt das Unterportal des Kinder- und Jugendschutzes mit 86 Seiten. Hier könnten Kürzungen zur Reduktion des Pflegeaufwandes diskutiert werden.

Die einzelnen Altersgruppen/Themen haben bis zu 3 Unterebenen. Allein der Kinder- und Jugendschutz erzeugt durch Unterseiten (pro Thema jeweils „Angebote“, „Material“, „Fragen“) noch eine vierte Ebene.

2. Entwicklung und inhaltliche Veränderungen

Das Lübecker Familien- und Bildungsportal bestand bis zu seiner Überarbeitung im Jahr 2018 technisch aus dem *Familienportal* und dem *Bildungsportal*.

Im **Familienportal** unter www.familie.luebeck.de stellte die Hansestadt ab September 2010 Informationen und Angebote für Familien und speziell zu Schwangerschaft, Babys und kleineren Kinder vor. Beispielsweise konnten über die Kitadatenbank freie Betreuungsplätze gesucht werden. Unter der Adresse www.familie.luebeck.de wurden vor allem Angebote für jüngere Altersgruppen bis zum Vorschulalter und für Familien dargestellt. Die Hauptkategorien auf der Startseite waren „Junge Familie“, „Kinderbetreuung“, „Jugendserver“, „Jugendamt“, „Bildungsfonds“ und „FamilienService“. Ein Wechsel in das Bildungsportal war möglich.

Das **Bildungsportal** www.bildung.luebeck.de wurde im Juni 2011 eingerichtet, um einen Überblick über Bildungs- und Beratungsmöglichkeiten ab dem Schulalter zu schaffen. Unter der Adresse www.bildung.luebeck.de waren Informationen für Schulkinder, Jugendliche und Erwachsene sowie zu Bildungsthemen aufgeführt. Die Angebote im Bildungsportal waren nach Lebensphasen gegliedert, die Kategorie „Schwangerschaft, Babys und kleine Kinder“ führte in das Familienportal. Auf der Startseite wurden neun Themen dargestellt: „Schwangerschaft, Babys und kleine Kinder“ (= Familienportal), „Kinder“, „Jugendliche und junge Erwachsene“, „Erwachsene“, „Generation Erfahrung“, „Für Jung und Alt“, „Bildungsmodelle“, „Bildungsthemen“ und „Bildungsbericht“.

Diese Zweiteilung führte dazu, dass Besucher:innen oftmals zwischen den beiden Portalen wechseln mussten und so Umwege bei der Suche entstanden. So konnte es nötig sein, als Familie mit Kindern im Schulalter sowohl im Bildungsportal als auch im Familienportal suchen zu müssen. Da Bildung nicht erst mit dem Schulalter beginnt und Familien auch mit größeren Kindern Beratung und Information suchen, wurden die beiden Portale **zu einem Familien- und Bildungsportal zusammengeführt** und neu gegliedert (s. 1.1). Vorausgegangen waren umfangreiche interne Überlegungen, Austausch mit Nutzer:innen und Multiplikator:innen sowie Beratung durch Hochschulen in Lübeck und Hamburg.

Zum Jahresbeginn 2018 erfolgte die Freischaltung des überarbeiteten Portals: Neben der **Modernisierung des Layouts** erfolgten **technischen Aktualisierungen**. So wurde u.a. Responsive Design eingeführt, um die Nutzung auf Smartphones und Tablets zu optimieren. Die Seiten passen sich nun beispielsweise dem Smartphone an und sind deutlich besser lesbar und überschaubar.

Außerdem wurde das Portal übersichtlicher strukturiert, redundante oder veraltete Inhalte entfernt und die **Suchfunktion** deutlich verbessert. Die Suche erfolgt nun nur auf den Seiten des Familien- und Bildungsportals (und nicht mehr auf *www.luebeck.de*), zusätzlich wurden die Seiten mit Schlagworten versehen, damit Themen schneller gefunden werden können. Alle Inhalte wurden überprüft.

Barrieren für die Nutzer:innen wurden durch Seiten in Fremdsprachen, Leichter Sprache und Links zu Gebärdenvideos und den Einbau einer Vorlesefunktion (Readspeaker) **reduziert**.

Informationen für spezielle Zielgruppen (Geflüchtete / Menschen mit geringen Deutschkenntnissen / Menschen mit Migrationshintergrund; Menschen mit Förderbedarf oder Behinderung) wurden aktualisiert und gebündelt und im Frühjahr 2018 freigeschaltet. Eine Überarbeitung der Seite für **Alleinerziehende** erfolgte im Frühjahr 2019. Die Informationen zum **Übergang Schule-Beruf** wurden im Frühjahr 2020 überprüft und neu strukturiert.

Alle Inhalte werden stetig aktualisiert und ergänzt. Eine regelmäßige Bearbeitung der monatlich gemeldeten fehlerhaften Verlinkungen garantiert die Funktionsfähigkeit und die Aktualität der dargestellten Informationen. Die inhaltlich verantwortlichen Bereiche und Institutionen werden darüber hinaus bei Bedarf auf die Kontrolle der Inhalte hingewiesen. Programme der Anbieter wie Bürgerakademie, Volkshochschule oder Familienzentren werden regelmäßig aktualisiert.

3. Hintergrund zur Interpretation der Daten

3.1 Aufbau

Für die statistische Auswertung ist wichtig zu wissen, dass sich das Familien- und Bildungsportal zwar nach außen als gemeinsames Portal für alle Altersgruppen präsentierte, bis Mitte Dezember 2017 aber technisch aus zwei Unterportalen mit getrennten Statistiken bestand.

Der Einstieg konnte folglich sowohl über *www.familie.luebeck.de* als auch *www.bildung.luebeck.de* gewählt werden. Fand ein Wechsel vom einen in den anderen

Bereich statt (also von der jüngeren zur älteren Altersgruppe bzw. von „Familie“ zu „Bildung“ und umgekehrt), so wurde der Besuch in jedem Portal und dadurch doppelt (oder noch häufiger) gezählt. Daher liegt keine Gesamtzahl der Zugriffe vor.

Die jeweiligen Zahlen der beiden Unterbereiche unterschätzen die Gesamtzugriffe, eine Summe der beiden würde diese vermutlich überschätzen.

3.2 Webanalyse

Für die Portale wurden seit der Freischaltung statistische Daten mittels des Programms Webalizer erhoben. Seit 19.02.2018 liegen für das Familien- und Bildungsportal auch Analysen mittels Piwik/Matomo vor.

Seitenbesuche

Die im Folgenden berichteten Besuche der Portale umfassen die in der Seitenstatistik gezählten „Visits“ bzw. „Unique visits“:

Wird das Portal geöffnet, wird ein **Besuch („Visit“)** gezählt, sofern nicht innerhalb der letzten 30 Minuten bereits ein Zugriff stattgefunden hat. Ein Visit beinhaltet Aufrufe einer oder mehrerer Seiten. Sobald ein Nutzer 30 Minuten inaktiv ist, weil er die Seite verlassen hat oder keine weitere Aktion tätigt, gilt ein Visit als beendet. Dadurch können auch mehrmals täglich Besuche erfolgen.

Im Gegensatz dazu zählen **„Unique Visits“ („einmalige Besuche“)** denselben Browser nur einmal. Besucht ein Visitor eine Seite mehrmals am Tag, so wird ein einziger Visitor betrachtet, der mehrere Visits verursacht hat, d.h. als „Unique Visitor“. Besucht ein Visitor an zwei unterschiedlichen Tagen die Website, so handelt es sich um zwei Visitors.

Im Ergänzung zu den Besuchen/Besucher:innen des Portals berechnet Piwik auch die Anzahl der Besuche *für einzelne Seiten*, die **Seitenansichten**. Sollte die Seite mehrmals bei einem Besuch aufgerufen worden sein, wird dies bei den **„einmaligen Seitenansichten“** nur einmal gezählt.

Webanalyse-Programme

Die Daten des **Webalizer** erheben sämtliche Zugriffe auf die Seite, auch mittels Bots (d.h. Computerprogrammen, die Webseiten analysieren). Daher wird diese Auswertung vor allem für die Entwicklung der Zugriffe über die Jahre verwendet.

Piwik zählt dagegen die Zahl der zugreifenden Browser als Besuche und nutzt sie als Indikator für die Zahl der Personen. Die Summe ist dementsprechend niedriger, gibt aber auch besser die Zahl der Nutzer:innen wieder.

4. Zugriffe pro Jahr

Die Statistik mittels Webalizer gibt Aufschluss über die Entwicklung der Portalbesuche über die vergangenen Jahre.

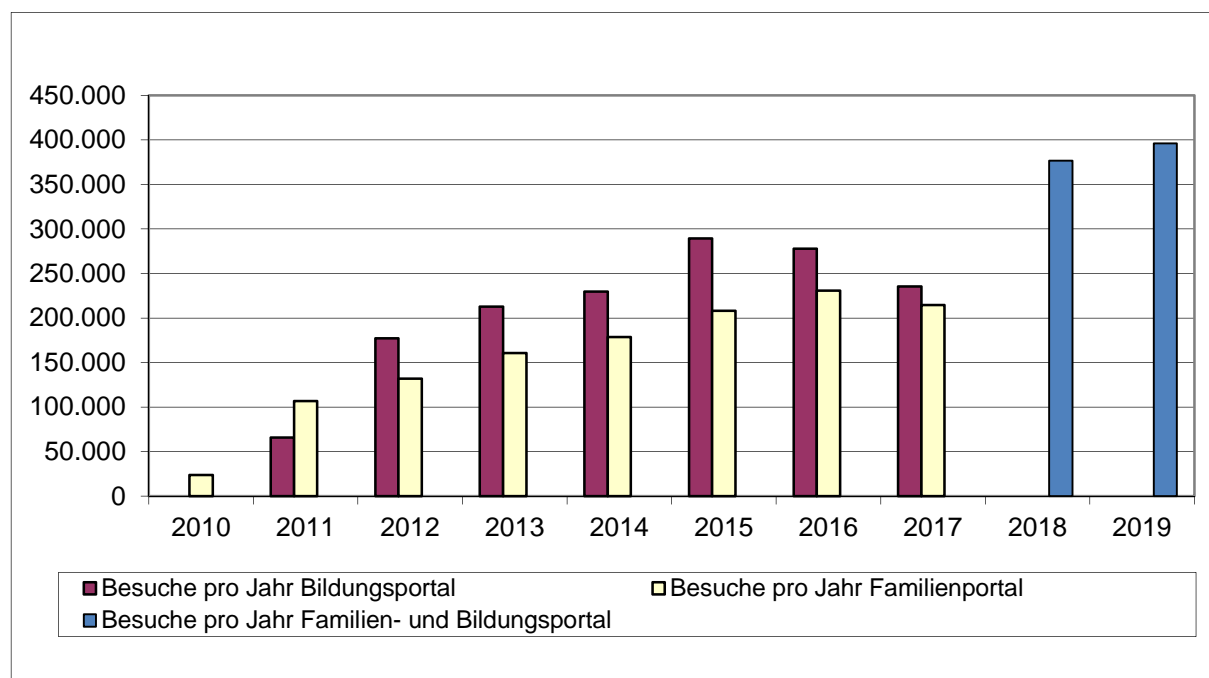


Abbildung 2: Besuche pro Jahr im Familien-, im Bildungs- und im Familien- und Bildungsportal (Webalizer)

Die Zahl der Einstiege (erhoben mittels Webalizer; s. Abb. 2) über die Adresse *www.familie.luebeck.de* sowie über die Adresse *www.bildung.luebeck.de* auf das Familien- und Bildungsportal stieg seit der Einrichtung mit einem leichten Rückgang in 2016 und 2017. Die Zugriffszahlen lagen 2017 (trotz des Endes der Statistik am 11.12.) allerdings über dem Niveau von 2014 und den Vorjahren.

Im Jahr 2017 wurde laut Webalizer rund 215.000-mal über die Familienportal- und rund 235.000-mal über die Bildungsportaladresse auf das Portal zugegriffen.

Die getrennten Statistiken für das Familienportal und das Bildungsportal endeten am 11.12.2017. An diesem Tag wurden die technisch zusammengeführten Unterseiten als neues Familien- und Bildungsportal freigeschaltet, so dass nur noch eine Statistik für alle Seiten des Familien- und Bildungsportals gezählt wird.

Die Webalizer-Statistik des neuen Familien- und Bildungsportals zeigt im Jahr 2019 insgesamt 396.018 Besuche der Seite. Piwik zählt für den Zeitraum 19.2. bis 31.12.2018 insgesamt 102.297 Browser-Zugriffe auf das Portal, für 2019 sogar 155.763. Dies sind über 50% mehr Besuche als im Vorjahr. Damit ist die **Zahl der Zugriffe auf das Portal gestiegen**.

Im Laufe des Jahres 2019 wurden 319.173 Seiten des Portals angesehen, davon 243.603 ohne Zählung wiederholter Ansichten innerhalb eines Besuchs des Portals (Piwik). In 2018 waren es 176.063 einmalige Seitenaufrufe (bei insgesamt 233.585 aufgerufenen Seiten). Auch hier ist also eine deutliche Steigerung zu beobachten.

5. Monatliche Zugriffszahlen

Die Zugriffe auf das Portal stiegen über die letzten Jahre insgesamt kontinuierlich mit jahreszeitlichen Schwankungen an (s. Abb. 3).

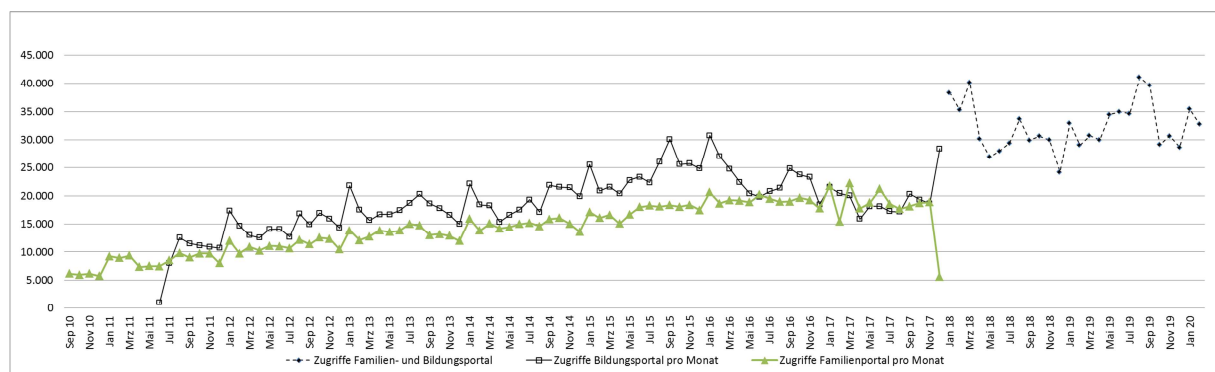


Abbildung 3: Entwicklung der monatlichen Seitenbesuche der Portale (Webalizer)

Dargestellt sind die Analysen mittels Webalizer. Zwischen September 2010 und Ende 2019 wurden das Familien- oder das Bildungsportal sowie das neue Familien- und Bildungsportal über 2.300.000-mal besucht. Monatlich sind dies im Schnitt fast 21.000 Zugriffe allein in einem der Portale gewesen.

Dabei stieg der jährliche Durchschnitt der monatlichen Zugriffe (s. Abb. 4) von knapp 6.000 Besuchen zum Start des Familienportals auf über 24.000 Einstiege in das Bildungsportal im Jahr 2015. Nach der Modernisierung erhöhten sich die Zugriffe deutlich auf zuletzt im Schnitt 33.000 pro Monat (Vorjahr rund 31.000).

In 2017 wurde auf die Portale über *eine* der Adressen monatlich zwischen über 15.000 und über 28.000- zugegriffen. Im Jahr 2018 lagen die Einstiegszahlen für das neue *Gesamtportal* monatlich zwischen 24.000 und über 40.000. Im Jahr 2019 wurde das Familien- und Bildungsportal noch öfter angeklickt: mindestens fast 29.000-mal und maximal über 41.000-mal im Monat.

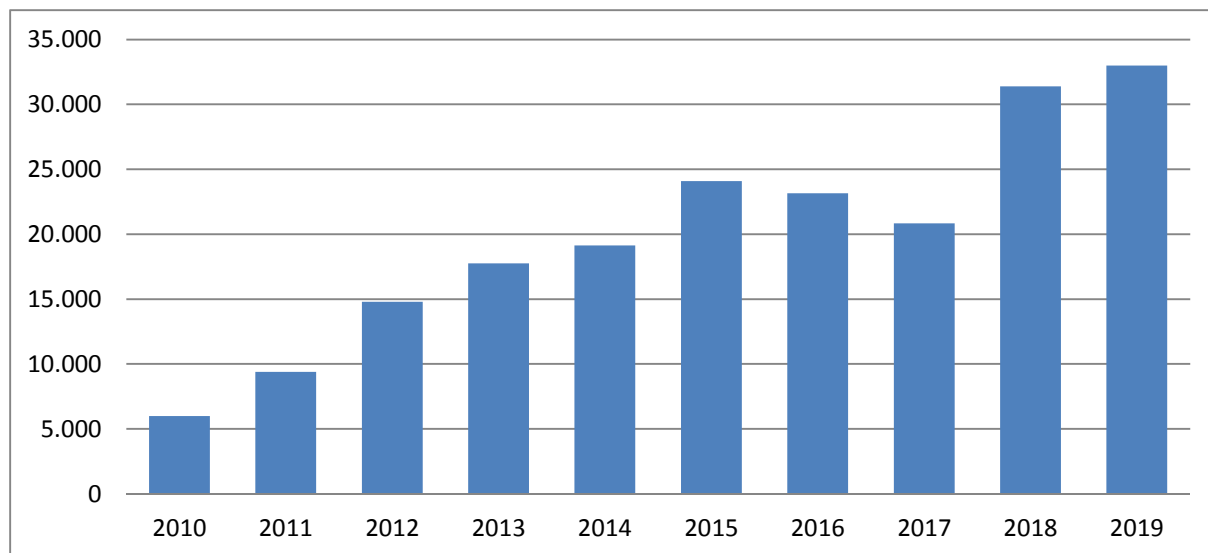


Abbildung 4: Mittelwert der monatlichen Zugriffe für das Familien- (2010), das Bildungs- (2011 bis 2017) und das Familien- und Bildungsportal (2018-2019)

Auffällig sind die regelmäßig auftretenden **jahreszeitlichen Schwankungen** in der Nutzung (hier Webalizer; s. Abb. 5). Die Zugriffsmuster zeigen sich auch in der Analyse mit Piwik, werden aber hier mit Webalizer ausgewertet, da Piwik-Daten erst ab 3/2018 vorliegen.

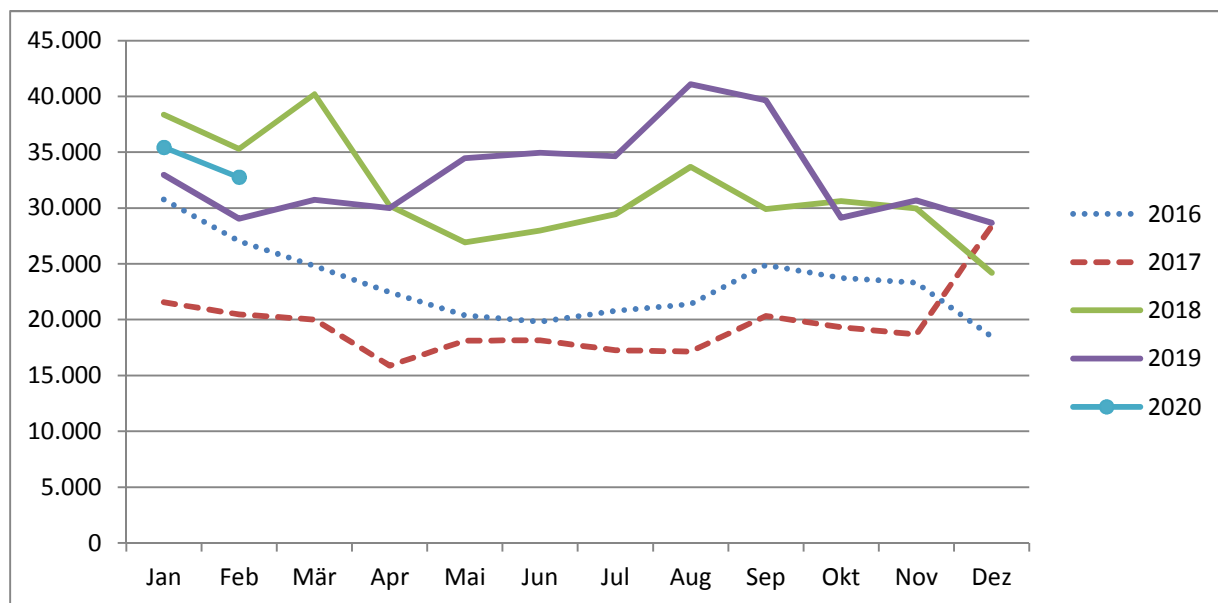


Abbildung 5: Besuche im Bildungsportal 2016 und 2017 sowie im Familien- und Bildungsportal 2018 bis 2/2020 (Webalizer)

Zum Jahresbeginn und nach den Sommerferien erfolgen verstärkt Zugriffe. Auffällig ist die in der Regel besonders starke Zugriffszahl zu Jahresbeginn, die sich durch die Jahresplanung der Bürger:innen, das Erscheinen neuer Programme (z.B. der VHS oder der Familienzentren) und feste Termine (wie Anmeldephase der weiterführenden Schule) erklären lassen. Ähnliches gilt für den Zeitraum zu Schuljahresbeginn, vor dem Hochschulsesemester und zum Erscheinen neuer Herbstprogramme.

In 2019 zeigte sich dieses Muster ebenfalls, wenn auch leicht verändert: Besonders viele Portalbesuche gab es im Sommer.

6. Besuchte Themen

Eine Auswertung der meist besuchten **TOP 25-Einstiegs- oder Ausstiegsseiten bei Webalizer** gibt Aufschluss über die gesuchten Themen. Hierbei werden die Seiten erfasst, die zuerst oder zuletzt im Portal aufgerufen wurden.

6.1 Meist gewählte Themen

Häufig wird die **Startseite** angesteuert, aber auch direkt ein bestimmtes **Themengebiet**.

Zwei beispielhafte Auswertungen für den Februar und den August 2019 (s. Abb. 6 und 7) zeigen, dass neben der Suche in den Programmen der VHS und Bürgerakademie vor allem Themen der Kindertagesbetreuung gezielt aufgesucht wurden. Hierzu gehören die Kindertagespflege mit ihrem Portal, das Kita-Portal, die städtischen Kitas sowie die Informationen zur Ermäßigung der Kindertagesbetreuungskosten. Auch die Übersichtsseite zum Thema Schule wird oft angewählt ebenso wie der Unterpunkt Schulsozialarbeit, die Übersichtsseite zu Schulamt/Schulaufsicht und Schulträger sowie die Schuldatenbank. Das Jugendamt wird sowohl allgemein als Einstiegsseite gewählt ebenso wie die Seiten der Beratungsstellen des Jugendamtes oder zum Unterhaltsvorschuss. Finanzielle Unterstützungen sind ein ebenfalls oft genutztes Angebot, was sich in hohen Zugriffszahlen für die Seiten Bildungsfonds sowie Kinder- und Elterngeld zeigt. Hier werden gezielt die Informationen für die Antragsstellung genutzt und auch Anträge direkt heruntergeladen. Das Angebot für Erwachsene gehört ebenfalls zu den TOP 25-Einstiegs- bzw. Ausstiegsseiten.

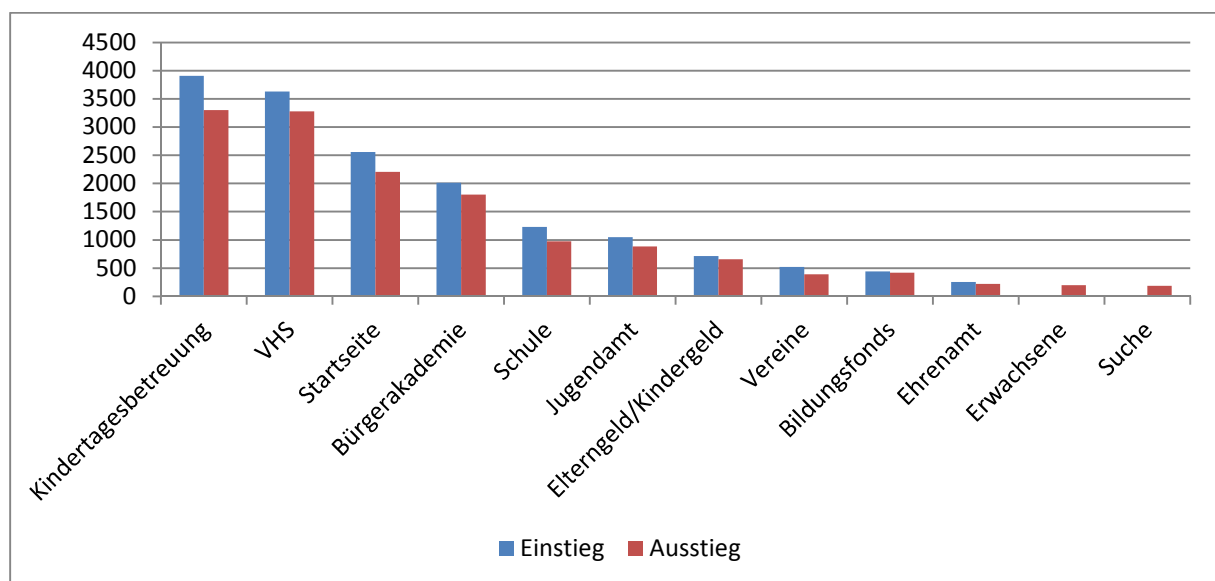


Abbildung 6: Zahl der Besuche der 25 häufigsten Ein- bzw. Ausstiegsseiten nach Themen im Februar 2019 (Webalizer)

Neben dauerhaft hoch gefragten Themen werden jahreszeitlich bestimmte Themen stärker aufgesucht. Im Februar waren dies das Lübecker Vereinsangebot sowie Ehrenamtsmöglichkeiten, im August die Hochschulen.

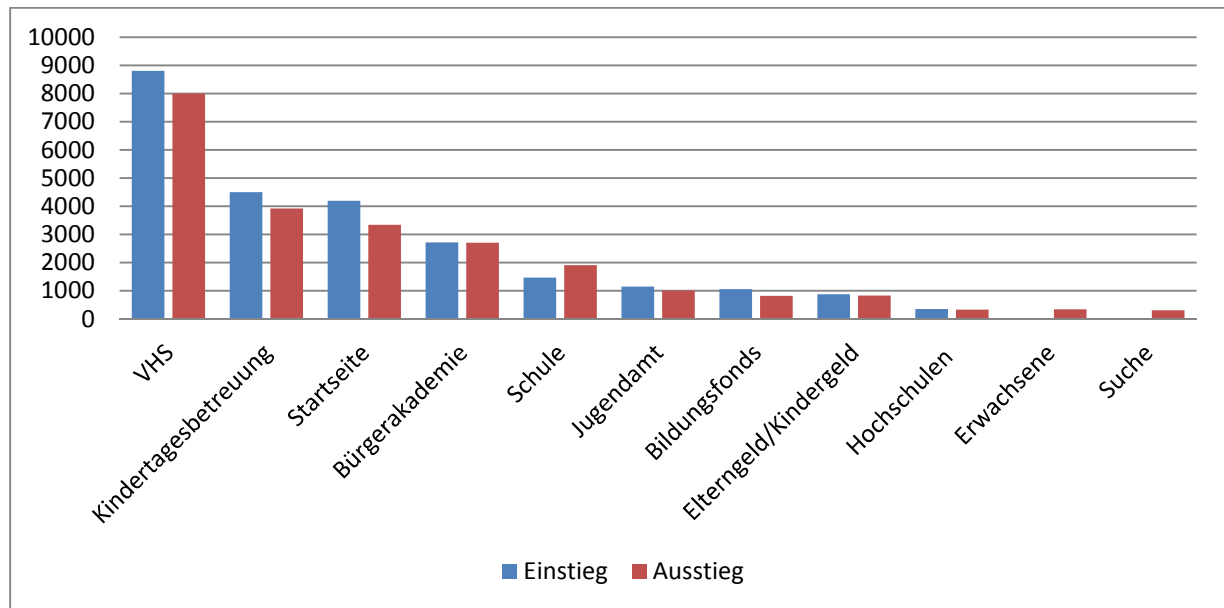


Abbildung 7: Zahl der Besuche der 25 häufigsten Ein- bzw. Ausstiegseiten nach Themen im August 2019 (Webalizer)

6.2 Dauerhaft gewählte Themen

Alterskategorien

Das Portal stellt Informationen für Menschen „von 0 bis 99 Jahre“ dar. Um zu sehen, ob dieses Konzept aufgeht, wurde überprüft, für welche Altersgruppen Seiten besucht werden. Zu diesem Zweck wurden die Besuche aller Seiten, die Informationen für eine bestimmte Altersgruppe darstellen, jeweils aufsummiert und Anteile an der Gesamtbesuchszahl in den Alterskategorien berechnet.

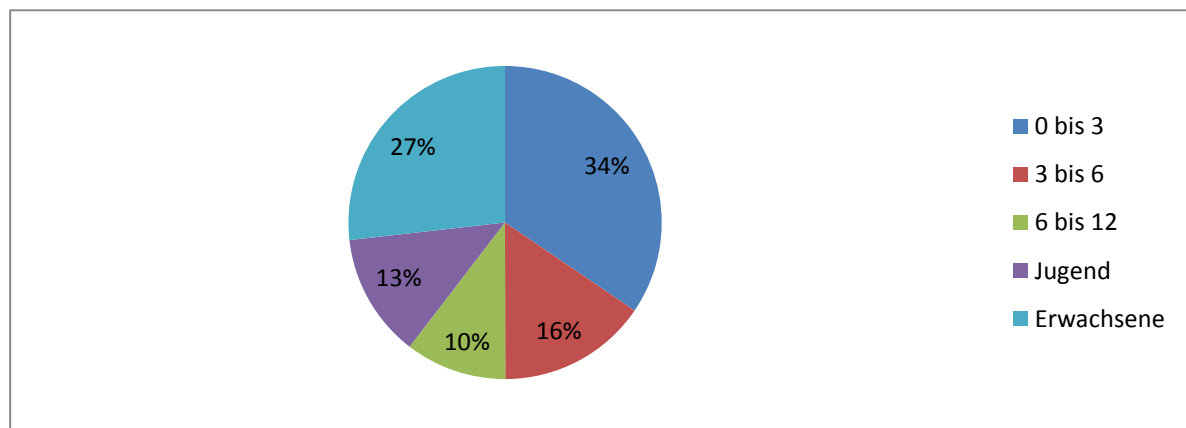


Abbildung 8: Anteil Besuche in den einzelnen Alterskategorien (ohne doppelte Besuche, Piwik)

Grundsätzlich werden Angebote für alle Altersgruppen genutzt. Auffällig ist, dass vor allem die Angebote für Schwangerschaft, Geburt und Kleinkinder „0 bis 3 Jahre“ besonders oft angesehen werden (34%). Neben der Suche nach einer Kindertagesbetreuung werden vor allem auch die Informationen über Beratungs- und Bildungsangebote (wie Familienzentren), aber auch finanzielle Unterstützungsangebote für Familien (wie Kinder- und Elterngeld) genutzt. Regelmäßig werden auch die Informationen des Jugendamtes besucht (Beratungsstellen, Beistandschaft/Unterhaltsvorschuss etc.).

Die am zweithäufigsten genutzten Seiten sind die für Erwachsene (27%), wobei vor allem die Volkshochschule stark nachgefragt wird.

Besuchte Einzelseiten

Die nachfolgende Abbildung zeigt die meist besuchten Einzelseiten, erfasst mit Piwik.

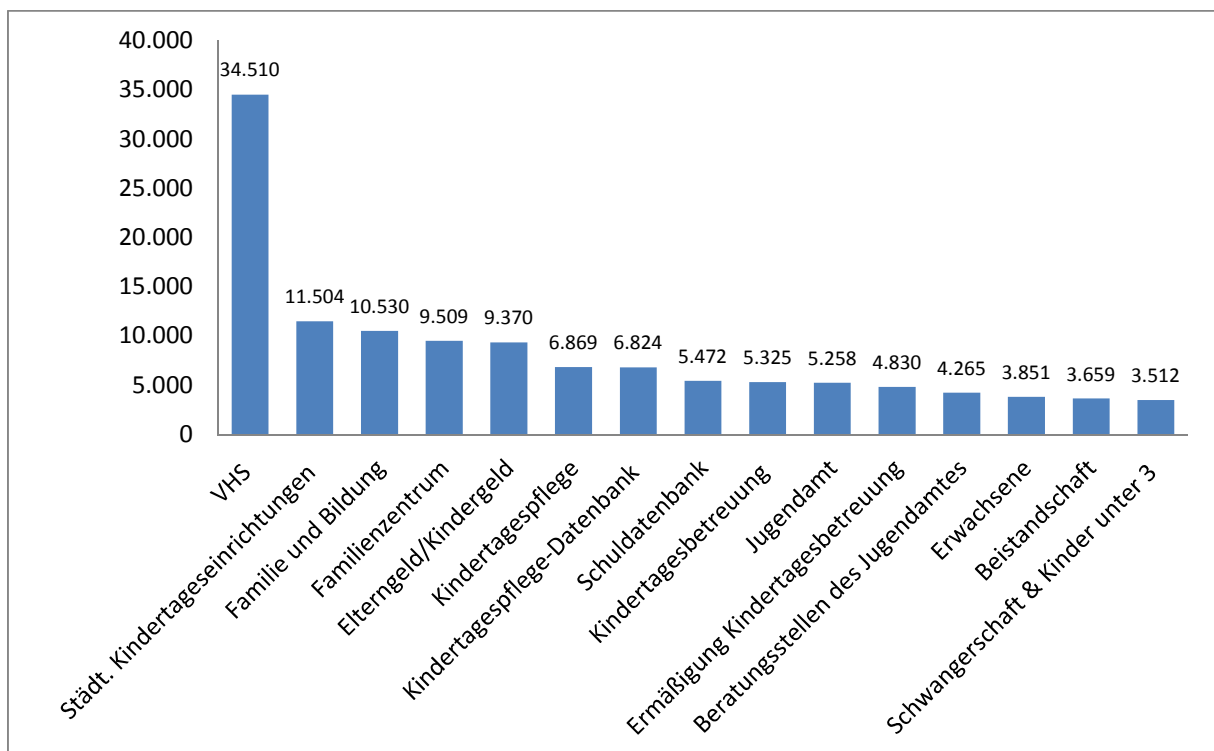


Abbildung 9: Meist besuchte Einzelseiten in 2019 (eindeutige Seitenaufrufe, Piwik)

Neben der VHS-Startseite und der Portaleinstiegsseite werden besonders oft Kindertagesbetreuungseiten (Städtische Kindertagesstätten, Kindertagespflege, Kindertagespflege-Datenbank, Kindertagesbetreuung) gewählt. Die Seiten der Familienzentren sowie die Schuldatenbank werden ebenfalls sehr gut genutzt. Wichtige Themen sind auch Eltern- und Kindergeld sowie die Ermäßigungsmöglichkeiten der Kindertagesbetreuung. Unterstützung suchen Familien beim Jugendamt, den Beratungsstellen des Jugendamtes sowie speziell zu Beistandschaft und

Unterhaltsvorschuss. Die Übersichtsseiten zu Schwangerschaft und Kinder unter 3 Jahren sowie für Erwachsene werden ebenfalls oft angeklickt.

Besuchte Einstiegs- und Ausstiegsseiten

Die nachstehende Abbildung 10 zeigt, welche Themen in 2019 unter den TOP 25 Einstiegs- bzw. Ausstiegsseiten waren (Webalizer). Dargestellt wird die Anzahl der Monate, in denen das Thema unter den TOP 25 Einstiegs- oder/und Ausstiegsseiten war.

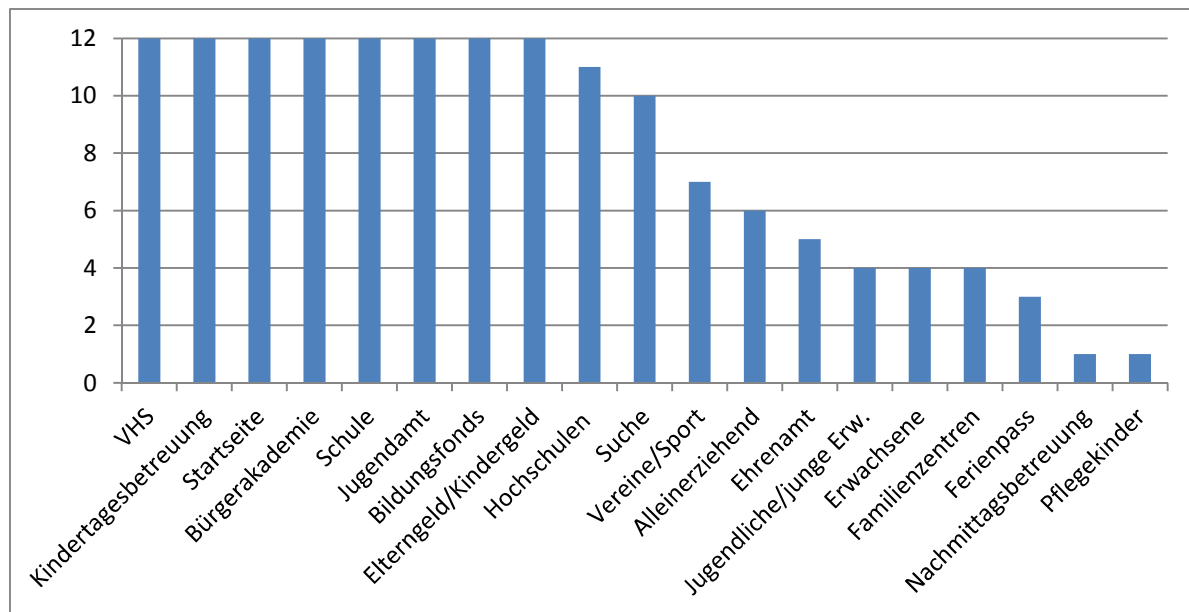


Abbildung 10: Anzahl der Monate eines Themas unter den 25 häufigsten Ein- oder Ausstiegsseiten in 2019 (Webalizer)

Es gibt eine Reihe von Themen, die das ganze Jahr über angewählt werden. Neben den Programmen von Bürgerakademie und VHS sind dies Informationen rund um das Thema Kindertagesbetreuung. Hierzu gehören verschiedenen Unterseiten wie z.B. städtische Kitas, Kindertagespflege, Kita-Portal, Ermäßigungen usw. Das Thema Schule wird ebenfalls durchgängig besucht. Die Nutzer:innen suchen Informationen zum Schulträger und Schulamt, zur Schulsozialarbeit oder nutzen die Schuldatenbank. Auch das Jugendamt wird beständig angefragt. Hierzu gehören auch spezielle Unterthemen wie Unterhaltsvorschuss und die Beratungsstellen des Jugendamtes. In allen Monaten informieren sich Bürger:innen über den Bildungsfonds oder laden Anträge herunter. Die Seiten werden auch von den Schulen und Kitas für den Download von (deutschen und fremdsprachigen) Flyern und Anträgen genutzt. Zu den häufig gewählten Bereichen gehören auch die Seiten zu den Hochschulen. Ebenfalls regelmäßig unter den oft angewählten Seiten sind Informationen zu Sport und die Vereinsdatenbank sowie Auskunft zum Ehrenamt. Zusätzlich werden die Seiten für Jugendliche und für Erwachsene als Ausgangspunkt für die weitere Recherche genutzt.

Besuchte Themen

Eine Auswertung der Besuchszahlen für das Jahr 2019 mit Hilfe von Piwik bestätigt das Bild. Hierzu wurden Seiten zu Themengruppen zusammengefasst, z.B. unter „Kindertagesbetreuung“ die Seiten Städtische Kindertageseinrichtungen, Tagespflege, Datenbank, Ermäßigung der Betreuungskosten usw.

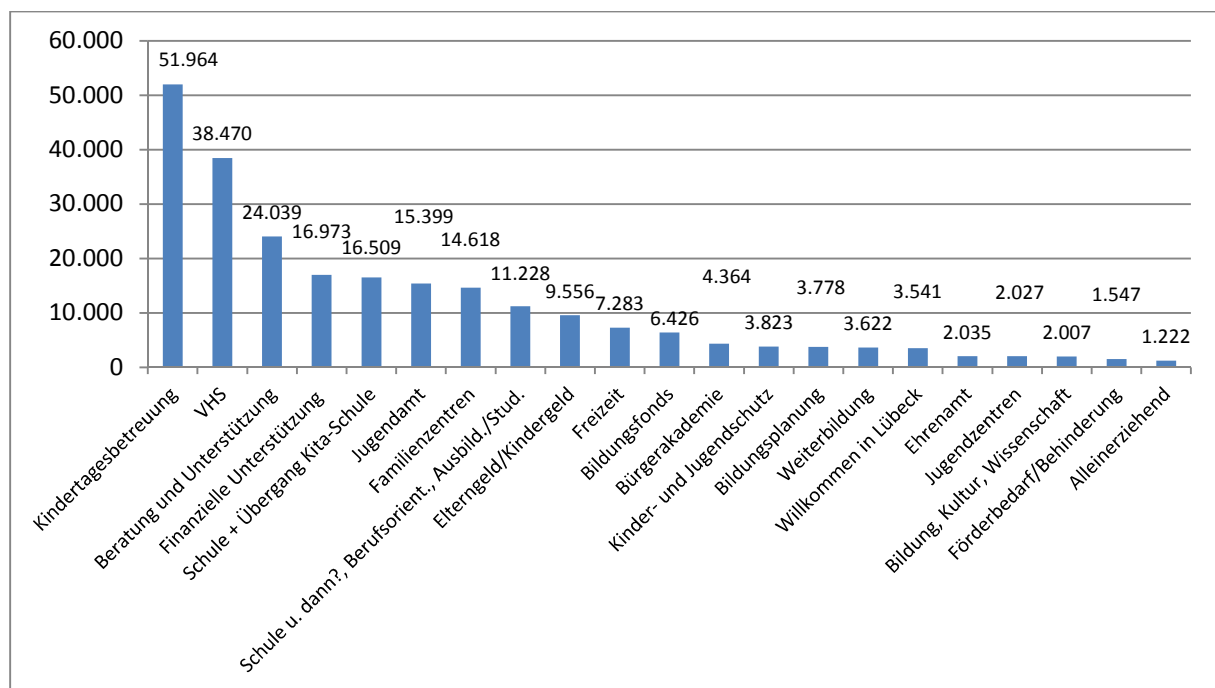


Abbildung 11: Meist besuchte Seiten nach Themengruppen in 2019 (Piwik)

Neben Kindertagesbetreuung und Volkshochschule werden Seiten zum Themengebiet „Beratung und Unterstützung“ besonders nachgefragt. Auch das Unterthema Finanzielle Unterstützung hat hohe Zugriffszahlen, wobei allein Eltern- und Kindergeld 9.556 Besuche und der Bildungsfonds 6.425 Seitenaufrufe zählen. Unter dem ebenfalls oft besuchten Bereich Freizeit sind u.a. Sport, Vereine, Jugendzentren und Ferienpass zusammengefasst.

Besondere Aufmerksamkeit verdienen die gut genutzten Seiten für besondere Zielgruppen „Willkommen in Lübeck“, „Unterstützung bei Förderbedarf/Behinderung“ sowie „Informationen für Alleinerziehende“. Bei „Willkommen in Lübeck“ werden die Seiten in Fremdsprachen sowie „Deutsch lernen“ am meisten genutzt.

Diese Auswertung gibt einen Aufschluss über die von den Bürger:innen am meisten nachgefragten Seiten. Seiten mit spezielleren Themen oder für spezielle Zielgruppen werden naturgemäß seltener abgefragt. Kindertagesbetreuung betrifft beispielsweise die meisten Eltern, das Thema Alleinerziehend nur einen Teil.

Ein Teil der Nutzer:innen steuert gezielt Unterthemen bzw. Subdomains (z.B. *www.vhs.luebeck.de*) an. Der andere Teil steigt über die Startseite ein und nutzt die gezielte Recherche über die Suchfunktion oder in der dargestellten Themenübersicht.

Die Betrachtung der besonders oft angewählten Adressen zeigt, dass **Informationen zu allen angebotenen Altersgruppen „von 0 bis 99 Jahre“ gesucht** werden.

6.3 Nutzer:innen und Nutzungsverhalten

Über Piwik sind nun auch erstmals Informationen über die Nutzer:innen und ihr Verhalten möglich.

96% der Zugriffe erfolgten aus Europa, die Browsersprache ist bei 92% Deutsch, bei 5% Englisch, selten Polnisch, Russisch, Arabisch, Spanisch, Türkisch (0,3 % bis 0,5%). Aus welcher Stadt oder Region die Menschen kommen, ist nicht nachvollziehbar.

29% greifen direkt durch Eingabe der Adresse auf eine Seite des Portals zu, 66% finden den Weg über eine Suchmaschine (v.a. Google). 5% gelangen über Verlinkungen von anderen Websites auf das Familien- und Bildungsportal (8.059 Zugriffe von 197 Websites). Von den wenigen, die von anderen Seiten verwiesen werden, kommen 41% von der Lübeck-Seite *www.luebeck.de*.

42% nutzen das Portal mit einem Smartphone, 40% über einen Desktop.

46% der Nutzer:innen rufen nur eine Seite auf, 23 % 2 Seiten, 11% 3 Seiten. Viele suchen vermutlich gezielt Seiten auf und verlassen dann das Portal wieder. Dafür spricht die hohe Zahl der Einstiege über Subdomains bzw. spezielle Unterseiten (z.B. VHS, einzelne Familienzentren, Elterngeld/Kindergeld, Tagespflegedatenbank, Ermäßigung Kindertagesbetreuung etc.). Diese Seiten werden den Nutzer:innen über Informationsmaterialien und durch Berater:innen/Multiplikator:innen gezielt an die Hand gegeben.

Im Schnitt bleiben Besucher:innen 2,5 Minuten auf den Portalseiten und tätigen 2 bis 3 Aktionen pro Besuch wie Seitenansicht, Download oder interne Suche.

Das Portal wird von zahlreichen Personen offensichtlich regelmäßig und umfangreich zu Rate gezogen: 41% sind wiederkehrende Besucher:innen, diese bleiben im Schnitt 3 Minuten auf den Seiten. Mehr als die Hälfte von ihnen sucht mehrere Seiten auf.

Daraus kann geschlossen werden, dass die eine Hälfte der Nutzer:innen (46 %) gezielt eine Seite öffnet, um eine oder mehrere spezifische Informationen (z.B. Öffnungszeiten, Angebot) abzurufen bzw. gezielt eine Datenbank zu nutzen oder einen Antrag auszudrucken. Die

andere Gruppe besucht mehrere Seiten, da sie das Portal zur Recherche nutzt und z.B. von den Übersichtsseiten auf die Seiten der einzelnen Angebote wechselt. Beispielsweise wechselte eine Person von der Seite „Ehrenamt“ auf die Seite „Flüchtlingen helfen“, eine wechselte von der Seite „Wege zu Abschlüssen“ auf die Seite einer Berufsbildenden Schule der HL, eine andere von der Seite „Eltern-/Kindergeld“ auf die Kindergeld-Seite der Bundesagentur für Arbeit.

Über 6.000 interne Suchen erfolgten in 2019 innerhalb des Portals mit 500 Suchbegriffen. Die häufigsten Suchbegriffe stammen aus den Themenfeldern Kindertagesbetreuung (Kita, Tagespflege), Jobs/Stellenangebote/Karriere, Bildungsurlaub/Weiterbildung/VHS; Schule, Bildungsfonds, Integration sowie Deutsch als Fremdsprache.

Fast 35.000 Downloads erfolgten in diesem Jahr. Das VHS-Programm wurde fast 2.500-mal heruntergeladen. Sehr gut genutzt wurde die Möglichkeit Anträge und Informationsmaterialien zur Kinderbetreuung sowie zum Bildungsfonds herunterzuladen. Außerdem wurden Flyer verschiedener Veranstaltungen, verschiedener Angebote (z.B. KEH) sowie der Familienwegweiser gedownloadet.

Fast 48.000 Verweise erfolgen aus dem Portal auf andere Websites. Dabei erfolgten über 13.000 Übergänge in das Kursportal der VHS, über 4.000 in das Kita-Portal und über 3.000 auf www.luebeck.de. Außerdem erfolgten Verweise auf Seiten der Arbeitsagentur, des Landes Schleswig-Holstein, das Familienportal des Bundes sowie viele weitere Familien- und Bildungsseiten.

6.4 Zunahme der Zugriffe auf einzelne Seiten

Ein Teil der Themen erscheint nicht in jedem Monat unter den „TOP 25“. Bestimmte Seiten werden **jahreszeitlich** stärker genutzt, dies betrifft insbesondere den Ferienpass (s. 5. bzw. 6.2).

Es zeigt sich außerdem, dass sich **gezielte Öffentlichkeitsarbeit** auch auf die Seitenbesuche auswirkt:

- Über verschiedene Wege (u.a. Pressemitteilung, Netzwerke) wurde die Neugestaltung der **Seite für Alleinerziehende** bekannt gemacht. Hier spiegelt sich auch die gute Zusammenarbeit mit Kooperationspartner:innen wieder, die die Seite ihren Ratsuchenden weiterempfehlen und in Netzwerken verbreiten. Nach der Überarbeitung und Information der Öffentlichkeit stiegen die Zugriffe. Im Jahr 2019 wurden 1.223 eindeutige Seitenansichten gezählt (Piwik), im Vorjahr waren es 505.

- Das Thema **Pflegekinder** wurde in Lübeck im Juni 2019 durch gezielte Plakatierung und neue Flyer in die Öffentlichkeit gerückt, was sich auch in erhöhten Seitenbesuchszahlen der entsprechenden Seite des Jugendamtes widerspiegelt. Im gesamten Jahr – also vor und nach der Kampagne – wurde die Seite über 1.454-mal aufgesucht (eindeutige Seitenbesuche). Im Vorjahr waren es nur 788 Aufrufe.

7. Nutzungszeiten

Das Portal wird in der Woche deutlich häufiger genutzt als am Wochenende. Laut Piwik wird im Portal vor allem von Montag bis Donnerstag recherchiert. Die Hauptnutzungszeit ist zwischen 9 und 14 Uhr. Dieses Muster zeigt sich in allen Monaten des Jahres 2019 und sowohl bei Webalizer als auch bei Piwik. Aufgrund dieser Zahlen (und der meist gesuchten Themen) kann vermutet werden, dass ein großer Teil der Seitenbesuche im beruflichen Kontext (z.B. Mitarbeiter:innen in Schule; Berater:innen) oder durch nicht berufstätige Menschen (z.B. Senior:innen; Menschen in Elternzeit) erfolgt.

8. Öffentlichkeitsarbeit

Für die Nutzung des Portals ist es von entscheidender Bedeutung, dass die Adresse des Portals www.bildung.luebeck.de bekannt ist. Während des Programms „Lernen vor Ort“ (2010 bis 2014) wurde auf unterschiedliche Weise für das Portal geworben. Unter anderem erschienen regelmäßig Anzeigen und Artikel in Printmedien. Mit Ende des Programms in 2014 wurde die Öffentlichkeitsarbeit deutlich reduziert. Anzeigen in externen Broschüren und Zeitungen erfolgen seit dem Auslaufen des Programms „Lernen vor Ort“ nicht mehr. Dennoch wird auf verschiedene Weise weiterhin Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Informationstexte bzw. Anzeigen informieren weiterhin im Familienwegweiser, im VHS-Programm, der „Frauenwegweiserin“ sowie in den (an Familien mit Neugeborenen) bei den Willkommensbesuchen verteilten Ordnern.

Um die Bekanntheit der Adresse in der Bevölkerung und beim Fachpublikum zu erhalten, wurde im Jahr 2019 auf mehreren Wegen für das Portal geworben:

- Plakatierung von City Light Postern in den Bushäuschen / Werbeflächen durch die Wall AG (2/2019)
- Informationen innerhalb der Verwaltung und über Netzwerke sowie Pressemitteilung über die Überarbeitung der Seite www.alleinerziehend.luebeck.de
- Überarbeitung des Flyers im Frühjahr 2019

- Verteilung von Flyern und Plakaten an Ämter, interne Beratungsstellen, Schulen, Kitas sowie auf Anfrage (z.B. Beauftragte Deutsch als Zweitsprache)
- Auslage der Flyer auf Veranstaltungen für Bürger:innen bzw. Familien (z.B. im UKSH)
- Auslage der Flyer auf Fachtagen („Aufwachsen in Lübeck“)
- Verknüpfung der Seiten zum Übergang Schule-Beruf sowie weiterer Informationsseiten zu Unterstützungsangeboten auf der Homepage der neu eröffneten Jugendberufsagentur (Oktober 2019)
- Vorstellung des Portals durch das Frauenbüro im internen Newsletter des Bürgermeisters „Hansestadt LÜBECK : Kompakt, Dezember 2019“



Abbildung 12: Plakatierung durch die Wall AG im Februar 2019

Im Herbst erfolgte eine Verknüpfung des Familien- und Bildungsportals auf die Startseite der neugestalteten Lübeck-Seite www.luebeck.de (Freischaltung 01.10.19) unter „Familie und Bildung“, so dass das Portal auch auf diesem Wege gefunden werden kann. Außerdem ist es unter „Stadtleben“ sowie „Rathaus/Verwaltung“ mit einer Kachel wiederzufinden.

9. Fazit

Das Familien- und Bildungsportal ist seit gut zwei Jahren rundum überarbeitet abrufbar und hat im Jahr 2019 weitere Modernisierungen und Erweiterungen erfahren. Die Daten der Jahre nach der Umstrukturierung und Modernisierung des Familien- und Bildungsportals

dokumentieren, dass das Portal an Attraktivität gewonnen hat. Sämtliche Themenbereiche des Portals werden aufgerufen und Angebote für alle Altersgruppen gesucht.

Bewährt hat sich insbesondere die Orientierung an den Interessen und Fragen der Bürger:innen (z.B. Alleinerziehende, Bildungsfonds).

Die kontinuierliche Pflege und Überarbeitung wird gemeinsam mit guter Öffentlichkeitsarbeit und Verknüpfung mit anderen Informationsmedien weiterhin zu entsprechender Nutzung durch die Bürger:innen führen.

Impressum

Herausgeber: Hansestadt Lübeck
Fachbereich Kultur und Bildung
Bereich Schule und Sport
23539 Lübeck

Ansprechperson: Dr. Christiane Alvarez Fischer
E-Mail: christiane.alvarez@luebeck.de

Stand: März 2020