

# Fallstudie: Antidiskriminierung

in Kooperation mit der Antidiskriminierungsstelle des Bundes und dem BMFSFJ

## Hintergrund & Herausforderung

Die ADS unterstützt und berät 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 BeraterInnen, 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.

## Zielsetzung & Vorgehen

Unsere Herausforderung war: Wie können wir den Zugang so gewährleisten, dass die Hilfesuchenden möglichst schnell passende Hilfestellungen für ihr Anliegen bekommen und die BeraterInnen ihr Know-How an den richtigen Stellen einsetzen können?

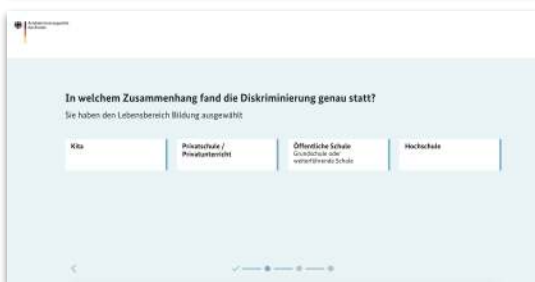
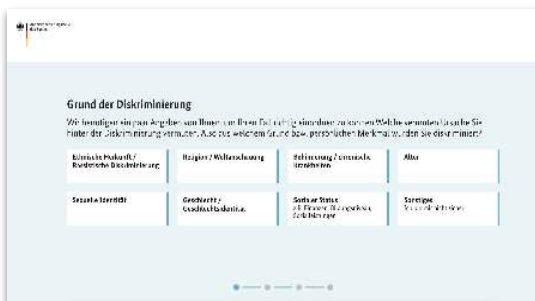
In 12 Projektwochen wurde unter Verwendung agiler Arbeitsmethoden, ergebnisoffen an dem Thema gearbeitet. Der Prozess wurde stets durch Nutzerbedürfnisse geleitet. Nach der Analysephase wurden die Problemfelder konsolidiert und anschließend wurde die Lösung iterativ entwickelt. Ziel war es, den betroffenen BürgerInnen möglichst viel Hilfe anzubieten. Daher erarbeitete das Team mit ihnen gemeinsam im user-zentrierten Designprozess ihre Bedürfnisse heraus.



## Erkenntnisse & 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 BeraterInnen 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 der/die Ratsuchende eine erste Handlungsempfehlung. Durch den Wegweiser verbessert sich die Effizienz bei Verweiskfällen, gibt den Ratsuchenden mit wenigen Klicks eine erste Einschätzung und ermöglicht eine übersichtlichere Beratungsstellensuche. Die Ratsuchenden bekommen ebenfalls direkte Handlungsanweisungen und Werkzeuge zum Selbsthandeln.

## Auszug aus den Projektergebnissen



Neben dem Wegweiser entwickelte das Team zwei Prototypen bzw. Grobkonzepte:

**Top Themen** - Für wiederkehrende Anfragen wird auf der Website der ADS ein Bereich definiert, an dem alle Unterlagen und Rechtseinschätzungen öffentlich zugänglich sind, sowie Formulierungshilfen zum Download bereit stehen.

**Semantic Association Map** - SAM unterstützt Ratsuchende bei der Suche nach geeigneten Beratungsstellen, dabei gelangen sie intuitiv an die richtigen Informationen.

