

„Wenn Sie einen ~~Scheißprozess~~ *nicht-inklusive* Prozess digitalisieren, dann haben Sie anschließend einen *nicht-inklusive* ~~scheiß~~ digitalen Prozess“

[angelehnt an: Thorsten Dirks, CEO der Telefonika Deutschland AG, 2015]

Im Land der Faxe und des total unverständlichen Beamtendeutsch in Formularen bedarf es dringend einer Digitalisierung. Allerdings wäre eine bloße Kopie der bestehenden Prozesse nicht nur schlecht, sondern fatal. Insbesondere deshalb, weil im bestehenden, nicht-digitalisierten Kontext oft nicht ausreichend auf Inklusion geachtet wird.

Um Digitalisierungsprozesse Ende-zu-Ende zu denken, ist ein Blickwinkel notwendig, der über die rein Technologie-basierte Betrachtung hinausreicht. Nach dem grundlegenden Schritt der Vereinfachung des nicht-digitalisierten Prozesses gibt es weitere wichtige und notwendige Zwischenschritte, bevor es an die digitale Umsetzung geht. Diese Zwischenschritte betreffen den Kontext der Inklusion. Die Wortwahl, die Komplexität der verwendeten Sprache, die Prozess-Logik in sich oder eine für alle Altersstufen gerechte Formulierung zählen dazu. Im Kontext der digitalen Umsetzung sind beispielsweise die Farbwahl, Größe der Schrift und Felder sowie Vorlese- und Übersetzungsfunktionen wichtig. Sind des Weiteren die Daten in Datenbanken wirklich Nutzer-repräsentativ? Ist der Support so konfiguriert und aufgestellt, dass er von allen Nutzern barrierefrei nutzbar ist?

Im Rahmen dieses Vortrags werden zuerst exemplarisch wichtige Bereiche aufgezeigt, die im Kontext einer inklusiven Digitalisierung zu berücksichtigen sind. Unter der Maxime „Our highest priority is to satisfy the customer through early and continuous delivery of valuable software.“ betrachten wir anschließend in einer Diskussion, welche Möglichkeiten es gibt, die Bedürfnisse der Nutzer zu erfassen unter Berücksichtigung von Diversität.

Hinweis: *In Teilen ist es mir möglich, eigene Erfahrungen bzgl. Inklusion einzubeziehen. Wer sich aus politischen oder individuellen Motiven gegen Inklusion stellt, ist in diesem Vortrag nicht erwünscht, da es eine Diskussion in einem psychologisch sicheren Rahmen geben soll.*