Tool
Diskriminierungskritische

Klient*innen Journey

Schritt 01

Definiere eine zentrale Dienstleistung Deiner Organisation für die Journey

Schritt 02

Entwickle 1 Persona, die potenzielle Nutzer*innen Deiner ausgewählten Dienstleistung sein könnten.

Schritt 03

01 Phase
Informationssuche und Erstkontakt

Wie beginnt die Klient*innen Journey?

- Wie erfährt die Persona überhaupt von der Dienstleistung?
- Welche Informationsquellen nutzt sie?
- Welche ersten Hürden entstehen bereits vor dem Kontakt?

Kontaktpunkte:

02 Phase
Entscheidung und Ankommen

Was erlebt die Persona beim Zugang zum physischen oder digitalen Raum?

- Wie gelingt Terminvereinbarung, Anreise und Orientierung?
- Wie sieht der Ankommensprozess aus?
- Welche Signale senden Räume, Mitarbeitende und Kommunikation?

Kontaktpunkte:

03 Phase
Durchführung der Dienstleistung

Was erlebt die Persona während der Inanspruchnahme der Dienstleistung?

- Werden ihre Anliegen verstanden?
- Wie wird kommuniziert?
- Inwiefern werden unterschiedliche Lebensrealitäten berücksichtigt?

Kontaktpunkte:

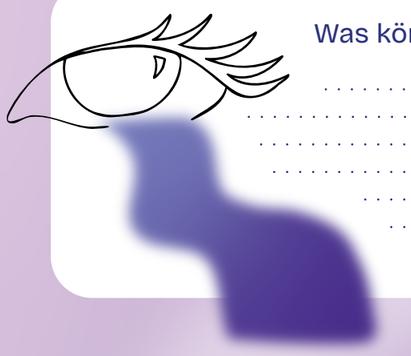
04 Phase
Abschluss und Ausblick

Wie endet die Klient*innen Journey?

- Wie werden die nächsten Schritte vermittelt?
- Welche Unterstützung erhält sie weiterhin?
- Welche Unsicherheiten bleiben bestehen?

Kontaktpunkte:

Schritt 04



Was könnte die Persona sehen?

Was könnte die Persona fühlen?

Was könnte die Persona hören?

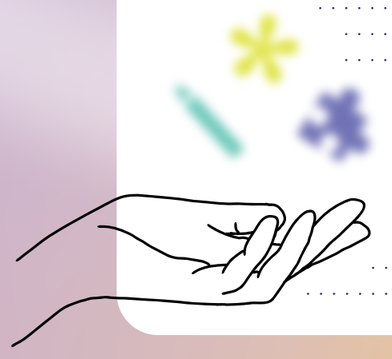
Beim empathischen Mapping werden Annahmen über die Personas gemacht. Sie dienen als methodisches Hilfsmittel, um sich in mögliche Klient*innenperspektiven einzufühlen. Bitte beachtet, dass Personas das Risiko bergen, bestehende Stereotype und Klischees zu reproduzieren. Nutzt sie daher kritisch und hinterfragt die Darstellungen kontinuierlich.

Schritt 05

Organisationsdiagnose:
Wie diskriminierungskritisch ist die Gestaltung meiner Dienstleistung?

- An welchen Kontaktpunkten entstehen in unserer Organisation Hürden oder Ausschlüsse?
- Welche Voraussetzungen werden für die Inanspruchnahme der Dienstleistung implizit erwartet, z. B. Sprache, Zeit, Wissen oder digitale Kompetenzen?
- Wer profitiert von diesen Voraussetzungen? Für wen erschweren sie den Zugang?
- Welche Diskriminierungsrisiken werden sichtbar?
- Welche strukturellen Ursachen könnten hinter diesen Risiken liegen, z. B. in Prozessen, Formularen, Zuständigkeiten, Routinen oder organisationalem Wissen?
- Welche Machtdynamiken sind erkennbar? Wer definiert, was als „normaler“ oder „typischer“ Fall gilt?
- Wo wird die Verantwortung für die Überwindung von Zugangshürden auf die Klient*innen verlagert, obwohl sie strukturell bearbeitet werden könnte?

Wie könnte die Persona handeln?



DiFair

Wir empfehlen, dieses Tool gemeinsam mit dem in der DiFair-Publikation beschriebenen Vorgehen auszufüllen und gegebenenfalls eine engmaschige Beratung durch BQN in Anspruch zu nehmen, um eine bestmögliche Be gleitung und Unterstützung im Prozess zu gewährleisten.

migrationsrat berlin

bqn Zentrum für Diversitätskompetenz