



»CITIZEN JOURNEY MAPPING«

Zielstellung und Anwendung

Die „Citizen Journey“ beschreibt die einzelnen Etappen, die ein Bürger durchläuft, um von einer Verwaltungsorganisation eine bestimmte Dienstleistung zu erhalten. Der Weg des Bürgers wird in unterschiedliche Phasen eingeteilt. Die Berührungspunkte eines Bürgers mit der Verwaltung werden festgehalten, von der ersten Information bis zur erbrachten Leistung. Dieser Weg lässt sich anhand einer Citizen Journey Map visualisieren.

Die „Citizen Journey“ oder „Bürgerreise“ ist ein Methode, um die Dienstleistung einer Verwaltung auf systematische Weise entlang der Bedürfnisse der Bürger zu verbessern.

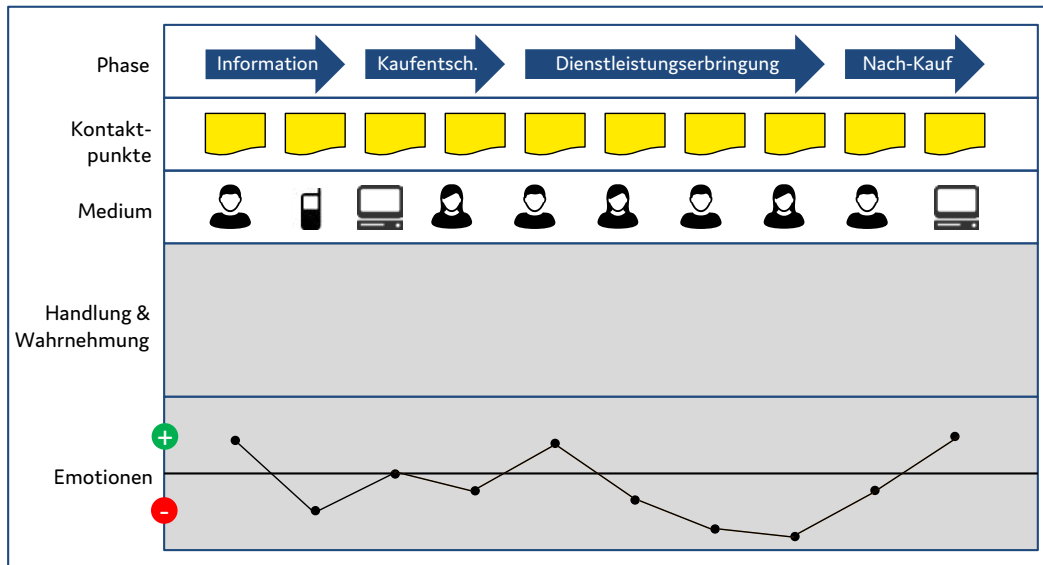
Je nach Thema kann die Reise eines Bürgers wenige Minuten, aber auch Wochen oder Monate dauern. Die Anzahl der Berührungspunkte und deren genaue Abläufe können ebenso variieren wie die emotionalen Erfahrungen. Mit der „Citizen Journey“ lassen sich mögliche Schwachstellen identifizieren und Optimierungspotenziale entwickeln. Das Ziel ist es, die emotionalen „Hochs“ und „Tiefs“ der Bürger zu identifizieren und besonders ausgeprägtes Potenzial für Frust und Lust durch geeignete Maßnahmen zu adressieren.

Vorgehensweise / Beschreibung der Methode

Die Umsetzung der Methode »Citizen Journey Mapping« ist in fünf Schritte gegliedert:

- 1. Kontext und Design bestimmen:** Es gibt kein einheitliches Design von »Citizen Journey Maps«, sie werden individuell auf das Ziel und den Einsatzkontext angepasst.
- 2. Persona erstellen:** Beschreibung einer fiktiven Figur, welche eine typische Bürgergruppe mit hoher Relevanz repräsentiert (siehe Methode »Persona«).
- 3. Empathie herstellen:** Um sich besser in den personifizierten, typischen Bürger hineinversetzen zu können, sollten sein Umfeld, sein Charakter sowie seine Emotionen analysiert und beschrieben werden (siehe Methode »Empathy Mapping«).
- 4. Wesentliche Phasen und Kontaktpunkte aus Nutzersicht festlegen:** Schritte vor, während und nach der Dienstleistungserbringung aus Sicht der Bürger festhalten.
- 5. Handlungen erarbeiten und Wahrnehmungen ableiten:** Beschreibung der Aktivitäten der Bürger und -emotionen an den einzelnen Kontaktpunkten.

Die Grafik veranschaulicht beispielhaft die Strukturierung einer »Citizen Journey Map«.



Voraussetzungen

Zeit	1 bis 2 Workshop-Tage (in Abhängigkeit zur Komplexität der »Citizen Journey Map«)
Teilnehmer	3 bis 12 Teilnehmer, die Teilnehmer sollten über ausreichende Informationen bzgl. der geplanten Dienstleistungen verfügen. Zudem ist es wichtig, dass sie mit den Zielgruppen vertraut sind.
Hilfsmittel	Moderationstafeln bzw. eine ausreichende Arbeitsfläche zur Dokumentation der Ideen, selbsthaftende Notizblätter, Stifte

Schnittstellen zu anderen Methoden

Der Ansatz des »Citizen Journey Mappings« integriert im zweiten und dritten Schritt die beiden Methoden »Persona« und »Empathy Mapping«.

Schwierigkeitsgrad

Die größte Schwierigkeit besteht aufgrund der hohen Komplexität, da für jede Dienstleistung und »Persona« eine individuelle »Citizen Journey Map« erstellt wird. Je umfangreicher das Angebot der Dienstleistungen, die berücksichtigten »Persona« und die Anzahl der Kontaktpunkte sind, desto komplexer wird die Umsetzung dieser Methode.

Sehr einfach	Einfach	Mittel	Schwierig	Sehr schwierig
--------------	---------	---------------	-----------	----------------

Literatur

Stickdorn, M., Schneider, J. (2015), This is Service Design Thinking: Basics – Tools – Cases, Amsterdam 2015