

Working Backwards Questions für Green City Experience

1. Who is the customer?

Unsere Customer sind die Mitarbeiter:innen von Green City Experience (GCX), die im Zuge der Durchführung von Partizipationsprozessen Umfragen auswerten und die Ergebnisse für kommunale Entscheidungsträger aufbereiten, damit diese Ökologie und Nachhaltigkeit stärker in den Fokus ihrer Entscheidungen stellen.

2. What is the customer problem or opportunity?

Umfragen werden aktuell bei GCX mit dem Tool „LimeSurvey“ durchgeführt.

Der derzeitige Auswertungs- und Analyseprozess von Freitextantworten erfolgt ohne Softwareunterstützung. Jede Antwort wird manuell durch Mitarbeiter:innen gelesen und muss einzeln in Kategorien bzw. Themengebiete einsortiert werden.

Diese Arbeitsschritte benötigen viel Zeit und erhöhen damit die Kosten des Partizipationsprozesses für die auftraggebende Kommune. Außerdem limitiert die hohe Arbeitsauslastung die Annahme zusätzlicher Beratungsaufträge durch GCX für andere Kommunen.

3. What is the most important customer benefit?

Die Auswertung und Aufbereitung von Bürgerbefragungen soll automatisiert werden. Die individuell beantworteten Textboxen sollen weiterhin durch Mitarbeiter:innen ausgelesen werden, allerdings unterstützt das Tool diesen Prozess, indem es über Worterkennung bereits eine Vorsortierung vornimmt. Zudem schlägt das Tool für die einzelnen Antworten durch die Worterkennung gesetzte Kategorien vor, die dann manuell nur bestätigt oder ggf. korrigiert werden müssen.

Durch das Tool kann GCX im gesamten Auswertungs- und Aufbereitungsprozess Zeit und damit Kosten einsparen. So wird also die Ergebnisqualität gesteigert während gleichzeitig Kosten gesenkt werden. GCX kann ihren Kunden nun die vorbereitenden Unterlagen durch den beschleunigten Prozess schneller zur Verfügung stellen, was deren Zufriedenheit der Kommunen steigert. Insgesamt kann GCX durch das Tool mit gleichbleibenden Ressourcen mehr Partizipationsprojekte durchführen.

4. How do you know what customer needs or wants?

Um herauszufinden was unser Customer benötigt, stehen wir im engen Austausch mit unserem Auftraggeber. Durch gezielte Fragen identifizieren wir Felder, in denen GCX mit ihren derzeitigen Prozessen mit Problemen und Herausforderungen konfrontiert ist. Daraus identifizieren wir ein Problem, das gleichzeitig große Schwierigkeiten für GCX bedeutet und signifikantes Verbesserungspotential verspricht. Im gesamten Entwicklungsprozess holen wir uns regelmäßiges Feedback

und weiteren Input, um unsere Idee bestmöglich unter Berücksichtigung der Customer-Bedürfnisse umzusetzen. Um die aktuellen Arbeitsprozesse besser nachvollziehen zu können, stellt uns GCX derzeit vergangene zur Auswertung verwendete Tabellen und Dokumente zur Verfügung. Außerdem stehen wir direkt mit den Mitarbeiter:innen des Bereichs Partizipation im Austausch.

5. What does the customer experience look like?

Bei den Green City Experience Mitarbeitern steht eine neue Befragung für den Bürgermeister einer Stadt an. GCX plant den Einsatz des neuen Tools der Studierenden des Co-Innovation Labs der Hochschule München.

Der GCX Mitarbeiter:in lädt die mithilfe von LimeSurvey erhobenen Daten in Form einer Excel in das Tool hoch. Der Verarbeitungsprozess beginnt. Zunächst werden alle Freitextantworten von einem Mitarbeiter gelesen und kategorisiert. Der Customer legt im Tool nach Bedarf passende Handlungsfelder zu den gestellten Fragen an. Die Handlungsfelder können im Nachgang jederzeit bearbeitet werden.

Zu jeder Frage kann der Mitarbeiter:in passende Kategorien anlegen. Der Mitarbeiter hat nun die Möglichkeit für jede Frage, die in einem Handlungsfeld einsortiert ist, die dazugehörigen Antworten durchzulesen und zu bearbeiten. Das Tool unterstützt diesen Arbeitsprozess, indem es im Vorhinein mithilfe von Schlagworten sogenannten Keywords bereits passende Kategorien zu den Antworten vorschlägt. Pro Antwort kann der Mitarbeiter bei GCX die Anzahl bzw. Auswahl der Kategorien bestätigen und im Nachgang auch nochmal anpassen. Desweiteren gibt es die Möglichkeit den Kategorien, Subkategorien zuzuordnen, um die Antworten weiter zu einem Thema zu klassifizieren.

Nachdem alle Antwortboxen innerhalb einer Frage bearbeitet wurden, springt der Mitarbeiter zur nächsten Frage bzw. zum nächsten Handlungsfeld.

Am Ende erhält der Customer eine vorsortierte Excel nach Handlungsfeldern mit zugehörigen Kategorien, Subkategorien, Keywords, Fragen und Antworten. Zudem hat der Kunde die Möglichkeit Antworten als „negativ“, „positiv“ oder „neutral“ zu bewerten. Besonders aussagekräftige Antworten kann der Mitarbeiter durch ein Sternsymbol im Tool markieren. Auch diese werden in der fertigen Excel extra hervorgehoben.

Anhand der ausgegebenen Excel aus dem Tool kann der Customer nun die Daten an die Kommunen weitergeben oder in einer PowerPoint Präsentation aufbereiten.