

# NEGZ STANDPUNKT

NR. 10 – DIE SICHT DER BÜRGER\*INNEN – EINE CITIZEN JOURNEY  
FÜR DIE ÖFFENTLICHE VERWALTUNG

Hendrik Scholta

**Das E-Government-Angebot lässt sich nur unter Einbeziehung der Bürgerperspektive verbessern. Die entwickelte Citizen Journey kann die öffentliche Verwaltung bei der Entwicklung und Verbesserung ihrer Dienstleistungsangebote unterstützen und ebnet damit den Weg zu einer stärkeren Bürgerzentriertheit der öffentlichen Verwaltung in Deutschland.**

Dr. Hendrik Scholta, ERCIS, WWU Münster

# DIE SICHT DER BÜRGER\*INNEN – EINE CITIZEN JOURNEY FÜR DIE ÖFFENTLICHE VERWALTUNG\*

Im Privatsektor ist die Customer Journey bereits seit vielen Jahre etabliert, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern. In dieser NEGZ-Kurzstudie wird das Potenzial dieses Konzepts, also einer Citizen Journey, für die Gestaltung von Dienstleistungen im öffentlichen Sektor untersucht und eine Vorlage für eine Citizen Journey als Modell öffentlicher (e-)Services aus Bürgerperspektive entwickelt. Hierzu werden die folgenden Ziele adressiert:

1. Untersuchung der Anwendbarkeit von Customer Journeys im öffentlichen Sektor
2. Entwicklung einer generischen Citizen Journey für Online- und Offline-Dienstleistungen
3. Identifikation kritischer Kontaktpunkte, die zum Abbruch der Nutzung elektronischer Verwaltungsdienstleistungen und dem Wechsel zu einem Offline-Kanal führen können.

\* Basierend auf der NEGZ Kurzstudie „Quo vadis, Civis? Entwicklung einer Citizen Journey für eine nachfrageorientierte Dienstleistungsentwicklung im öffentlichen Sektor“. Studienpartner:

# 4 SCHLAGLICHTER

---

1

Die vorgeschlagene Citizen Journey kann von Verwaltungen genutzt werden, um eine Vielzahl unterschiedlicher **Verwaltungsleistungen aus Bürgersicht zu visualisieren.**

---

2

Die generische Citizen Journey kann auch verwendet werden, um Bürger\*innen die **Navigation durch verschiedene Verwaltungsverfahren** zu erleichtern.

---

3

Der Einsatz der Citizen Journey als **Analyseinstrument** ermöglicht es, kritische Kontaktpunkte in Verwaltungsverfahren zu identifizieren und das **Digitalisierungspotential** zu analysieren.

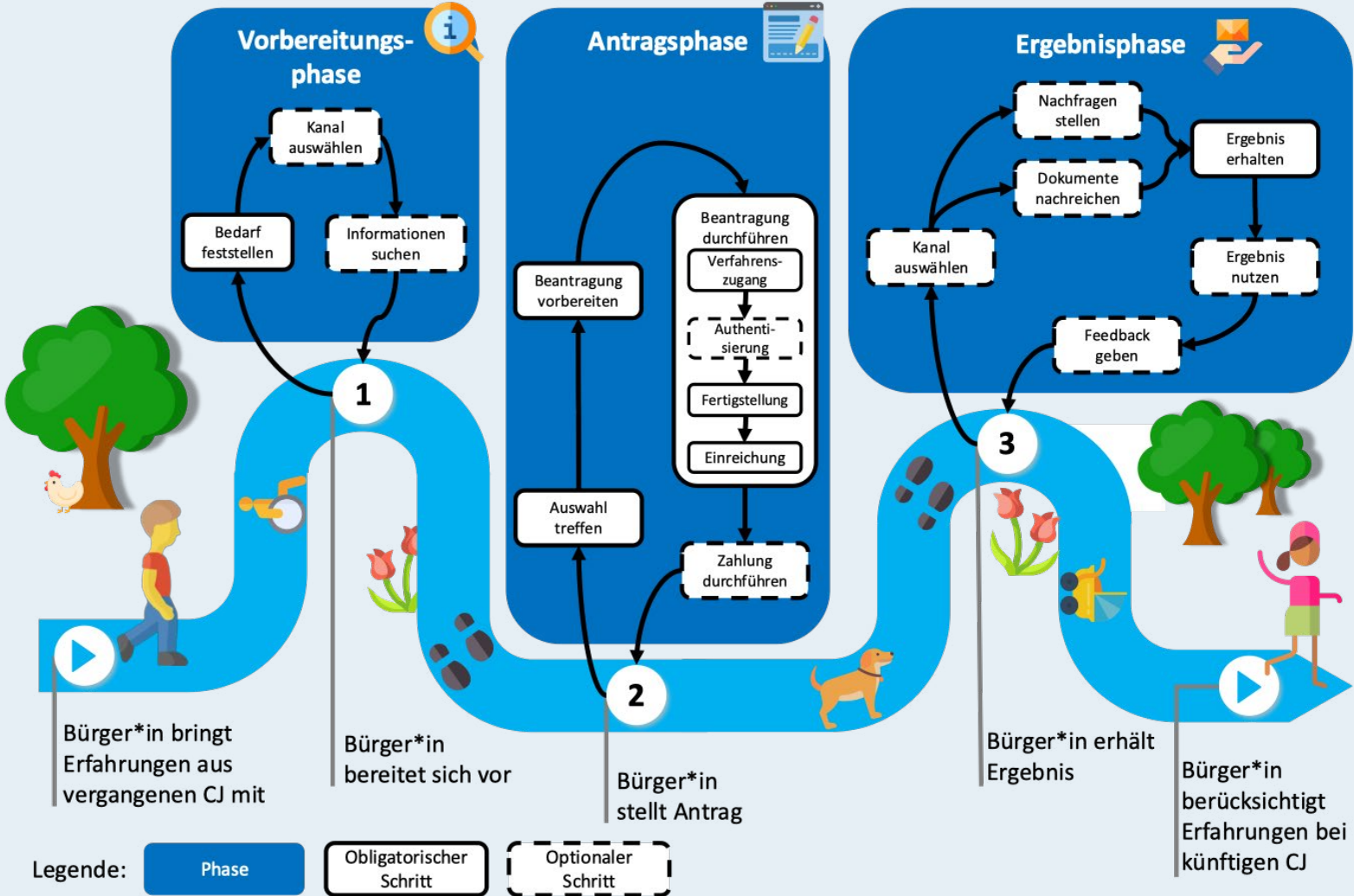
---

4

Wird die Citizen Journey konsequent in öffentlichen Verwaltungen zur Navigation durch und Gestaltung von Verwaltungsverfahren eingesetzt, kann dies insgesamt zu einem positiven Erleben und damit letztlich zu einer höheren **Akzeptanz von E-Government** führen.

---

# CITIZEN JOURNEY



In vielen Wirkungsbereichen der öffentlichen Verwaltung muss der Bürgerperspektive mehr Platz eingeräumt werden. Die in dieser Studie entwickelte Citizen Journey ist daher ein geeignetes Hilfsmittel, die Digitalisierung traditioneller Verwaltungsleistungen voranzutreiben. Vor allem in Deutschland bedarf es aber zusätzlicher Anstrengungen, um auch eine höhere Akzeptanz für elektronische Authentisierungsmöglichkeiten zu schaffen. Für viele Online-Leistungen ist das eine Grundvoraussetzung.

Prof. Dr. Dr. Robert Krimmer, Lehrstuhl für e-Governance,  
Technische Universität Tallinn

# VERANSTALTUNGEN NEGZ

**Die Veranstaltungen für 2021 sind aktuell noch in Planung und werden so bald wie möglich auf der NEGZ Webseite angekündigt.**

# IMPRESSUM

Basierend auf der NEGZ Kurzstudie „Quo vadis, Civis? Entwicklung einer Citizen Journey für eine nachfrageorientierte Dienstleistungsentwicklung im öffentlichen Sektor“, Autor\*innen: Sebastian Halsbenning, Dr. Hendrik Scholta, Dr. Bettina Distel

Aus der Reihe „Berichte des NEGZ“, Nr. 13, ISSN: 2626-6032, DOI: 10.30418/2626-6032.2020.13

## Für einen modernen Staat

Das Nationale E-Government Kompetenzzentrum vernetzt Expertinnen und Experten aus Politik, Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft. Das NEGZ versteht sich als die zentrale, unabhängige Plattform für Staatsmodernisierung und Verwaltungstransformation in Deutschland.

[PDF-DOWNLOAD KURZSTUDIE](#)



[PROJEKTE & PUBLIKATIONEN DES NEGZ](#)



## Nationales E-Government Kompetenzzentrum e. V.

Pressehaus / 4102  
Schiffbauerdamm 40  
10117 Berlin

+49 (0)30 80494747  
[info@negz.org](mailto:info@negz.org)  
[negz.org](http://negz.org)

## Gestalterische Umsetzung

made in – Design und Strategieberatung  
[www.madein.io](http://www.madein.io)