Startseite Projektarchiv



Zugang zu schaffen, der die momentane Situation auf

RESSOURCEN

GitHub (Code) >

Fallstudie (PDF) >

Dokumentation (PDF) >

User Journey (PDF) >

Zwischenprototypen >

Prototyp Pfadtest >

Prototyp Usertest

Pressemitteilung >

Twitter-Video >

LINKS

Iteration

Umsetzung

Iterieren

Prototyp >

beiden Seiten verbessert.

Fallstudie (PDF) >

HINTERGRUND & HERAUSFORDERUNG

Die Antidiskriminierungsstelle des Bundes, kurz ADS, unterstützt und berät

Jetzt durchklicken

+++ Wegweiser live +++

Ratsuchende, die einen Diskriminierungsfall erlebt haben und spielt eine zentrale Rolle in der Arbeit gegen Diskriminierung. Seit Jahren steigen die Fallzahlen an. Für das kleine Team der Berater:innen, die über hohe juristische Fachkompetenzen verfügen, bedeutet das eine hohe Arbeitslast. Viele Beratungsanfragen sind bei der ADS eigentlich nicht an der richtigen Stelle, sondern müssen weiterverwiesen werden. Des Weiteren ist die Arbeit oft repetitiv und wird manuell erledigt. Das nimmt zusätzlich viel Zeit in Anspruch. Aus diesen Gründen wurde sogar von Kampagnen abgesehen. Auf der Seite der Ratsuchenden herrscht gleichzeitig Verwirrung und Frustration. Sie sehen sich mit lange Wartezeiten konfrontiert, können Informationen schwer auffinden und oft ist ihnen nicht klar, was sie erwarten können. Das Ziel des Projektes ist es, in die Mitte zu treffen und einen Zugang zu schaffen, der die momentane Situation auf beiden Seiten verbessert.

Herausforderung Problemraum

Problem-

ZIELSETZUNG & VORGEHEN

der Probleme
Ideenfindung

Verstehen

Empathy Map

können?

Selbsthandeln.

Grund der Diskriminierung

Ethnische Herkunft / Rassistische Diskrimin

Diskriminierungsfall.

Die Ersteinschätzung Ihres Sachverhalts

Nächste Schritte:

Machen Sie Ihre Forderung geltend!

Download Formulierungshilfen

Pain/Gain Analyse

Recherche

tech 4Germany_

Unser Journey

wurde stets durch Nutzerbedürfnisse geleitet. Nach der Analysephase wurden die Problemfelder konsolidiert und anschließend wurde die Lösung iterativ entwickelt. Ziel war es, den betroffenen Bürger:innen möglichst viel Hilfe anzubieten. Daher erarbeitete das Team mit ihnen gemeinsam im user-zentrierten Designprozess ihre Bedürfnisse heraus.

Unsere Herausforderung war: Wie können wir den Zugang so gewährleisten, dass die Hilfesuchenden möglichst schnell

passende Hilfestellungen für ihr Anliegen bekommen und die Berater:innen ihr Know-How an den richtigen Stellen einsetzen

In 12 Projektwochen wurde unter Verwendung agiler Arbeitsmethoden, ergebnisoffen an dem Thema gearbeitet. Der Prozess

Lösung

0

Testen

Entdecken

Konsolidierung

der Prototypen

ERKENTNISSE & LÖSUNG Nach zahlreichen Testings, Feedback-Sessions und Ideenfindungsworkshops wurde der Wegweiser ins Leben gerufen. Er ermöglicht es den Ratsuchenden über einen automatisierten Einstieg schnell an wichtige Informationen und Handlungsempfehlungen zu kommen. Zu der Vision gehört es ebenfalls, dass die Berater:innen der ADS damit entlastet werden und somit ihre Kernkompetenzen punktueller und effizienter einsetzen können. Der Wegweiser führt die Ratsuchenden durch

eine kurze Reihe an Fragen, um einzuschätzen, wie der Fall am besten eingeordnet wird. Aktuell werden drei Kategorien abgefragt. Das Merkmal, der Lebensbereich und das Datum der Diskriminierung. Nach Beantwortung der Fragen, erhält

Beratungsstellensuche. Die Ratsuchenden bekommen ebenfalls direkte Handlungsanweisungen und Werkzeuge zum

gibt den Ratsuchenden mit wenigen Klicks eine erste Einschätzung und ermöglicht eine übersichtlichere

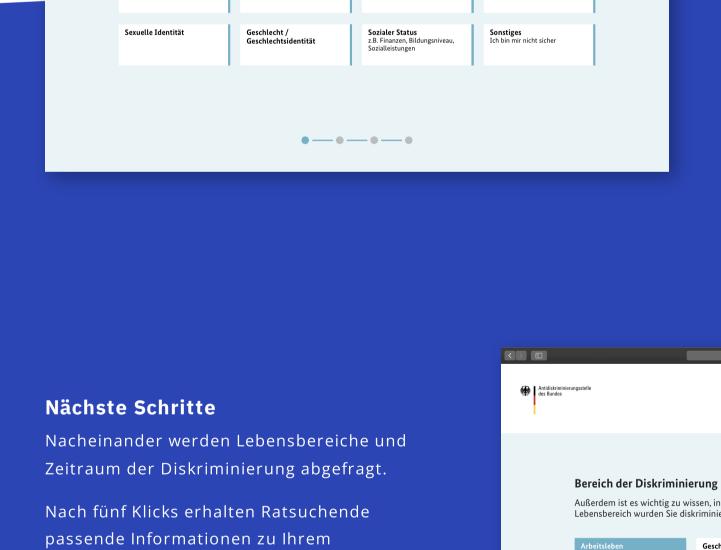
der/die Ratsuchende eine erste Handlungsempfehlung. Durch den Wegweiser verbessert sich die Effizienz bei Verweisfällen,

Justiz und Polize

Internet, Medien und Werbung

Zeitpunkt der Diskriminierung

können. Wurden Sie innerhalb der letzten zwei Monate diskrimi



Wir benötigen ein paar Angaben von Ihnen, um Ihren Fall richtig einordnen zu können. Welche Ursache vermuten Sie hinter der Diskriminierung. Also aus welchem Grund bzw. persönlichen Merkmal wurden Sie diskriminiert?

Religion / Weltanschauung

Behinderung / chronische Krankheiten

Ziel war es die Ratsuchenden nicht zusätzlich

komplexen Anwendungen zu verunsichern.

niedrigschwellig und fragt zuerst nur den

Merkmalsbereich der Diskriminierung ab.

mit juristischen Fachausdrücken und

Deshalb ist der Einstieg intuitiv,

Einstieg

Außerdem ist es wichtig zu wissen, in welchem Zusammenhang Sie die Diskriminierung erlebt haben. In welchem Lebensbereich wurden Sie diskriminiert? Geschäfte, Verträge und Ämter und Behörden **Wohnungsmarkt** Wohnungsanzeige, Besichtigung, Mietverhältnis, Kündigung **Gesundheit und Pflege** Arztbesuch, Krankenhaus, Pflegedienstleistung Öffentlichkeit und Freizeit Ich bin mir nicht sicher

/----

Schließlich kommt es auch darauf an, wann die Diskriminierung vorgefallen ist, ob Sie noch rechtliche Schritte ergreifen

Kontakt zu uns! Mo 13-15, Mi und Fr 9-12 **✓—**✓—•—• Sie sehen sich aufgrund des Merkmals Alter im Lebensbereich Arbeitsleben bieten wir eine juristische Erstberatung an. Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) verbietet solche Tel.: 030 18555-1855 Benachteiligungen. Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Ihre Ansprüche innerhalb von zwei Monaten nach dem Vorfall schriftlich geltend machen müssen. Beratungsstellen in Ihrer Nähe finden Laden Sie dazu das Download Paket runter und senden Sie das ausgefüllte Formular innerhalb der 2 Monatsfrist an die diskriminierende Stelle. KEY INSIGHTS / ZENTRALE ERKENNTNISSE Schatzkarte Die Verwaltung hat eigentlich einen wahren Schatz an Wissen und Informationen aber die Wege dahin sind zu kompliziert. Der Zugang ist erschwert, weshalb die Bürger:innen nicht die notwendigen Informationen finden können. Daher brauchen wir einfach funktionierende Wegweiser sozusagen als Schatzkarte – um Hilfesuchende Bürger:innen

Berater:innen der Antidiskriminierungsstelle. Er übersetzt den Teil der juristischen Einschätzung, der einer umfangreichen Beratung vorgelagert ist, in eine digitale Lösung. Ratsuchende erhalten damit Informationen zu ihrem Diskriminierungsfall und eine Grundlage, auf deren

Zentrum der Entwicklung stehen.

Zugang zu Fachkompetenzen

sie nächste Schritte wie beispielsweise eine Kontaktaufnahme einleiten können. Nutzerzentrierung Komplizierte Zusammenhänge und komplexe Inhalte müssen intuitiv und niedrigschwellig mit wenigen Klicks erreichbar aufbereitet werden. Der Nutzer muss im

digital an die Hand zu nehmen und zum Ziel zu führen!

Der Wegweiser ersetzt nicht die Beratungsleistung der

Diskriminierung

Viele Menschen machen Diskriminierungs-erfahrung und Diskriminierungen kommen öfter vor als man denkt. Die meisten Menschen unternehmen nichts dagegen und wissen nicht wie sie sich am besten wehren können. Jeder sollte die Möglichkeit erhalten sich über seine Rechte zu informieren und der Zugang sollte für alle Menschen gewährleistet sein.

Unsere Lösung ermöglicht es den Ratsuchenden über einen

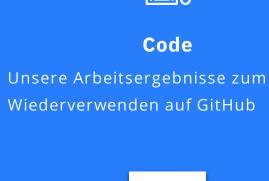
automatisierten Einstieg schnell an wichtige Informationen und Handlungs-empfehlungen zu kommen. Zu der Vision gehört es ebenfalls, dass die Berater:innen der ADS damit

Vision

entlastet werden und somit ihre Kern-kompetenzen punktueller und effizienter einsetzen können.

Dokumentation Detailliertes Vorgehen und Ergebnisse des Projektteams





Download >

Prototyp Funktionierender Prototyp unseres Antidiskriminierungs-wegweisers

UNSERE ERGEBNISSE SIND FREI VERFÜGBAR

Link >

DAS TEAM

Jingyi Lisa Zhang

Product Fellow

PROJEKTPARTNER

Neslihan Kilic

UI/UX Design Fellow

Steffi Güthling

UI/UX Design Fellow

Ben Gläser Engineering Fellow tech 4Germany_ Startseite Projektarchiv

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend **Daniel Scherr** Digitallotse

Dr. Proj

Impressum Datenschutz

Brown Brown		
. Anna Braunroth		
ojektleiterin		