

# ZUSAMMENFASSENDE EMPFEHLUNGEN

- Die in dieser Studie vorgeschlagene Citizen Journey kann von Verwaltungen genutzt werden, um eine Vielzahl unterschiedlicher **Verwaltungsleistungen abzubilden**. Dabei ist die Vorlage so gestaltet, dass sie mit wenig Aufwand individuell anpassbar ist.
- Die Citizen Journey kann, sobald sie an die spezifischen Verfahren angepasst ist, auch als Roadmap zur **Entwicklung medienbruchfreier e-Services** verwendet werden.
- Die generische Citizen Journey kann auch genutzt werden, um Bürger\*innen **die Navigation durch verschiedene Verwaltungsverfahren zu erleichtern**. Dies kann auch analog erfolgen und – angereichert mit entsprechenden Informationen – als Landkarte genutzt werden, anhand derer Bürger\*innen alle notwendigen Schritte innerhalb eines Verwaltungsverfahrens sowie ihre ideale Abfolge ablesen können. Als Ergänzung können Checklisten zur Verfügung gestellt oder verpflichtende Informationsabgaben hervorgehoben werden.
- Mit der Bereitstellung dieser Verfahrensinformationen kann die Citizen Journey dazu beitragen, ein behördliches **Informationsportal** aufzubauen.
- Aus Sicht der Bürger\*innen kann die Citizen Journey sowohl zur Vorbereitung des Verfahrens dienen, um beispielsweise die notwendigen Dokumente und Formulare vorab zu identifizieren, als auch während des Verfahrens Orientierung bieten, etwa wenn Bürger\*innen unsicher sind, welche Schritte als nächstes durchlaufen werden müssen. Der Citizen Journey kommt damit eine entscheidende **Unterstützungs- und Informationsfunktion** zu, die deutlich über die bisher üblicherweise auf Verwaltungswbsites zur Verfügung gestellten Informationen hinausgeht.
- Der Einsatz der Citizen Journey als **Analyseinstrument** birgt grundsätzlich das Potential, kritische Kontaktpunkte in Verwaltungsverfahren zu identifizieren. Darüber hinaus kann die Citizen Journey aber auch eingesetzt werden, um das **Digitalisierungspotential** eines Verwaltungsverfahrens grundsätzlich zu analysieren.
- Durch eine solche grundlegende Analyse von Verwaltungsverfahren aus Bürger\*innensicht können mit der Citizen Journey auch **strategische Initiativen zur Verwaltungsdigitalisierung** unterstützt werden. So können beispielsweise Verwaltungsverfahren mit wenigen kritischen Kontaktpunkten vorrangig digitalisiert werden sowie Schwachstellen in Verfahren identifiziert werden, die es vor einer Digitalisierung zu beseitigen gilt.
- Wird die Citizen Journey konsequent in öffentlichen Verwaltungen als Navigation durch Verwaltungsverfahren eingesetzt, kann dies insgesamt zu einem positiven Erleben und damit letztlich zu einer höheren **Akzeptanz von E-Government** führen.
- Die hier vorgestellte Citizen Journey kann daher so umgesetzt werden, dass sich digitale Leistungserbringung und Leistungserbringung vor Ort ergänzen und Bürger\*innen zunehmend die **Kombination von analogen und digitalen Angeboten** ermöglicht wird.

Schlagworte: Citizen Journey, Dienstleistungsdesign, E-Government-Akzeptanz, Bürgerfreundlichkeit, Digitale Verwaltung