Riverbed-Studie

# Digitales Erlebnis im Public Sector

**[17.04.2024] Mit der fortschreitenden Digitalisierung rückt auch das digitale Erlebnis stärker in den Fokus – der Eindruck, den jemand auf Basis der digitalen Interaktion von einem Unternehmen oder einer Organisation gewinnt. Eine Studie beleuchtet, wie dieses Thema im Public Sector gesehen wird.**

Wie gestalten Führungskräfte aus IT und Business das digitale Angebot für ihre Mitarbeiter? Das IT-Unternehmen Riverbed hat eine Studie vorgelegt, die dieser Frage nachgeht und dabei auch den öffentlichen Sektor in den Blick nimmt. Für diese Global Digital Employee Experience (DEX)-Studie hat das Unternehmen nach eigenen Angaben mehr als 1.800 Führungskräfte weltweit aus IT und Business befragt, darunter auch aus Frankreich, der Schweiz und Deutschland.

Unter Digital Experience wird das digitale Erlebnis verstanden, das ein User – das kann etwa ein Kunde oder ein Mitarbeiter sein – durch Interaktion über eine digitale Technologie mit einer Organisation hat. Der Public Sector arbeitet derzeit daran, das digitale Erlebnis für Bürgerinnen und Bürger, aber auch für Mitarbeitende zu verbessern. Ziel ist es, die Produktivität der Mitarbeitenden zu steigern und qualifizierte Fachkräfte zu rekrutieren. Dieser Wandel, so Riverbed, ist von zentraler Bedeutung für die Bewältigung der zahlreichen Herausforderungen des Marktes, wie beispielsweise der Fachkräftemangel oder die stetige Zunahme des hybriden Arbeitsmodells.

## Hybridarbeit ist ein Muss

Da gemäß der Untersuchung 49 Prozent der Beschäftigten des öffentlichen Sektors in einem Hybridmodell arbeiten, werden neue Investitionen zur Unterstützung dieses Modells erwartet. 92 Prozent der befragten Führungskräfte des öffentlichen Sektors geben an, dass hybrides Arbeiten ihre Chancen verbessert, Fachkräfte zu rekrutieren und in Zukunft wettbewerbsfähig zu bleiben. Infolgedessen planen 83 Prozent der befragten Führungskräfte des öffentlichen Sektors, in den nächsten 12 bis 18 Monaten in entsprechende Technologien zur Förderung der Hybridarbeit zu investieren. Hinzu kommt, dass mit dem Austritt langjähriger Mitarbeitender eine neue Generation von Digital Natives nachrückt: Millennials und Angehörige der Generation Z, die ebenfalls hohe Erwartungen an Technologie und das digitale Erlebnis haben.

## Technologien verbessern das Nutzererlebnis

Behörden investieren daher unter anderem in Technologien wie Observability, KI und Automatisierung. 90 Prozent der Befragten aus dem öffentlichen Sektor sind sich einig, dass in den kommenden fünf Jahren Investitionen in DEX-Technologie oberste Priorität haben, und 80 Prozent planen die Einführung und Umsetzung zu beschleunigen. Darüber hinaus ergab die Umfrage, dass die Cloud (44 Prozent), KI (38 Prozent) und Automatisierung (33 Prozent) in den kommenden 18 Monaten zu geschäftskritischen Prioritäten werden.

Führungskräfte des öffentlichen Sektors bewerten ein besseres digitales Erlebnis als essenziell. Die Umfrage ergab, dass 50 Prozent von ihnen ein nahtloses digitales Erlebnis als wichtigsten Faktor für das

Engagement ihrer Mitarbeiter sehen. 63 Prozent der Befragten sind davon überzeugt, dass diese Mitarbeitenden ihre Organisation verlassen würden, wenn die digitalen Angebote unzureichend wären. Die Verantwortung liegt bei den CIOs des öffentlichen Sektors, die digitale Transformation angesichts der Veränderungen in der Arbeitswelt zu beschleunigen. Sie müssen kluge Investitionen tätigen und die entsprechenden Technologien implementieren, so das Fazit von Riverbed.

(sib)

• Riverbed-Studie (in englischer Spache)

Stichwörter: Panorama, Riverbed, Studie