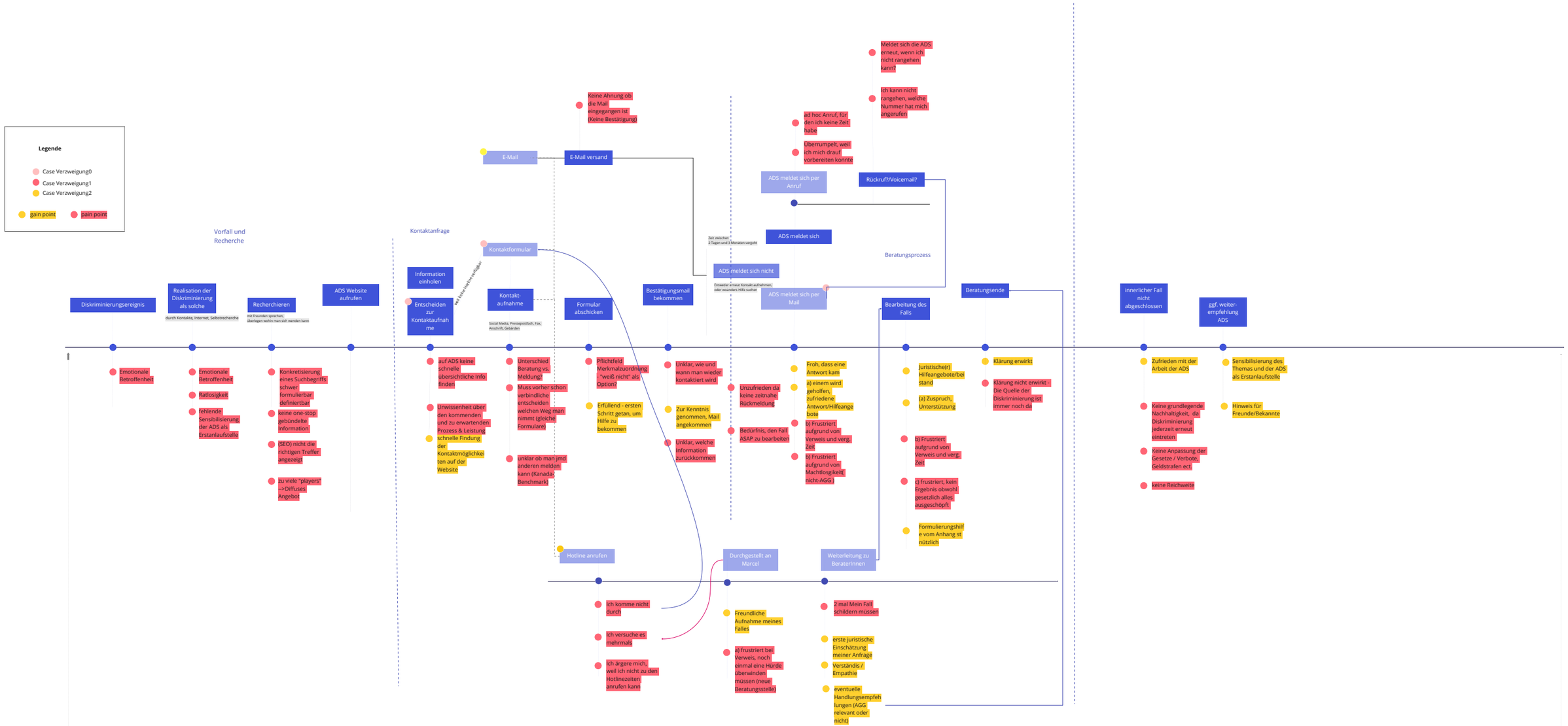
Legende
Case Verzweigung0
Case Verzweigung1
Case Verzweigung2
gain point
pain point
Vorfall und Recherche
Kontaktanfrage
Beratungsprozess
Diskriminierungsereignis
Emotionale Betroffenheit
Realisation der Diskriminierung als solche
durch Kontakte, Internet, Selbstrecherche
Emotionale Betroffenheit
Ratlosigkeit
fehlende Sensibilisierung der ADS als Erstanlaufstelle
Recherchieren
mit Freunden sprechen, überlegen wohin man sich wenden kann
Konkretisierung eines Suchbegriffs schwer formulierbar definierbar
keine one-stop gebündelte Information
(SEO) nicht die richtigen Treffer angezeigt
zu viele "players" -->Diffuses Angebot
ADS Website aufrufen
Information einholen
Entscheiden zur Kontaktaufnahme
auf ADS keine schnelle übersichtliche Info finden
Unwissenheit über den kommenden und zu erwartenden Prozess & Leistung
schnelle Findung der Kontaktmöglichkeiten auf der Website
Kontakt-aufnahme
Social Media, Presseportfach, Fax, Anschrift, Gebärden
Unterschied Beratung vs. Meldung?
Muss vorher schon verbindliche entscheiden welchen Weg man nimmt (gleiche Formulare)
unklar ob man jmd anderen melden kann (Kanada: Benchmark)
Kontaktformular
Formular abschicken
Pflichtfeld Merkmalzuordnung - "weiß nicht" als Option?
Erfüllend - ersten Schritt getan, um Hilfe zu bekommen
E-Mail
E-Mail versand
Keine Ahnung ob die Mail eingegangen ist (Keine Bestätigung)
Bestätigungsmail bekommen
Unklar, wie und wann man wieder kontaktiert wird
Zur Kenntnis genommen, Mail angekommen
Unklar, welche Information zurückkommen
Hotline anrufen
ich komme nicht durch
ich versuche es mehrmals
ich ärgere mich, weil ich nicht zu den Hotlinezeiten anrufen kann
Durchgestellt an Marcel
Freundliche Aufnahme meines Falles
a) frustriert bei Verweis, noch einmal eine Hürde überwinden müssen (neue Beratungsstelle)
Weiterleitung zu BeraterInnen
2 mal Mein Fall schildern müssen
erste juristische Einschätzung meiner Anfrage
Verständis / Empathie
eventuelle Handlungsempfehlungen (AGG relevant oder nicht)
Zeit zwischen 2 Tagen und 3 Monaten vergeht
ADS meldet sich nicht
Entweder erneut Kontakt aufnehmen, oder woanders Hilfe suchen
ADS meldet sich per Mail
Unzufrieden da keine zeitnahe Rückmeldung
Bedürfnis, den Fall ASAP zu bearbeiten
Froh, dass eine Antwort kam
a) einem wird geholfen, zufriedene Antwort/Hilfeangebote
b) Frustriert aufgrund von Verweis und verg. Zeit
b) Frustriert aufgrund von Machtlosgikeit (nicht-AGG)
ADS meldet sich per Anruf
ad hoc Anruf, für den ich keine Zeit habe
Überrumpelt, weil ich mich drauf vorbereiten könnte
ADS meldet sich
Rückruf?/Voicemail?
Meldet sich die ADS erneut, wenn ich nicht rangehen kann?
ich kann nicht rangehen, welche Nummer hat mich angerufen
Bearbeitung des Falls
juristische(r) Hilfeangebote/bei stand
(a) Zuspruch, Unterstützung
b) Frustriert aufgrund von Verweis und verg. Zeit
c) frustriert, kein Ergebnis obwohl gesetzlich alles ausgeschöpft
Formulierungshilfe vom Anhang st nützlich
Beratungsende
Klärung erwirkt
Klärung nicht erwirkt - Die Quelle der Diskriminierung ist immer noch da
innerlicher Fall nicht abgeschlossen
Zufrieden mit der Arbeit der ADS
Keine grundlegende Nachhaltigkeit, da Diskriminierung jederzeit erneut eintreten
Keine Anpassung der Gesetze / Verbote, Geldstrafen ect.
keine Reichweite
ggf. weiter-empfehlung ADS
Sensibilisierung des Themas und der ADS als Erstanlaufstelle
Hinweis für Freunde/Bekannte