



## PRESSEMITTEILUNG

### Adobe Global Experience Benchmark

# Weltweite Studie zeigt: Bürger erwarten umfangreiche und einfach zu nutzende Online-Services von Behörden

**Adobe und WPP Studie zeigt, dass sich Bürger von Behörden und Regierungen personalisierte, relevante Erfahrungen wünschen – wie sie sie bereits aus der Privatwirtschaft gewohnt sind**

München, 20. März 2018 – Adobe (Nasdaq:ADBE) und die Beratungssparte für den Regierungsbereich und den öffentlichen Sektor von WPP führten eine Studie zu den Erwartungen an Online-Services von Behörden durch. Das Ergebnis: Bürger möchten von Behörden und Regierungen, dass deren Online-Services dieselben Vorteile bieten, wie sie es von Websites der Privatwirtschaft gewohnt sind. Dazu gehören eine einfache Navigation, entsprechend umfangreiche Services sowie eine insgesamt effiziente Nutzung. Die Umfrage wurde unter mehr als 7.000 Bürgern in sieben Ländern durchgeführt.

Die neue Bundesregierung hat erkannt, wie wichtig eine schnellere Digitalisierung von Behörden, Regierung und der gesamten Gesellschaft ist. Daher auch die prominente Position der Digitalisierung im Koalitionsvertrag. Zum ersten Mal hat die Regierung deshalb eine Staatsministerin und Beauftragte der Bundesregierung für Digitalisierung berufen. Die Regierung unterstreicht damit, welche herausragenden Möglichkeiten die Digitalisierung bietet. Das Ziel ist es, Deutschland in allen Lebensbereichen in ein „digitales Land“ zu verwandeln.

Dazu gehören selbstverständlich auch alle digitalen Services, welche Behörden anbieten oder anbieten sollten. Um festzustellen, worauf eine positive Erfahrung mit den Online-Services öffentlicher Einrichtungen basiert, fokussierte sich die Studie auf fünf Faktoren: Mobile, Design, Relevanz, Beziehung zum angebotenen Service und die Art und Weise, wie Bürger die Angebote nutzen (Citizen Journey). Die Befragten bewerteten Design, Beziehung und Relevanz als die wichtigsten Kriterien für eine positive Erfahrung mit dem Online-Auftritt einer Behörde.

Die Studie zeigt einige der wichtigsten Services auf, die die Befragten im Hinblick auf ein digitales Angebot von Behörden nutzen bzw. gerne nutzen würden. Hierzu gehören vor allem

- Die Möglichkeit, teilweise ausgefüllte Formulare zu speichern und später weiter zu bearbeiten
- Das automatische Markieren von Fehlern, die der Bürger beim Ausfüllen macht
- Anbieten relevanter Informationen und Dienstleistungen



Darüber hinaus wünschen sich Bürger folgende Erfahrungen:

- Einsatz reaktionsfähiger Formulare, die für den Anwender relevant sind und sich dem jeweiligen Gerät anpassen
- Design-Services, die den Bürger und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellen
- Ein optimiertes Design, das auch die Funktionen des jeweiligen Geräts nutzt
- Implementierung von Analyse-Funktionen, die die Leistung der Services messen und sie entsprechend verbessern
- Fokus auf eine personalisierte Erfahrung, in dem intelligente, auf den Anwender maßgeschneiderte Daten genutzt werden. Diese erlauben einen 360 Grad Blick auf den Bürger

Dies ist ein großer Unterschied zu den Services, die den Bürgern momentan angeboten werden – Formulare, die sich langsam aufbauen und sich nicht speichern und zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten lassen oder schwer zu lokalisierende Informationen über Steuererklärungen oder Anträge für Reisepässe. Nur wenn diese Services deutlich einfacher als bislang zu nutzen sind, vertrauen Bürger den Behörden und sehen sie nicht als Ärgernis an, mit denen sie sich abfinden müssen, sondern als Partner und Wissensquelle.

„Wir wussten bereits, dass das Vertrauen in Behörden nicht besonders groß ist. Einer der Gründe ist, dass Regierungen nicht wissen, was ihre Bürger wirklich benötigen um eine positive Erfahrung durch die angebotenen Online-Services zu erhalten – und wie sie entwickelt werden sollten. Sie haben in den letzten Jahren nicht genügend investiert, um ihre Technologien zu aktualisieren und die Vernetzung voranzutreiben. Die neue Regierung hat realisiert, dass sie ihren Bürgern schnell eine bessere digitale Erfahrung bieten müssen. Dies gilt nicht nur für die digitalen Services der Behörden, sondern hinsichtlich der Digitalisierung insgesamt in Deutschland“, erklärt Thomas Meyer, Director Business Development, Adobe. „Diese Studie gibt Regierungen eine klare Richtlinie, was Bürger benötigen und wie robuste, zuverlässige und einfach zu nutzende Online-Services entwickelt werden müssen. Sie bauen das Vertrauen durch Innovationen auf, auf deren Basis Regierungen und Behörden effektive Services anbieten können.“

„Wir sehen, dass viele Behörden und Regierungen gerade digitale Transformationen durchleben. Sie investieren in innovative digitale Services, um so die Erfahrungen der Bürger bei Amtsgängen zu erhöhen“, erklärt Sean Howard, Global Managing Director, Government & Public Sector Practice, WPP. „Diese Studie stellt den Bürger in den Mittelpunkt und fokussiert sich auf die Kategorien Relevanz, Design und Beziehungen. Regierungen und die entsprechenden Behörden damit die Vorteile der digitalen Transformation realisieren und gleichzeitig selbst davon profitieren. Sie sind in der Lage, Services kosteneffizienter anzubieten, Transaktionen mit einer höheren Genauigkeit durchzuführen und damit die Zufriedenheit der Bürger zu erhöhen. Gleichzeitig lässt sich so die Beziehung der Bürger zu ihren Behörden verbessern.“

Der komplette Report lässt sich hier herunterladen:

<https://landing.adobe.com/de/de/solutions/government/ctir-2798-wpp-adobe-global-citizen-benchmark.html>



### **Methodologie**

Im Juni 2017 sammelte Kantar Public, die Beratungssparte für den Regierungsbereich und den öffentlichen Sektor von WPP, führte auf Basis von Sekundärforschung, qualitativen Online-Befragungen und qualitativen, ausführlichen Interviews und Social Media Analysen Erkenntnisse zu den Erfahrungen von Bürgern hinsichtlich digitaler Behörden-Services. In jedem Land wurden mindestens 1.000 Erwachsene im Alter von 18 bis 64 Jahren auf Basis von Kantar Online Omnibus befragt. Ausnahme war ein Land, in dem das Höchstalter bei 44 Jahren lag. Die Daten wurden im Hinblick auf den repräsentativen Bevölkerungsquerschnitt im Alter zwischen 18 und 64 Jahren (bzw. 18 bis 44 Jahren in Land A) gewichtet.

### **Über Adobe**

Adobe verändert die Welt durch digitale Erfahrung. Für weitere Informationen, besuchen Sie bitte die Website: [www.adobe.com](http://www.adobe.com).

### **Über WPP**

Die WPP Beratungssparte für den Regierungsbereich und den öffentlichen Sektor berät politische Entscheidungsträger und Kommunikationsverantwortliche hinsichtlich Strategie, Innovation, Fähigkeiten-Entwicklung und weltweite bewährte Verfahren. Weitere Informationen unter: [www.wpp.com/govtpractice](http://www.wpp.com/govtpractice).

### **Kontakt:**

Edelman.ergo GmbH

Tanja Schürmann

Tel.: 089-41 301-6

E-Mail: [tanja.schuermann@edelmanergo.com](mailto:tanja.schuermann@edelmanergo.com)