



Digital einfach(er) ankommen und teilhaben

BEISPIELE DIGITALER ANGEBOTE FÜR ZUGEWANDERTE

Laura Llamas Santos

September 2024

partizipation digital

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von



In Partnerschaft mit der Beauftragten des Berliner Senats für Partizipation, Integration und Migration



Das Projekt wird aus Mitteln des Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds der Europäischen Union kofinanziert.



Kofinanziert von der Europäischen Union

Die Digitalisierung hat unsere Gesellschaft tiefgreifend verändert und bietet neue Wege zur Unterstützung von Zugewanderten bei der Ankunft und Integration.

„Digital einfach(er) ankommen und teilhaben“ beleuchtet innovative digitale Plattformen und Angebote, die speziell darauf ausgerichtet sind, die gesellschaftliche Teilhabe von Zugewanderten zu verbessern. Anhand von Beispielen aus Deutschland sowie auf europäischer und globaler Ebene zeigt der Bericht, wie diese digitalen Dienste die Orientierung erleichtern und den Zugang zu wichtigen Informationen in verschiedenen Sprachen bieten.

Der Bericht analysiert die technischen und inhaltlichen Merkmale dieser Plattformen – von der Funktionalität ihrer Websites und Apps bis hin zur Nutzerfreundlichkeit und Darstellung der Informationen.

Die Publikation richtet sich an Anbieter digitaler Dienste und alle Akteure, die sich für die Verbesserung der Integration und Teilhabe von Zugewanderten durch technologische Lösungen einsetzen.

Sie bietet eine Basis für das Verständnis und Anregungen für die Weiterentwicklung digitaler Plattformen, die den Ankommens- und Teilhabeprozess von Neuzugewanderten maßgeblich fördern können.

Die Publikation wurde im Rahmen des Projektes „Partizipation Digital“ erstellt. Das Projekt hat zum Ziel, ein digitales Informationssystem für Zugewanderte in Berlin zu etablieren.

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	3
2. Das Projekt „Partizipation Digital“: ein digitales Willkommenszentrum für Berlin	3
3. Digitale Dienste zur Unterstützung von Ankommen und Teilhabe von Zugewanderten	4
4. Faktoren, die das Vertrauen von Zugewanderten in digitale Angebote fördern	10
5. Digitale Angebote für Zugewanderte in Deutschland, Europa und der Welt	13
5.1. Patientenservice „116117“	14
5.2. Ankommen App.....	15
5.3. Integreat App	16
5.4. Welcome App Netherlands	18
5.5. BetterHelp	20
5.6. Doctolib	21
5.7. DubaiNow	22
5.8. FindHello	23
5.9. Refugee.Info	25
5.10. Settle in USA.....	26
5.11. Réfugiés.info.....	27
5.12. Handbook Germany	29
6. Fazit	31
7. Literaturverzeichnis	34
8. Abbildungsverzeichnis	36

Einführung

Die Digitalisierung hat sich auf alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens ausgeweitet. Ein Beispiel für dieses Phänomen ist die zunehmende Anzahl digitaler Plattformen und Angebote, die darauf abzielen, die Orientierung und das Ankommen von Zugewanderten im jeweiligen Ankunftsland positiver zu gestalten und damit auch ihre gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten zu verbessern. Diese Plattformen haben unterschiedliche Ansätze entwickelt, um Zugewanderte bei ihrer Ankunft besser zu unterstützen. Dieser Bericht beschreibt einige Beispiele für solche digitalen Plattformen in Deutschland sowie auf internationaler Ebene.

Erläutert werden die verschiedenen Funktionalitäten, die innerhalb dieser Websites oder Smartphone-Apps angeboten werden: die verfügbaren Sprachen, die integrierten Funktionen und die Darstellung der Informationen. Ziel dieses Überblicks ist es, auf die besonderen technischen und inhaltlichen Merkmale der ausgewählten digitalen Angebote hinzuweisen, um damit eine Orientierung und Wissensgrundlage über den aktuellen Stand und die Möglichkeiten in diesem Bereich zu schaffen. Der Bericht richtet sich an alle Akteure, die digitale Dienste für Zugewanderte anbieten oder an der Gestaltung solcher Dienste arbeiten, aber auch an alle Akteure, die Informationsdienste für diese Zielgruppe bereitstellen und diese an die Bedürfnisse und das Informationsverhalten der Zielgruppe anpassen möchten.

Zunächst geben wir Einblicke in die bestehende Literatur zum Thema, wie digitale Plattformen Ankommens- und Teilhabeprozesse für Neuzugewanderte fördern können und welche Faktoren hierfür aus der Sicht von Zugewanderten wichtig sind. Als Hauptteil dieses Berichts beschreiben wir zwölf verschiedene digitale Plattformen, wobei wir die wichtigsten technischen und inhaltlichen Aspekte betrachten. Im letzten Kapitel fassen wir die wichtigsten Schlussfolgerungen aus der Beschreibung der Plattformen zusammen und weisen auf technische sowie inhaltliche Merkmale hin, die eine gute Grundlage für die Entwicklung digitaler Angebote für Zugewanderte bilden.

Das Projekt „Partizipation Digital“: ein digitales Willkommenszentrum für Berlin

Diese Veröffentlichung wurde im Rahmen des Projektes „Partizipation Digital“ digital erstellt. Das Projekt arbeitet im Land Berlin daran, ein mehrsprachiges digitales Informationssystem für Zugewanderte zu etablieren. Das Hauptziel besteht darin, bestehende Strukturen des digitalen Informationsmanagements in Berlin zu verbessern, um eine positive Ankunftserfahrung und die soziale Inklusion von Zugewanderten aus Drittstaaten effektiv zu unterstützen. In diesem Projekt arbeitet Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung gGmbH mit dem Büro der Berliner Integrationsbeauftragten und dem Berliner Willkommenszentrum zusammen, um eine nachhaltige Verbesserung des Service- und Informationsökosystems für Zugewanderte in Berlin zu erlangen. Das Projekt wird durch die Kofinanzierung des Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF) der Europäischen Union ermöglicht.

Im Zentrum dieses digitalen Informationssystems steht ein interinstitutionelles Redaktionsnetzwerk, das als Bindeglied zwischen Verwaltungen, Unternehmen und Zivilgesellschaft in Berlin fungiert. Dieses Netzwerk koordiniert nicht nur das technische und organisatorische Schnittstellenmanagement für einen reibungslosen Informationsfluss, sondern organisiert auch die Bereitstellung von mehrsprachigen Informationen und Services für Berlinerinnen und Berliner aus Drittstaaten. Der Fokus liegt darauf, möglichst alle Informationen zu integrieren, die für die Orientierung und Partizipation dieser Bevölkerungsgruppen in der Stadt entscheidend sind, und den Zugang zu digitalen Dienstleistungen zu erleichtern.

Der Zugang zu digitalen Dienstleistungen ist ein wesentlicher Bestandteil des Projekts. Wie im Rahmen der Gemeinsamen Globalen Initiative der Internationalen Organisation für Migration (IOM) zur Vielfalt, Inklusion und sozialen Kohäsion erläutert wird, sind digitale Exklusion und eine eingeschränkte Zugänglichkeit zu digitalen Diensten ein Problem, das insbesondere Zugewanderte betrifft (International Organisation for Migration 2024). Für digitale Plattformen und Dienstleistungen, die sich an Zugewanderte richten, ist es wichtig, diese Erkenntnisse zu berücksichtigen, um sicherzustellen, dass das Endprodukt auf die Bedürfnisse der Zugewanderten zugeschnitten und gleichzeitig so zugänglich und leicht auffindbar wie möglich ist.

Eine Grundlage für die Entwicklung des Projektes ist die umfassende Erhebung bereits bestehender Online-Angebote für Zugewanderte in Deutschland, Europa und weltweit, die z. B. benutzerfreundliche User-Interfaces aufweisen oder relevante Informationen zu Ankommens- und Teilhabeprozessen von Zugewanderten in einem bestimmten Land oder einer Stadt bereitstellen.

Digitale Dienste zur Unterstützung von Ankommen und Teilhabe von Zugewanderten

Digitale Informations- und Dienstleistungsangebote spielen eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung von Zugewanderten während der Ankommens- und Integrationsprozesse. Diese Angebote eröffnen vielschichtige Möglichkeiten, die eine erfolgreiche Eingliederung fördern können. Digitale Lösungen können insbesondere beim Überwinden von Sprachbarrieren helfen, einem der häufigsten Herausforderungen für Neuankömmlinge. Durch die Entwicklung schneller und effizienterer digitaler Übersetzungswerkzeuge sowie der Umsetzung der EU-Richtlinie zur Barrierefreiheit könnte die Sprachbarriere zukünftig gesenkt werden:

„Diese Entwicklungen (intelligente Technologien) bieten vielversprechende Möglichkeiten für die Integration von Migranten. Der Zugang zu städtischen Dienstleistungen über ein Mobiltelefon kann für benachteiligte und vielfältige Bevölkerungsgruppen Sprach- oder Lesebarrieren überwinden und somit die Interaktionen mit städtischen Beamten erhöhen" (Benton 2014: 2, Übersetzung der Autorin).

Die Nutzung digitaler Technologien wird immer wichtiger, um die vielfältigen Barrieren für Zugewanderte zu überwinden, insbesondere angesichts des anhaltenden Zuwanderungstrends nach Deutschland und speziell nach Berlin. Die Hauptstadt erlebt nicht nur einen Anstieg der Zahl der Zugewanderten, sondern auch eine bemerkenswerte Veränderung ihrer Herkunft seit der COVID-19-Pandemie, was die städtische Bevölkerung zunehmend diversifiziert. Besonders auffällig ist der Anstieg der Anzahl der Bevölkerung aus Drittstaaten, also Ländern außerhalb der Europäischen Union, der zwischen 2018 und 2022 um 4 % zugenommen hat. Im Gegensatz dazu ist die Zuwanderung aus EU-Ländern in den letzten drei Jahren weitgehend stabil geblieben, wie aus Abbildung 1 hervorgeht.

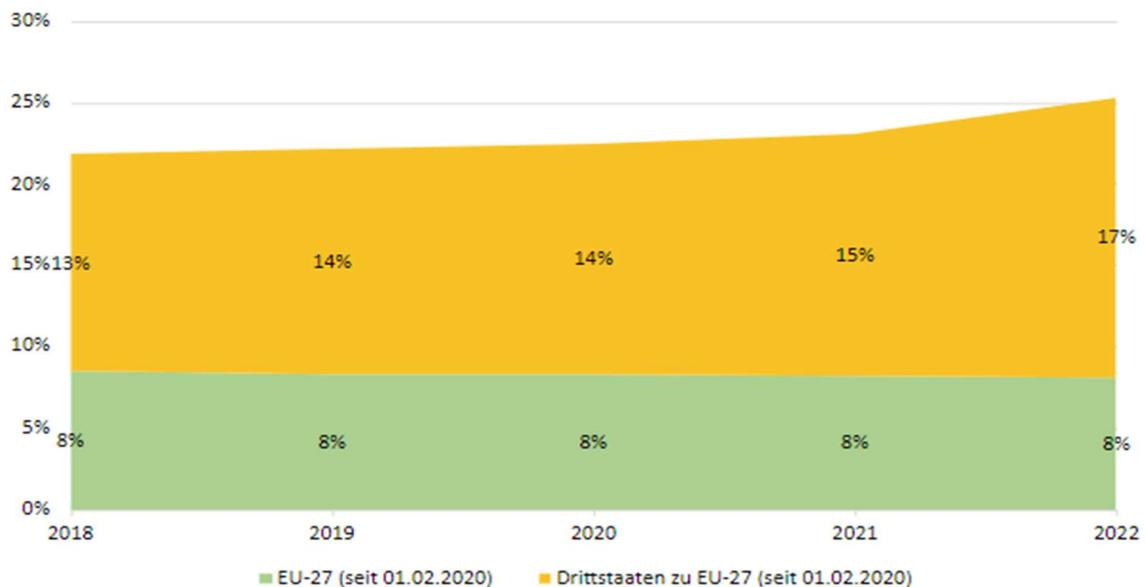


Abbildung 1: Anteil der Berliner Bevölkerung aus EU- und Drittstaaten zwischen 2018-2022

Eigene Darstellung nach Statistisches Bundesamt, Destatis 2023 © Minor

Diese demografischen Veränderungen und die zunehmende Zuwanderung haben besonders in städtischen Gebieten spürbare Auswirkungen, die auch die lokalen Verwaltungen vor Herausforderungen stellen. Durch die schnellen Veränderungen in der Bevölkerungszusammensetzung wird es immer schwieriger, die Unterstützungsangebote für Zugewanderte zeitnah an die neuen Bedürfnisse anzupassen. Dies erschwert wiederum die langfristige Planung und Entwicklung der Infrastruktur öffentlicher Dienstleistungen:

„Die demografische Transformation Europas und die damit verbundenen Herausforderungen entfalten sich am schnellsten auf lokaler Ebene. Viele städtische Gebiete erleben eine drastische Veränderung ihrer Bevölkerung, und die zunehmende Vielfalt der Einwanderungsstatus, Herkunftsländer und Aufenthaltsdauern von Minderheitengruppen wird oft als ‚Superdiversität‘ beschrieben. Diese Hypermobilität setzt die bestehenden Aufnahme- und Integrationspolitiken unter Druck, insbesondere solche, die um dauerhafte Migration und langfristige Ansiedlung weniger Gemeinschaften herum konzipiert sind, und kann bedeuten, dass die Dienstleistungen dem Profil der Bevölkerung hinterherhinken“ (Benton 2015: 3, Übersetzung der Autorin).

Diese Vielfalt an Herkunftsländer der Zugewanderten in Berlin wird in Abbildung 2 dargestellt. Im Zeitraum von 2018 bis 2022 lagen die zehn Herkunftsländer, die den größten Anteil an Zuzügen nach Berlin repräsentierten, hauptsächlich außerhalb der EU. Im Jahr 2022 kam es zusätzlich zu einem hohen Anstieg der Zuwanderung aus der Ukraine, aufgrund des russischen Angriffskrieges auf das Land.

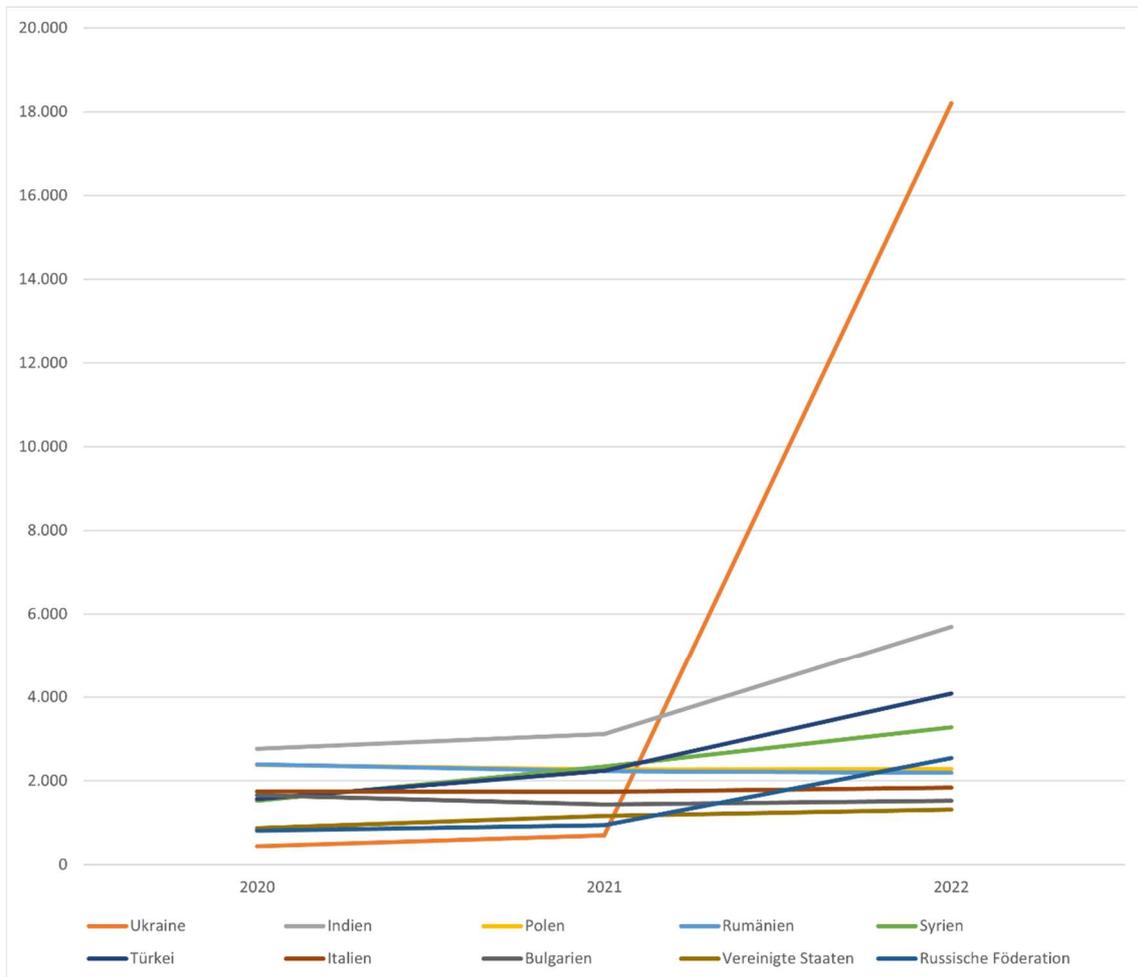


Abbildung 2: Herkunftsländer und Zuzüge nach Berlin aus dem In- und Ausland zwischen 2018-2022
Zuzüge aus den zehn wichtigsten Herkunftsländern. Eigene Darstellung nach Destatis 2023 © Minor

Um den Anforderungen der steigenden Zuwanderung nach Berlin gerecht zu werden, ist es entscheidender, die Vielzahl der vorhandenen analogen und digitalen Informations- und Serviceangebote für Zugewanderte miteinander zu koordinieren und so auszugestalten, dass sie den Bedürfnissen ihrer Zielgruppen entsprechen. Das hauptsächlich digitale Informationsverhalten von Zugewanderten wird im folgenden Absatz erläutert:

„Seit 2015 haben eine ganze Reihe von qualitativen und quantitativen Studien sich mit der Frage zur Mediennutzung von Geflüchteten in Deutschland beschäftigt (siehe bspw. Emmer, Richter und Kunst 2016; Oprisor und Hammerschmid 2016; Brücker, Rother und Schrupp 2016; Gillespie et al. 2016 oder Mason und Buchmann 2016). Dabei wurde deutlich, dass Geflüchtete in Deutschland im Durchschnitt über eine sehr hohe Ausstattung mit mobilen digitalen Mediengeräten verfügen und

digitale Medien dementsprechend intensiv nutzen (...). Als Antwort auf die Frage, für welche Zwecke die digitalen Medien genutzt werden, bestätigten viele dieser Studien die zentrale Bedeutung der digitalen Medien als Kommunikationsplattform und Informationsquelle für Geflüchtete vor und während der Flucht sowie nach der Ankunft in Deutschland. (...) Von besonderer Bedeutung für die Entwicklung von Beratungsangeboten für Neuzugewanderte war eine weitere Erkenntnis mehrerer Untersuchungen. Digitale und insbesondere Soziale Medien werden nicht nur intensiv für Kommunikation und den Informationszugang genutzt, sondern auch häufiger als reguläre, analoge Informations- und Unterstützungsangebote zum Zweck der Informationssuche verwendet“ (Stapf 2019: 29).

Trotz des vorrangig digitalen Informationsverhaltens von Zugewanderten und obwohl es in Berlin bereits eine Vielzahl digitaler Informations- und Serviceangebote für Zugewanderte gibt, zeigen Umfragen (Stapf 2019) immer wieder, dass viele der bestehenden digitalen Informationsangebote unter Zugewanderten nicht ausreichend bekannt sind und nicht bedarfsgerecht genutzt werden. Es besteht daher ein dringender Bedarf, eine bessere Verbindung zwischen diesen Angeboten und den digitalen Netzwerken der Zugewanderten herzustellen sowie die Informations- und Unterstützungsangebote besser zu koordinieren, um ihre Zugänglichkeit für Zugewanderte in Berlin zu verbessern.

In diesem Kontext zeigt sich das Potenzial digitaler Medien, gebündelte und miteinander verbundene Informationsquellen zu schaffen. Online-Plattformen wie Websites und Apps können als umfassende Informationsrepositorien fungieren, die wesentliche Informationen zu Themen wie z. B. Wohnen, Arbeitssuche, Spracherwerb, rechtlicher Unterstützung und kultureller Orientierung an zentralen, einfach zu findenden digitalen „Orten“ zusammenführen:

„Betrachten Sie die Erstellung einer All-in-One-App für Neuankömmlinge. Die erfolgreichsten Apps bündeln Informationen in einem einfach zu bedienenden Werkzeug. Eine auf die Bedürfnisse von Neuankömmlingen zugeschnittene App, die Zugang zu Informationen über Wohnen, Arbeitsrechte, städtische Dienstleistungen, Einbürgerung und Sprachkurse bietet, könnte eine relativ kostengünstige Ergänzung zu den physischen ‚One-Stop-Shops‘ sein, die in mehreren Ländern beliebt sind, die neue Ankömmlinge aufnehmen“ (Benton 2014: 14, Übersetzung der Autorin).

Dieser zentralisierte Ansatz geht auf die Herausforderungen der oft fragmentierten Landschaft vorhandener digitaler Informationsquellen ein. Zugewanderte sind bei der Orientierung in den Ankunftsländern oft mit überwältigenden Komplexitäten konfrontiert:

„Es können Teilnahmehindernisse bestehen, wie linguistische, technologische und kulturelle sowie pragmatische und gewöhnliche Barrieren, die Handlungen jenseits der Bereitstellung von Mobilität und Transportkosten vorschreiben, um die Forschungs- oder Projektaktivitäten zu erreichen“ (Joint Migration Policy Whitepaper 2021: 17, Übersetzung der Autorin).

Deswegen könnten Zugewanderte von einer zentralen Lösung profitieren, die ihren Zugang zu kritischen Ressourcen für erfolgreiche Ankommens- und Teilhabeprozesse erleichtert. Diese Herausforderungen werden besonders deutlich in dieser Aussage, die im Rahmen des „Digital Active Women“ Projektes von Minor erfasst wurde:

„Migrantin zu sein, bedeutet zumindest anfangs kein Deutsch, aber ein oder zwei andere Sprachen zu beherrschen. Migrantin zu sein bedeutet auch, nicht zu wissen, wo ich Informationen und Hilfe finde und wie die deutsche Bürokratie funktioniert“ (Pallmann und Berger 2023: 14).

Es ist essenziell, dass sich digitale Angebote an das tatsächliche Informationsverhalten von Zugewanderten anpassen. Wie Stapf (2019) betont, nutzen Zugewanderte intensiv Social-Media-Plattformen, um Informationen und Unterstützungsdienste zu suchen. Die Communitys auf diesen Plattformen schaffen nicht nur ein Gefühl der Zugehörigkeit, sondern bieten auch einen niederschweligen Zugang zu Informationen in der Muttersprache der Nutzenden. Daher ist es notwendig, eine Verbindung zwischen den digitalen Informations- und Serviceangeboten und den Social-Media-Netzwerken der Zielgruppen herzustellen. Digitale Angebote müssen sich dynamisch an das Informationsverhalten der Zugewanderten anpassen, um sie effektiv zu erreichen.

Digitale Technologien ermöglichen es, dass sich Angebote flexibel an die sich ständig verändernden Bedürfnisse anpassen, indem sie ihre Nutzende beispielsweise zeitnah über aktuelle Jobangebote, Sprachkurse, rechtliche Unterstützungsangebote und Veranstaltungen informieren. Diese ständige Verfügbarkeit von Informationen befähigt Zugewanderte dazu, selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen, die ihre Ankommens- und Teilhabeprozesse direkt beeinflussen. Die Effektivität und Aktualität der Informationen auf digitalen Plattformen hängen wiederum stark von der Kommunikationspraxis zwischen allen relevanten Stakeholdern ab:

„Damit digitale Innovationen ihr volles Potenzial entfalten können, müssen sie daher besser in die bestehenden Strukturen eingebettet werden. Das bedeutet in erster Linie, dass es mehr direkte Kooperationen zwischen digitalen Projekten, der öffentlichen Verwaltung und Wohlfahrtsverbänden geben muss“ (Mason et al. 2017: 6).

Sprachliche Inklusion ist ein wesentlicher Aspekt digitaler Plattformen, insbesondere in einer internationalen Stadt wie Berlin. Plattformen, die mehrsprachige Informations- und Dienstleistungsangebote bereitstellen, tragen nicht nur zu effektiver Kommunikation bei, sondern fördern auch ein Gefühl der Zugehörigkeit, wie Fasel et al. (2016) hervorheben. Solche Angebote sind entscheidend für die Überwindung von Sprachbarrieren und ermöglichen eine inklusivere Teilhabe an städtischen Ressourcen.

Im Rahmen der „Gemeinsam Digital Berlin“-Strategie (2022) wurden wichtige Richtlinien für die Entwicklung digitaler Dienste und Plattformen festgelegt, insbesondere durch öffentliche Institutionen in Berlin. Diese Strategie dient der Stadtgesellschaft als für die Umsetzung digitaler Projekte und skizziert Prinzipien, Prozesse und Methoden, die für die Transformation Berlins in eine Smart City notwendig sind. Ein zentrales Element dieser Strategie ist die Nutzerzentrierung, die die Entwicklung von zugänglichen digitalen Angeboten fördert. Die Betonung liegt auf den

Prinzipien des benutzerzentrierten Designs, welche die Zugänglichkeit digitaler Plattformen weiter verbessern:

„Der Erfolg digitaler Verwaltungsanwendungen bemisst sich an ihrer Nutzer:innenfreundlichkeit. Im Rahmen dieser Arbeit muss der Aufbau einer Architektur für Portale und Plattformen für Bürger:innen berücksichtigt werden. Zudem ist eine mobile Nutzung und Interaktion mit den Angeboten der Stadt – Bürgerdienstleistungen und Angebote der landeseigenen Betriebe – mit Blick auf Nutzer:innenfreundlichkeit zu ermöglichen“ (Gemeinsam Digital Berlin 2023: 36).

Angesichts der vielfältigen Hintergründe, Ausgangslagen und unterschiedlichen digitalen Kompetenzniveaus, über die Zugewanderte verfügen, sind Elemente des nutzerzentrierten Designs entscheidend. Dazu gehören intuitive Navigation, klare Schnittstellen und benutzerfreundliche Funktionen, wie von Huber et al. (2022), Berger und Pallmann (2023) sowie Regina und De Capitani (2022) hervorgehoben wird. Diese Aspekte werden in den folgenden Kapiteln dieses Arbeitspapiers ausführlich erläutert.

Ein verbesserter Zugang zu Informationen über die Prozesse des Ankommens und der Orientierung durch digitale Plattformen ermöglicht es Zugewanderten, ein Gefühl der Handlungsfähigkeit und Selbstständigkeit zu entwickeln. Dies fördert, dass Zugewanderte zu proaktiven Gestalterinnen und Gestaltern ihrer eigenen Ankommensprozesse werden, was wiederum zu einer erhöhten Partizipation und aktiveren Teilhabe in der Stadtgesellschaft beiträgt. Auf der anderen Seite erleichtern solche digitalen Informationsangebote die Arbeit der Verwaltung und anderer Unterstützungsanbieter, die mit Zugewanderten arbeiten, indem sie den Informationsstand der Ratsuchenden erhöhen und diese befähigen, einfache Anforderungen eigenständig zu bewältigen.

Bentons Analyse bestehender digitaler Plattformen, die die Ankommens- und Teilhabeprozesse von Zugewanderten in verschiedenen Städten unterstützen, unterstreicht die Notwendigkeit maßgeschneiderter Lösungen in diesem Bereich.

„In mehreren Städten (z. B. New York und Chicago) bieten One-Stop-Apps den Bewohnern die Möglichkeit, auf alle städtischen Dienstleistungen über ein einziges Portal zuzugreifen, wodurch Hürden für Bewohner mit eingeschränkten Englischkenntnissen, die es vorziehen, keine Interaktion mit städtischen Beamten zu haben, und diejenigen, die kein institutionelles Wissen darüber haben, welche Behörde sie kontaktieren sollen, reduziert werden“ (Benton 2014: 1, Übersetzung der Autorin).

Die Betrachtung digitaler Angebote für Zugewanderte im globalen Kontext gewährt uns Einblicke in die technischen Möglichkeiten und Herausforderungen z. B. wie Sprachbarrieren überwunden und Informationszugänge für Nutzende erleichtert werden können. Dieses Wissen ist von unschätzbarem Wert für die Gestaltung digitaler Angebote für Zugewanderte.

Faktoren, die das Vertrauen von Zugewanderten in digitale Angebote fördern

Eine wichtige Grundlage für die Betrachtung und Analyse von digitalen Angeboten für Zugewanderte ist ein Verständnis der Faktoren, die das Vertrauen von Zugewanderten in eine Plattform, Website oder App beeinflussen. Das Projekt „Digital Active Women“ (DIAW), umgesetzt von *Minor - Projektkontor für Bildung und Forschung* und gefördert von der *Robert Bosch Stiftung* im Zeitraum von 2021 bis 2023 hat sich intensiv mit der Frage beschäftigt, welche Einflussfaktoren für die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit digitaler Angebote für Zugewanderte entscheidend sind. Das Projekt untersuchte die spezifischen Bedarfe neuzugewanderter Frauen in Deutschland bezüglich digitaler Informations- und Beratungsangebote. Basierend auf dem „Citizen Science“-Ansatz identifizierte und evaluierte das Projekt in enger Zusammenarbeit mit einer Gruppe zugewanderter Frauen verschiedene digitale Angebote mit festgelegten Kriterien und Analysemethoden. In ihrem Text „Für Menschen, nicht für Institutionen...“ wird beschrieben, warum der „Citizen Science“-Ansatz eine gute Grundlage für die Entwicklung von Kriterien für digitale Plattformen für Zugewanderte darstellt:

„Der Citizen-Science-Ansatz beruht auf der Idee eines offenen und partizipativen Forschungsprozesses (...). Für die vorliegende Analyse bedeutet dies: Die Personen, an die sich die untersuchten webbasierten Informationsangebote richten – also Eingewanderte und Einwanderungsinteressierte – spielen die zentrale Rolle in der Evaluation der Angebote und werden in deren Weiterentwicklung eingebunden. Dabei sind sie nicht nur Tester*innen in einer für sie vorbestimmten Phase des Forschungsvorhabens, sondern bestimmen dessen gesamten Verlauf mit: welche Angebote evaluiert werden, welche Kriterien bei der Evaluation eine Rolle spielen, welche Handlungsempfehlungen aus den Ergebnissen entwickelt und wie diese an die entsprechenden Akteure vermittelt werden. Dies bedeutet, dass das Vorhaben nicht über die Köpfe der Citizen Scientists hinweg, sondern auf Grundlage ihrer Ideen und der gemeinsamen Diskussionen untereinander sowie in Zusammenarbeit mit der Fachstelle Einwanderung abläuft. Damit bedeutet Citizen Science mehr als die Möglichkeit, Informationen aus der betroffenen Zielgruppe abzuschöpfen, sondern diese auch zu befähigen, ihre Bedarfe und Ideen nicht nur untereinander, sondern auch gegenüber relevanten Akteuren darzustellen“ (Hampel und Spitaleri 2022: 6).

Die Analyse des DIAW-Projektes konzentrierte sich auf spezifische Unterseiten umfangreicher Websites, die nicht nur auf Zugewanderte ausgerichtet waren. Anhand der Analyseergebnisse formulierte das DIAW-Team eine Reihe von Empfehlungen für bedarfsgerechte, nutzungsfreundliche und gut verständliche digitale Angebote.

Eine dieser Empfehlungen ist, möglichst personalisierte Informationen anzubieten, die auf die individuellen Umstände der Nutzenden zugeschnitten sind. Dieser personalisierte Ansatz bezieht die vielfältigen Bedürfnisse und Situationen der Nutzenden ein und gewährleistet, dass die Informationen effektiv verteilt werden:

„Um besser informiert zu sein und damit stärker an der Gesellschaft teilhaben zu können, brauchen neuzugewanderte Frauen gebündelte und gut verständliche Informationen zu für sie relevanten Themen, u. a. Arbeits- und Wohnungssuche, Anerkennung von beruflichen Qualifikationen und Bildungsabschlüssen, Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung, Deutschkurse und Aufenthaltsrecht. Dabei unterscheiden sich die Informationsbedarfe je nach persönlicher Situation“ (Berger und Pallmann 2022: 15).

Die Bedeutung von Einfachheit und Klarheit in der Informationsaufbereitung wird von Expertinnen und Experten besonders hervorgehoben. Informationen sollten nicht nur leicht zugänglich, sondern auch verständlich gestaltet sein, um sicherzustellen, dass alle Nutzenden sie ohne Schwierigkeiten erfassen können.

Zusätzlich wird die Bereitstellung direkter Kontaktoptionen empfohlen. Diese ermöglichen es den Nutzenden, bei Bedarf Unverständliches zu klären oder zusätzliche Informationen anzufordern. Solche direkten Kommunikationswege verstärken das Gefühl der Unterstützung und des Vertrauens bei den Nutzenden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Mehrsprachigkeit der bereitgestellten Informationen. Ein Angebot von Inhalten in den häufigsten Herkunftssprachen der Zugewanderten wird als ein entscheidender Faktor für eine effektive Kommunikation anerkannt. Dies fördert nicht nur die Zugänglichkeit und das Verständnis, sondern trägt auch wesentlich zur Inklusion bei:

„Kriterien guter digitaler Beratungsangebote entsprechen aus Sicht der Befragten in vielen Punkten denen guter Präsenzangebote. Dazu zählt u. a., dass sie mehrsprachig zur Verfügung stehen. Besonders wichtig ist die Verfügbarkeit von Dienstleistungen in der Muttersprache des Migranten oder zumindest auf Englisch. Vor allem in der ersten Zeit der Auswanderung“ (Berger und Pallmann 2022: 16).

Die Integration von Multimedia-Elementen wie Fotos und Videos ist ein weiterer Aspekt, der das Benutzererlebnis verbessert. Visuelle Hilfsmittel tragen erheblich zur Klarheit und Verständlichkeit von Informationen bei.

Die Entwicklung solcher Angebote ist ein komplexer Prozess, bei dem viele verschiedene Anforderungen erfasst, in Betracht gezogen und so weit wie möglich umgesetzt werden müssen. Als wichtige Voraussetzung für das Gelingen solcher Vorhaben empfehlen Berger und Pallmann folgenden Ansatz:

„Vor allem aber braucht es Flexibilität und Offenheit, um neue, innovative Methoden und Ansätze auszuprobieren und einzuführen, diese weiterzuentwickeln und an die jeweiligen Bedarfe neuzugewanderter Frauen anzupassen“ (Berger und Pallmann 2022: 20).

Die identifizierten Kriterien und Vorschläge für die Entwicklung passgenauer digitaler Angebote für neuzugewanderte Frauen wurden in der Publikation „Digital Active Women“ (Berger und Pallmann 2023) beschrieben. Die Hauptpunkte sind nachfolgend zusammengefasst.

- Aufbau und Struktur:
 - Informationen nach Themenbereichen gliedern und die wichtigsten Themenbereiche auf der Startseite hervorheben,
 - die Navigation zwischen den Unterseiten ist konsistent und einfach gestaltet,
 - einzelne Rubriken sind klar bezeichnet,
 - die Funktionsweise und Struktur des Angebotes werden leicht verständlich erklärt,
 - für die Verschlagwortung werden einfache oder mehrsprachige Begriffe genutzt und eine Webseitensuchmaschine zur Verfügung gestellt,
 - neue Fenster bzw. Tabs werden nur für externe Links geöffnet,
 - Kontaktmöglichkeiten und die Funktion zum Wechseln der Anzeigesprache sind gut sichtbar.
- Inhalte:
 - Die Informationen sind auf den Startseiten zusammengefasst,
 - die Zielgruppe und Ziele des Angebots sind eindeutig benannt,
 - konkrete Beispiele, kurze Erklärungen und Piktogramme für thematische Gliederungen sind vorhanden,
 - Verknüpfungen zu relevanten Informationen, Dokumenten oder Angeboten von Partnerorganisationen sind aufgelistet,
 - positive Beispiele und Geschichten von Zugewanderten werden aufgeführt,
 - eine FAQ-Seite ist verfügbar,
 - Multimedia-Formate zu den verschiedenen Themen und Informationen stehen zur Verfügung.
- Multimediale Formate:
 - Erklärvideos für aufwendigere Prozesse sind vorhanden,
 - alle multimedialen Formate sind, so weit möglich, mehrsprachig.
- Sprache:
 - Die Inhalte sind mehrsprachig (die Auswahl der Sprachen ist an der Zielgruppe orientiert) und in leichter Sprache verfasst,
 - die Texte sind gut gegliedert und nicht zu lang,
 - ein Glossar für Fachbegriffe und Abkürzungen ist vorhanden,
 - es ist leicht erkennbar, zu welchen Teilen die Inhalte als auch in welche Sprachen sie übersetzt sind,
 - relevante Links und Dokumente sind aufgeführt, inklusive Hinweisen auf die Sprachen, in denen sie verfügbar sind.
- Aktualität und Transparenz:
 - Die inhaltliche Verantwortung für die Angebote wird transparent kommuniziert,
 - die Inhalte werden regelmäßig aktualisiert und mit Quellenangaben versehen.
- Nachfragen und Feedback:
 - Kontaktdetails sind vorhanden und sichtbar,

-
- zusätzliche Informationen sind vorhanden (wie zum Beispiel welche Sprache(n) die Kontaktpersonen sprechen),
 - ein Kontaktformular ist bei Bedarf verfügbar.
 - Soziale Medien:
 - Interaktionsmöglichkeiten sind vorhanden, um die Bedürfnisse der Communities besser zu verstehen, und Feedback und Rückmeldungen erhalten zu können,
 - die Beiträge sind verständlich und konsistent, mehrsprachig, mit multimedialen Elementen,
 - die Informationen sind an die Zielgruppe angepasst.

Die DIAW-Empfehlungen beschreiben eine ganzheitliche Idealvision für digitale Angebote – Angebote, die die vielfältigen Bedürfnisse, Präferenzen und Kommunikationsstile von zugewanderten Personen berücksichtigen. Bei den folgenden Betrachtungen bestehender digitaler Angebote für Zugewanderte dienen die DIAW-Kriterien als Orientierung, auch wenn in diesem Bericht keine umfänglichen Analysen der Angebote vorgenommen werden.

Digitale Angebote für Zugewanderte in Deutschland, Europa und der Welt

In diesem Kapitel werden zwölf digitale Angebote in Form kurzer Steckbriefe beschrieben. In den Steckbriefen gehen wir auf die Hauptmerkmale der Angebote sowohl auf technischer als auch auf inhaltlicher Ebene ein. Ziel dieser Beschreibungen ist es, besondere technische Funktionalitäten und Eigenschaften hervorzuheben, die die Anforderungen ihrer Zielgruppen auf innovative und zugängliche Weise erfüllen.

Die in diesem Dokument vorgestellten digitalen Informations- und Serviceangebote repräsentieren eine selektive Stichprobe und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl die Mehrheit dieser Angebote speziell auf die Bedürfnisse von Zugewanderten zugeschnitten ist, sind einige der beschriebenen Dienste nicht ausschließlich für diese Zielgruppe konzipiert. Diese wurden jedoch aufgrund ihrer besonderen Funktionalitäten ausgewählt, die auch für Zugewanderte von Bedeutung sein können. Diese Auswahl zielte darauf ab, Plattformen mit herausragenden technischen, inhaltlichen oder gestalterischen Merkmalen zu identifizieren, die als inspirierende Beispiele für die Entwicklung weiterer digitaler Angebote dienen können, die speziell auf die Unterstützung von Zugewanderten ausgerichtet sind.

5.1. Patientenservice „116117“

- Name: 116117
- URL: www.116117.de
- Verantwortliche Organisation: Kassenärztliche Bundesvereinigung
- Art des Angebots: Web-App
- Land: Deutschland
- Zielgruppen: Menschen mit gesundheitlichen Beschwerden in Deutschland
- Sprachen: Deutsch, Englisch, Ukrainisch, Italienisch, Arabisch, Französisch, Polnisch, Türkisch, Russisch, Spanisch
- Besuche insgesamt: ca. 500.000 Web-App-Besuche von Januar 2020 bis Dezember 2023 (Similarweb, 2024)

Die Plattform des ärztlichen Bereitschaftsdienstes „116117“, die Informationsplattform der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zum ärztlichen Bereitschaftsdienst in Deutschland, bietet gesundheitsrelevante Informationen für Patientinnen und Patienten in Deutschland, die medizinische Hilfe benötigen, sich aber nicht in Lebensgefahr befinden. Die Plattform ist mehrsprachig und bietet die Möglichkeit, leicht zwischen den Sprachen zu wechseln.

Die Website fungiert als Ressource für Informationen zu verschiedenen Arten von medizinischen Notfällen und bietet klare Anleitungen, in welchen Fällen die medizinische Notfallnummer 112 gewählt werden sollte. Sie unterstützt Patientinnen und Patienten bei der Identifizierung gesundheitlicher Probleme und ermöglicht die Terminvereinbarung mit passendem Gesundheitspersonal.

Die angebotenen Dienstleistungen umfassen Erklärungsvideos, die Möglichkeit, sich die Informationen in einfacher Sprache anzeigen zu lassen, unterschiedliche Kontaktmethoden und die Prüfung der Verfügbarkeit von Ärztinnen und Ärzten nach Standort (siehe Abbildung 3), medizinischer Spezialisierung, gesprochenen Sprachen sowie Präsenz- oder Videosprechstunden. Die Plattform bietet ebenso eine Karte mit Gesundheitsdiensten wie z. B. die nächstgelegene Bereitschaftspraxis.

Ein herausragendes Merkmal ist das „Patienten-Nav“i, das in bestimmten Regionen verfügbar ist. Dieser Chatbot ermöglicht es Patientinnen und Patienten, Fragen zu ihren Symptomen zu beantworten, um eine erste Einschätzung und Empfehlungen für das weitere Vorgehen zu erhalten. Der resultierende „Anamnesefragebogen“ kann auf Deutsch oder Englisch gespeichert werden, einschließlich eines Codes, der es medizinischem Personal im Nachgang ermöglicht, die beschriebenen Symptome zu überprüfen, ohne dass persönliche Daten der Ratsuchenden preisgegeben werden müssen.

Die Plattform hat eine schlichte Nutzungsoberfläche und Filteroptionen für die Suche nach Ärztinnen und Ärzten bzw. Terminen. Allerdings sind einige Inhalte nicht vollständig übersetzt und nicht alle Inhalte sind in allen Sprachen gleichermaßen verfügbar.

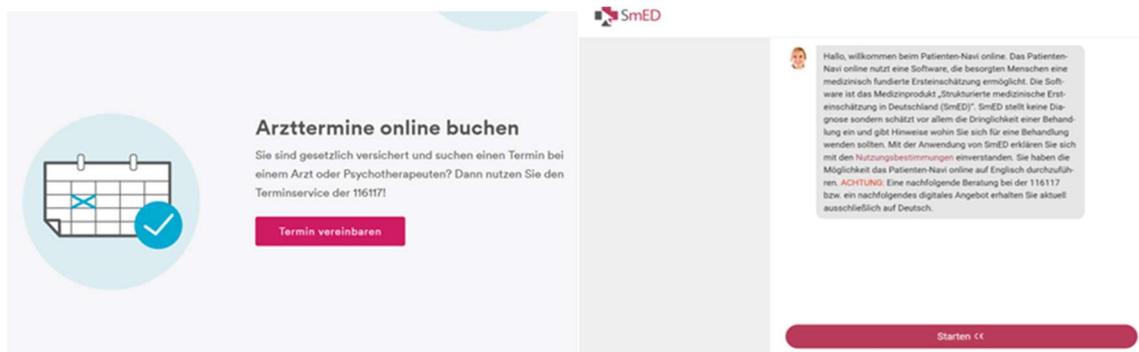


Abbildung 3: Patientenservice „116117“ des Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV)

Screenshot des online Buchungssystems für Arzttermine sowie die Chatberatung der Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV 2024)

5.2. Ankommen App

- Name: Ankommen App
- URL: www.ankommenapp.de
- Verantwortliche Organisation: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF)
- Art des Angebots: Smartphone-App
- Land: Deutschland
- Zielgruppe: Neuzugewanderte in Deutschland
- Sprachen: Englisch, Deutsch, Französisch, Arabisch, Dari
- Besuche insgesamt: mehr als 100.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Play Store (2024) von Januar 2016 bis Dezember 2023

Die Ankommen App wurde durch das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit, dem Goethe Institut und dem Bayerischen Rundfunk entwickelt. Das Angebot umfasst eine umfassende Smartphone-App sowie eine Website, die als unterstützender Leitfaden für Zugewanderte in ihren ersten Wochen in Deutschland konzipiert ist, mit besonderem Fokus auf Angeboten im Bundesland Bayern. Sie dienen als Ressource zur Förderung der Teilhabe von Zugewanderten und zur Vermittlung von Wissen über Deutschland.

Zu den wichtigsten Funktionen gehört ein gamifiziertes¹ Integrationslernangebot: in der Ankommen App wird Gamification eingesetzt (siehe Abbildung 4), um das Erlernen wesentlicher Schritte für die gesellschaftliche Teilhabe in Deutschland zu erleichtern. Die App bietet vielfältige Lernangebote zu Themen wie Bürokratie, Kultur, Deutsch als Fremdsprache, Politik, Rechtssysteme, Migration, Asyl, Arbeitssuche, Wohnungssuche, Mobilität und Umwelt.

In Anerkennung der vielfältigen sprachlichen Hintergründe ihrer Nutzenden ist die Ankommen-App in fünf Sprachen verfügbar. Diese mehrsprachige Unterstützung gewährleistet, dass eine breite Nutzerbasis auf die Plattform zugreifen kann.

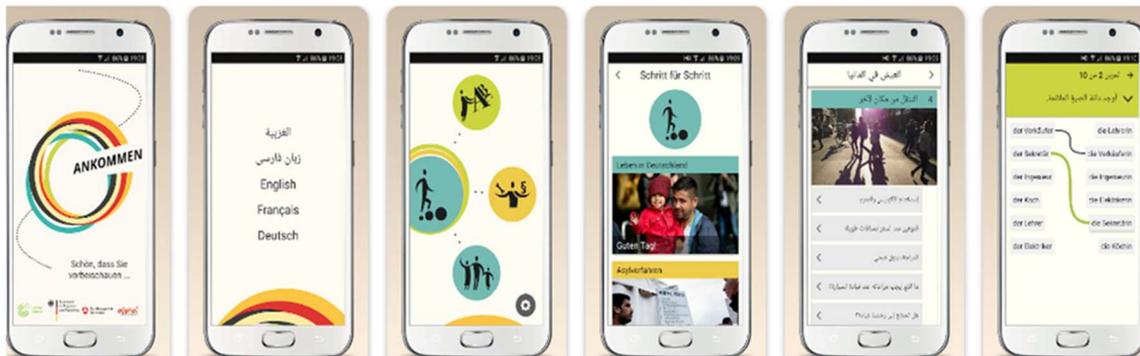


Abbildung 4: Die Ankommen App als gamifizierte Plattform

Screenshot der Ankommen App-Schnittstellen und des gamifizierten Formats der App (Ankommen App 2023)

5.3. Integreat App

- Name: Integreat
- URL: www.integreat-app.de
- Verantwortliche Organisation: Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH
- Art des Angebots: Website, Smartphone-App
- Land: Deutschland
- Zielgruppe: Zugewanderte in ca. 90 Städten und Landkreisen in Deutschland
- Sprachen: verschiedene Sprachen (Anzahl variiert nach Stadt)

¹ Gamification bezeichnet die Einbindung von spielerischen Elementen in nicht-spielbezogene Kontexte, wie beispielsweise Arbeitsplätze, Schulen, Online-Communities oder Bewerbungsprozesse. Ihr Zweck ist es, unangenehme, langweilige oder herausfordernde Aufgaben auf spielerische Weise zugänglicher zu machen. Infolge der Digitalisierung hat dieses Konzept zunehmend an Bedeutung gewonnen. (Basten 2022, Abs. 2).

- Besuche insgesamt: mehr als 50.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Play Store (2024) von 2015 bis Dezember 2023

Integreat ist sowohl als Website als auch als Smartphone-App verfügbar und fungiert als Schnittstelle zwischen lokalen infrastrukturellen Angeboten und Zugewanderten. Diese Informationen werden in mehreren Sprachen bereitgestellt. Das Integreat-Team entwickelt die technischen Aspekte der App, während Städte die Informationen einpflegen, die je nach Standort der Nutzenden angezeigt werden.

Die Zielgruppe umfasst Zugewanderte und Organisationen, die Zugewanderte unterstützen, in etwa 90 Städten und Landkreisen in Deutschland. Sie bietet Informationen über Angebote und Dienstleistungen in teilnehmenden Städten, Veranstaltungshinweise und Links zu externen Websites mit Job- und Beratungsmöglichkeiten für zugewanderte Personen (siehe Abb. 5).

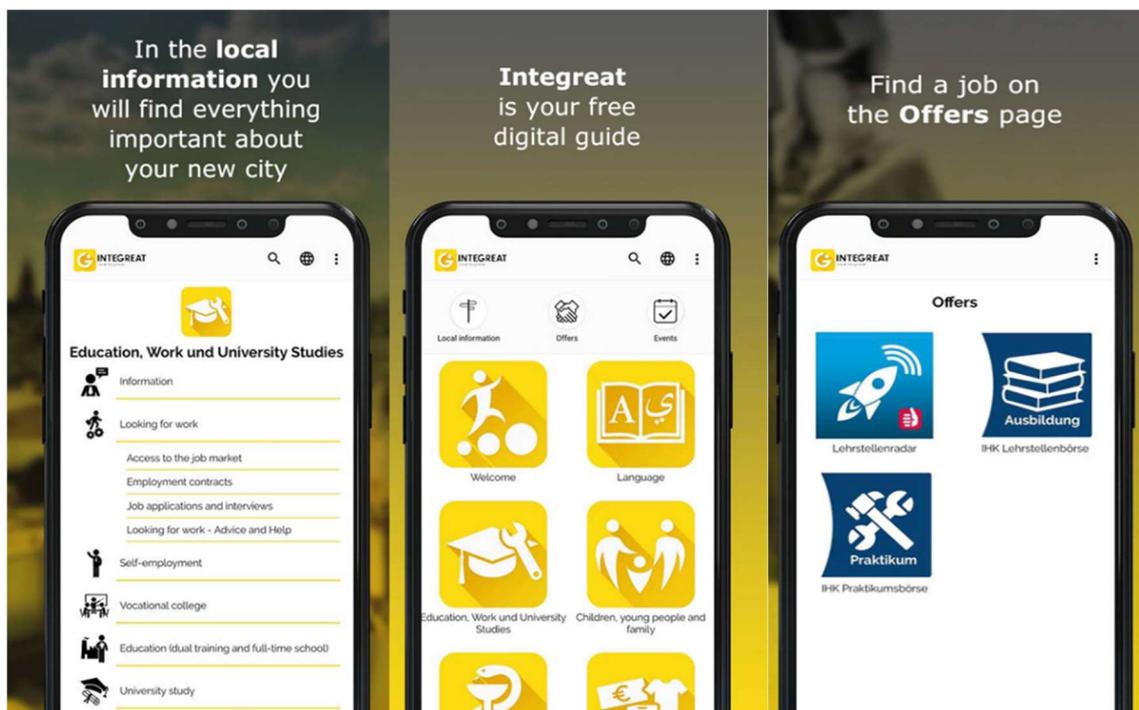


Abbildung 5: Integreat-App, ihre verschiedenen Abschnitte und Stellenbörse
Screenshot der Themenbereiche und Stellenbörse der App (Integreat 2023)

Die App enthält nützliche Informationen zu Behörden, Alltag in Deutschland, deutscher Sprache, Arbeit und Bildung, Familie und Gesundheit sowie einen speziellen Bereich für ukrainische Geflüchtete. Die Informationen sind klar und verständlich, mit Links zu relevanten Behörden und wichtigen Dokumenten zu jedem Themengebiet. Um die Informationen verständlicher zu gestalten, werden häufig praktische Beispiele als Hilfestellung eingesetzt. In der App werden aktuelle Gesetzgebungen zu verschiedenen Themen und die erforderlichen Schritte z. B. für aufenthaltsrechtliche Verfahren, erläutert.

Darüber hinaus bietet die App eine Feedback-Option, die Anzeige von Veranstaltungen, die Möglichkeit, ganze Abschnitte als PDFs für die Offline-Überprüfung herunterzuladen, und Links zu verschiedenen Angeboten, einschließlich des Jobportals der lokalen Industrie- und

Handelskammer. Die Sprachverfügbarkeit hängt von der Stadt oder Region ab - in manchen Fällen sind nur Deutsch und Englisch verfügbar während für andere Standorte die Informationen auch in anderen Sprachen verfügbar sind.

5.4. *Welcome App Netherlands*

- Name: Welcome App Netherlands
- URL: www.welcomeapp.nl
- Verantwortliche Organisation: Stichting Welcome App Nederland
- Art des Angebots: Smartphone-App
- Land: Niederlande
- Zielgruppe: Zugewanderte in niederländischen Städten
- Sprachen: Englisch, Niederländisch, Schwedisch, Norwegisch, Dari, Arabisch, Tigrinya, Ukrainisch, Russisch
- Besuche insgesamt: mehr als 50.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Play Store (2024) von September 2017 bis Dezember 2023

Welcome App Netherlands ist eine mobile Plattform, die entwickelt wurde, um die Teilhabe von Neuzugewanderten in niederländische Kommunen zu erleichtern. Als Smartphone-App verfügbar, bietet sie ein umfassendes Angebot von Funktionen und Dienstleistungen.

Die Welcome App dient als Brücke zwischen Anwohnerinnen und Anwohnern und Neuzugewanderte. Sie enthält wichtige Informationen zur Infrastruktur vor Ort und lokalen Aktivitäten. Die App ist mehrsprachig und ermöglicht somit einer vielfältigen Benutzerbasis den Zugang zu Informationen in ihren Erstsprachen.

Die Welcome App orientiert sich an den Bedürfnissen von Geflüchteten, internationalen Fachkräften, internationalen Studierenden und Organisationen/Beratungsstellen, die mit diesen Zielgruppen zusammenarbeiten. Auf Leiden, Venlo, Dordrecht, Tilburg und Almere spezialisiert, bietet die App ebenfalls Informationen über landesweite Aktivitäten. Regelmäßige Aktualisierungen sorgen für die Aktualität der Informationen. Dieser regionale Ansatz ermöglicht es Nutzenden, an lokalen und überregionalen Veranstaltungen teilzunehmen. Diese können direkt aus der App in den persönlichen Kalender übertragen werden.

Bei der Anmeldung können Nutzende ihr Profil personalisieren, indem sie ihren Status als Neuzugewanderte oder Einheimische angeben. Zusätzliche Details wie Geschlecht, Geburtsjahr, Herkunftsland und Gemeinde des Wohnsitzes verbessern die Fähigkeit der App, individuell zugeschnittene Informationen und Angebote bereitzustellen (siehe Abb. 6).

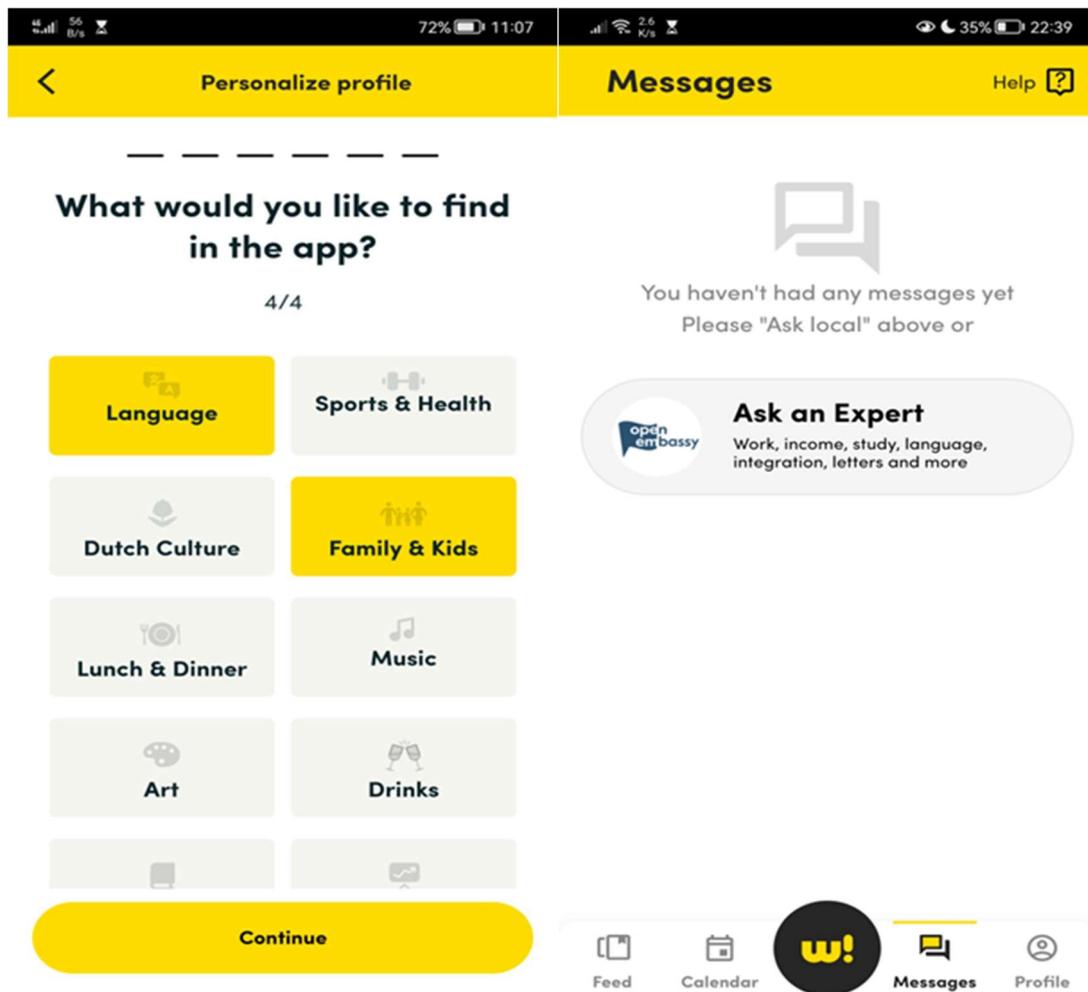


Abbildung 6: Welcome App Profil-Personalisierung und Chatberatung mit Open Embassy
 Screenshot der App Themenbereiche und Tool für Chatberatung (Welcome App 2023)

Zudem ermöglicht die App die direkte Kommunikation mit Expertinnen und Experten von Open Embassy. Open Embassy ist eine Online-Community von einheimischen Expertinnen und Experten, die Neuzugewanderte beraten und unterstützen. Benutzerinnen und Benutzer können Ratschläge zu verschiedenen Themen wie Arbeit, Einkommen, Studium, Sprache und Integration suchen. Diese Funktion zielt darauf ab, gezielte Unterstützung bei bürokratischen und rechtlichen Angelegenheiten zu vermitteln.

Ein einzigartiges Feature ermöglicht es Nutzenden, sich mit lokalen Anwohnerinnen und Anwohnern zu vernetzen, die freiwillig dem „Welcome App“-Netzwerk beitreten. Diese Funktion fördert die soziale Integration.

Zusammenfassend ist die Welcome App Netherlands nicht nur eine Informationsplattform, sondern sie bietet darüber hinaus Zugang zu einem digitalen Unterstützungssystem für soziale Teilhabe in der lokalen Gemeinschaft und Beratung.

5.5. BetterHelp

- Name: BetterHelp
- URL: www.betterhelp.com
- Verantwortliche Organisation: BetterHelp, Inc.
- Art des Angebots: Web-App und Smartphone-App
- Land: Weltweit
- Zielgruppe: Therapie- und Beratungssuchende
- Sprachen: Englisch
- Besuche insgesamt: mehr als 1.000.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Store (2024) von 2013 bis Dezember 2023

Die Plattform BetterHelp bietet Online-Therapie für englischsprachige Personen, die Psychotherapie suchen.

betterhelp

Help us match you to the right therapist

What type of therapy are you looking for?

- Individual (for myself)
- Couples (for myself and my partner)
- Teen (for my child)

Let's walk through the process of finding the best therapist for you! We'll start off with some basic questions.

Already registered? Login

Which of the following resources would be useful for you?

- Support Groups
- Therapy Journal
- Worksheets
- Goal/Habit Tracking
- Educational Webinars
- Other
- I don't know

Next

About
FAQ
For Therapists

What led you to consider therapy today?

- I've been feeling depressed
- I feel anxious or overwhelmed
- My mood is interfering with my job/school performance
- I struggle with building or maintaining relationships
- I can't find purpose and meaning in my life
- I am grieving
- I have experienced trauma
- I need to talk through a specific challenge
- I want to gain self confidence
- I want to improve myself but I don't know where to start

Abbildung 7: BetterHelp Fragebogen zur Ermittlung des Therapiebedarfs

Screenshot des in der App verfügbaren Fragebogens zur Ermittlung der Bedürfnisse und des Profils der Therapiesuchenden (BetterHelp 2023)

Das Angebot von BetterHelp beinhaltet einen geführten Anamneseprozess, durch den Beratungs- und Therapiebedürfnisse der Nutzenden ermittelt werden sollen. Anhand der

Anamneseergebnisse stellt die Plattform Informationen zu Beratungs- und Therapieprozessen sowie Selbsthilferessourcen bereit.

Ein herausragendes Merkmal der App ist der detaillierte Anamnesefragebogen, der zu Beginn der Nutzung angeboten wird (siehe Abb. 7). Dies ermöglicht die Erstellung eines Profils mit Benutzerinformationen. Der Fragebogen, der die Hauptanliegen und Motivation der Nutzenden für die Verwendung von BetterHelp eruiert, trägt dazu bei, die Nutzenden mit geeignetem Therapiepersonal zu verbinden. Obwohl die App nur auf Englisch verfügbar ist, sind die zugewiesenen Therapieangebote teilweise mehrsprachig.

BetterHelp ist weltweit verfügbar und richtet sich an verschiedene Zielgruppen, einschließlich Therapiesuchende sowie Therapeutinnen und Therapeuten.

5.6. Doctolib

- Name: Doctolib
- URL: <https://www.doctolib.de/>
- Verantwortliche Organisation: Doctolib GmbH
- Art des Angebots: Web-App und Smartphone-App
- Land: Deutschland
- Zielgruppe: Personen, die Arzttermine buchen wollen, in Deutschland, Frankreich und Italien
- Sprachen: Deutsch, Französisch, Italienisch
- Besuche insgesamt: mehr als 15.000.000 registrierte Personen, einschließlich der Webseiten und Apps in anderen Ländern wie Frankreich, von September 2013 bis Dezember 2023 (Doctolib, 2024)

Doctolib ist die größte Online-Buchungsplattform für Patientinnen und Patienten in Deutschland. Die Plattform richtet sich an Patientinnen und Patienten in Deutschland, Frankreich und Italien und bietet Dienstleistungen wie z. B. Terminbuchung bei Arztpraxen; das Ausfüllen eines Online-Anamnesebogens zur Übermittlung wichtiger Informationen an das ärztliche Fachpersonal oder das Krankenhaus; Checklisten für Unterlagen, die bei Arztterminen vorgelegt werden sollten und einen Kalender, der alle gebuchten Termine anzeigt (siehe Abb. 8).

Für die Suche von medizinischem Fachpersonal bietet die App Suchfilter, darunter die Verfügbarkeit von Ärztinnen und Ärzten, Standort und Sprachkenntnisse. Diese Suchfilter unterstützen sowohl Nutzende als auch Anbieterinnen und Anbieter dabei, schnell und treffsicher zueinander zu finden.

Doctolib-Präsenzen auf Social-Media-Plattformen wie Instagram, Facebook, LinkedIn und Twitter sind auf der Webseite verlinkt.

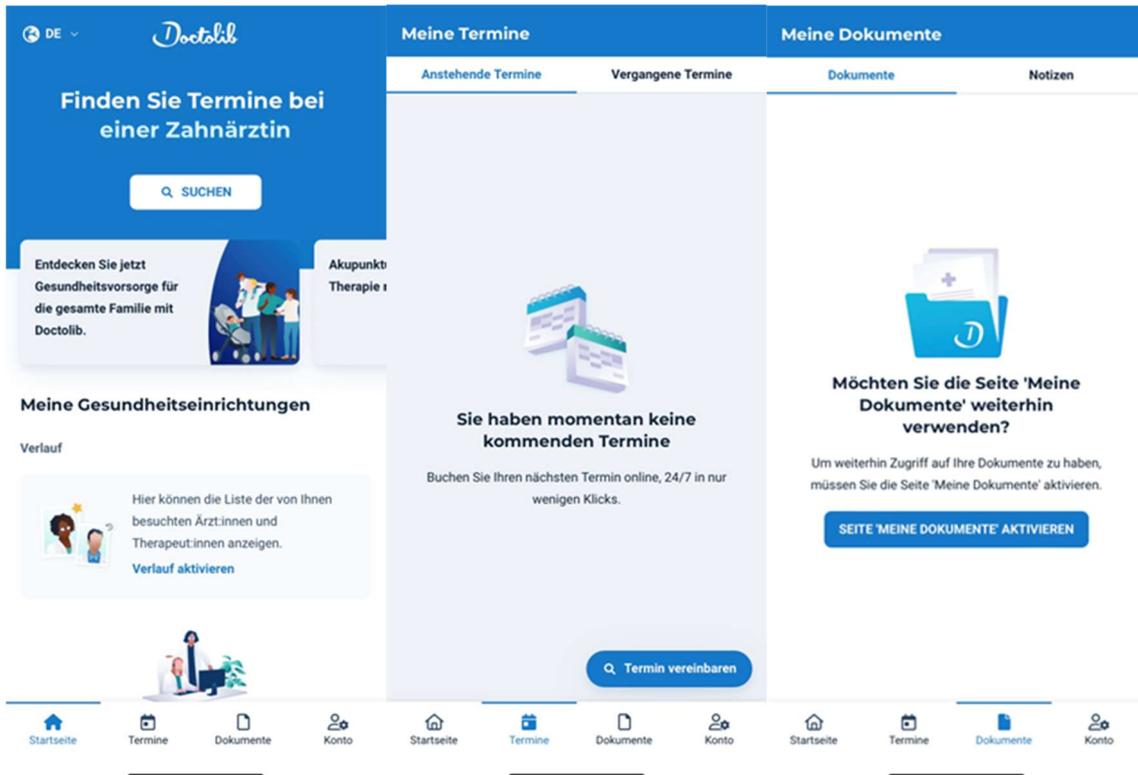


Abbildung 8: Doctolib Terminbuchungssystem, Kalender und Dokumente

Screenshots der verschiedenen Tools, die Doctolib für die Übersicht über die Arzttermine und als persönliche Datenbank für wichtige Dokumente bereitstellt (Doctolib 2023)

5.7. DubaiNow

- Name: DubaiNow
- URL: www.dubainow.dubai.ae
- Verantwortliche Organisation: Digital Dubai Authority
- Art des Angebots: Web-App und Smartphone-App
- Land: Vereinigte Arabische Emirate
- Zielgruppe: Bewohnerinnen und Bewohner von Dubai
- Sprachen: Arabisch, Englisch
- Besuche insgesamt: mehr als 1.000.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Play Store (2024) von Februar 2017 bis Dezember 2023

DubaiNow, die App für städtische Dienstleistungen für Bewohnerinnen und Bewohner von Dubai, ist die erste und einzige Anwendung der Stadtverwaltung von Dubai, die Zugang zu über 120 staatlichen und privaten Dienstleistungen von mehr als 30 Einrichtungen bietet. Sie ist darauf ausgelegt, eine zentrale Anlaufstelle für alle Informationen und Interaktionen mit der

Stadtverwaltung zu sein. Die App ist mehreren Sprachen verfügbar und wird von Smart Dubai und dem Dubai Department of Finance finanziert.

Ihre Angebote umfassen den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen, wie z. B. das Bezahlen von Strafgebühren, die Beantragung und Verwaltung von Einreisegenehmigungen, sowie die Bereitstellung von Informationen zu den Themen Wohnen, Aufenthalt, Gesundheit, Bildung, Mobilität und soziale Dienste in Dubai (siehe Abb. 9). Nutzende können die verfügbaren behördlichen Vorgänge digital über die App beantragen, ohne die Notwendigkeit von analogen Formularen. Ein integrierter Chatbot beantwortet Fragen der Nutzenden auf Grundlage einer Datenbank häufig gestellter Fragen.

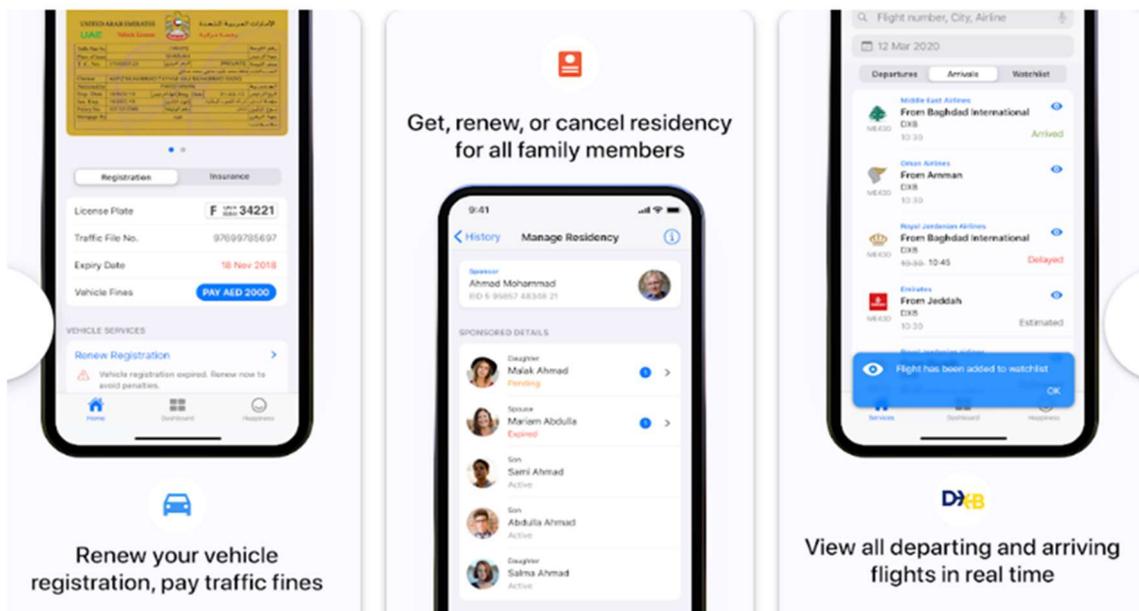


Abbildung 9: DubaiNow In-App-Dienste für Bürgerinnen und Bürger

Screenshot der App-Benutzeroberfläche und einiger der Verfahren, die über die App ausgeführt werden können (DubaiNow 2023)

Darüber hinaus bietet die App Verweisberatung zu verschiedenen Themen, eine Karte mit Beratungsdiensten und Links zu den Präsenzen der App auf Social-Media-Plattformen wie Facebook, Twitter, Instagram, YouTube und LinkedIn.

5.8. FindHello

- Name: FindHello
- URL: www.usahello.org
- Verantwortliche Organisation: USAHello und das UN-Flüchtlingskommissariat UNHCR
- Art des Angebots: Web-App und Smartphone-App
- Land: USA

- Zielgruppe: Neuzugewanderte in den USA und Personen, die mit dieser Zielgruppe arbeiten
- Sprachen: Arabisch, Englisch, Spanisch, Ukrainisch, Dari und Paschto
- Besuche insgesamt: mehr als 60.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Play Store (2024) von Januar 2019 bis Dezember 2023

FindHello hat das Ziel, Neuzugewanderten und Geflüchteten in den USA einen schnellen Zugang zu Dienstleistungen und Ressourcen zu bieten, von rechtlicher Unterstützung über Kinderbetreuung bis hin zu Beratungsangeboten. Die App konzentriert sich darauf, Nutzende mit lokalen Diensten auf Ebene zu vernetzen und ist in verschiedenen Sprachen verfügbar (siehe Abb. 10).

Die App enthält Informationen Reihe von Dienstleistungen von gemeinnützigen Organisationen, die sich speziell an Geflüchtete und Neuzugewanderte richten und fortlaufend aktualisiert werden. Die Dienstleistungen umfassen z. B. rechtliche Unterstützung, Neuansiedlungsdienste, Unterstützung bei der Wohnungssuche, Ernährungsberatung, Gesundheitswesen, Bildung und Englischunterricht, Arbeitssuche, Kinderbetreuung und Jugendprogramme, ehrenamtliches Engagement sowie Notfalldienste.

Die zentrale Funktion von FindHello ist eine interaktive Karte mit nach Inhalten kategorisierten Ressourcen, die in mehreren Sprachen verfügbar sind. Die Nutzung ist ohne eine Registrierung oder Eingabe persönlicher Daten möglich.



Abbildung 10: FindHello Karte, Kontaktmöglichkeiten, Mehrsprachigkeit und On- und Offline-Zugang
Screenshots der wichtigsten Merkmale und Anwendungen der App (FindHello 2023)

5.9. Refugee.Info

- Name: Refugee.Info
- URL: www.italy.refugee.info
- Verantwortliche Organisation: International Rescue Committee (IRC)
- Art des Angebots: Web-App
- Land: Italien
- Zielgruppe: Zugewanderte in Italien
- Sprachen: Englisch, Französisch, Paschto, Dari, Ukrainisch, Arabisch
- Besuche insgesamt: mehr als 90.000 Besuche von September 2015 bis Dezember 2023 (Similarweb, 2024)

Refugee.Info Italy wird umgesetzt durch das International Rescue Committee (IRC) und fungiert als digitaler Informationsdienst für Geflüchtete in Italien (siehe Abb. 11). Die Plattform richtet sich v. a. an Geflüchtete vor und nach ihrer Ankunft und bietet umfassende Informationen zu Themen wie Asyl, Verwaltungsverfahren, Rechten, Beratungsangeboten und über das Leben in Italien im Allgemeinen. Die Informationen sind verständlich beschrieben und werden in leicht zugänglicher Weise dargestellt.

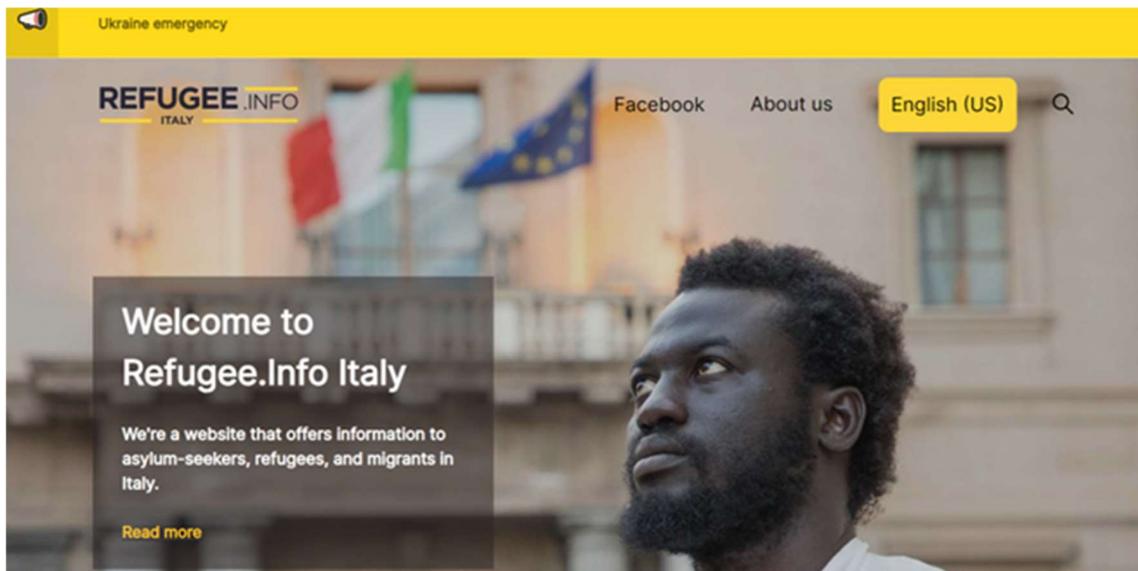


Abbildung 11: Refugee.Info Italy Startseite

Der erste Kontakt mit der Website-Schnittstelle bietet eine leicht zu findende Vorstellung der verfügbaren Sprachen und einen Link zu den Konten der sozialen Medien (Refugee.Info Italy 2023)

Auf Refugee.Info Italy können Nutzende Artikel lesen und Informationen mithilfe von Stichwörtern nach spezifischen suchen. Die Plattform stellt Informationen in mehreren Sprachen bereit und betreibt ebenso die Social-Media-Konten in diesen Sprachen.

In der Beschreibung der Plattform ist angegeben, für welche Länder die Website noch verfügbar ist und gibt einen Überblick über grundlegende Informationen für Geflüchtete, die in bestimmten Ländern ankommen. Der Umfang der bereitgestellten Informationen variiert dabei auf jeder Landeswebsite, wobei einige Länderwebsites, wie z. B. Bulgarien, umfassendere Informationen aufweisen als andere. Die hier beschriebene Webseite konzentriert sich auf die Angebote in Italien. Die Seite richtet sich ebenso an internationale Organisationen und Beratungsstellen, die mit spezifischen Gruppen arbeiten wie z. B. geflüchteten Frauen, LGBTQIA-Personen und Kindern.

Die Plattform unterstützt zusätzlich durch Mehrsprachigkeit und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über Facebook, Whatsapp und Facebook-Messenger. Darüber hinaus können Nutzende Informationstexte anhören und herunterladen und Inhalte der Webseite auf Social-Media-Plattformen teilen.

5.10. *Settle in USA*

- Name: Settle in USA
- URL: www.settleinus.org
- Verantwortliche Organisation: International Rescue Committee (IRC)
- Art des Angebots: Web-App und Smartphone-App
- Land: USA
- Zielgruppe: Geflüchtete, die sich als Teil eines „Resettlement Programms“ in den USA ansiedeln dürfen bzw. darauf vorbereiten
- Sprachen: Englisch, Arabisch, Birmanisch, Dari, Kinyarwanda, Paschto, Russisch, Somali, Spanisch, Swahili, Ukrainisch
- Besuche insgesamt: mehr als 10.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Play Store (2024) von September 2019 bis Dezember 2023

„Settle in USA“ bietet Videos und interaktive Lerneinheiten, um die Nutzenden über verschiedene Themen rund um ihre Ankunft in den USA zu informieren, wie z. B. die Überführung aus dem Herkunftsland in die USA, das tägliche Leben in den USA und die Arbeitssuche. „Settle in USA“ ist ein Projekt des International Rescue Committee (IRC) mit Finanzierung durch das „Bureau of Population, Refugees and Migration“, des Außenministeriums der Vereinigten Staaten von Amerika.

Die App liefert Informationen über bürokratische Prozesse für Geflüchtete, die im Rahmen eines Resettlement-Programms in die USA kommen oder sich darauf vorbereiten (siehe Abbildung 12). Die Inhalte sind nicht nur in Textform, sondern ebenso in mehrsprachigen Videos verfügbar, was sie auch für nicht alphabetisierte Personen zugänglich macht. In den Lerneinheiten wird auf

Gamification gesetzt. Nutzende erhalten Auszeichnungen für erfolgreich absolvierte Tests am Ende jeder Lerneinheit, was den Lernfortschritt befördert.

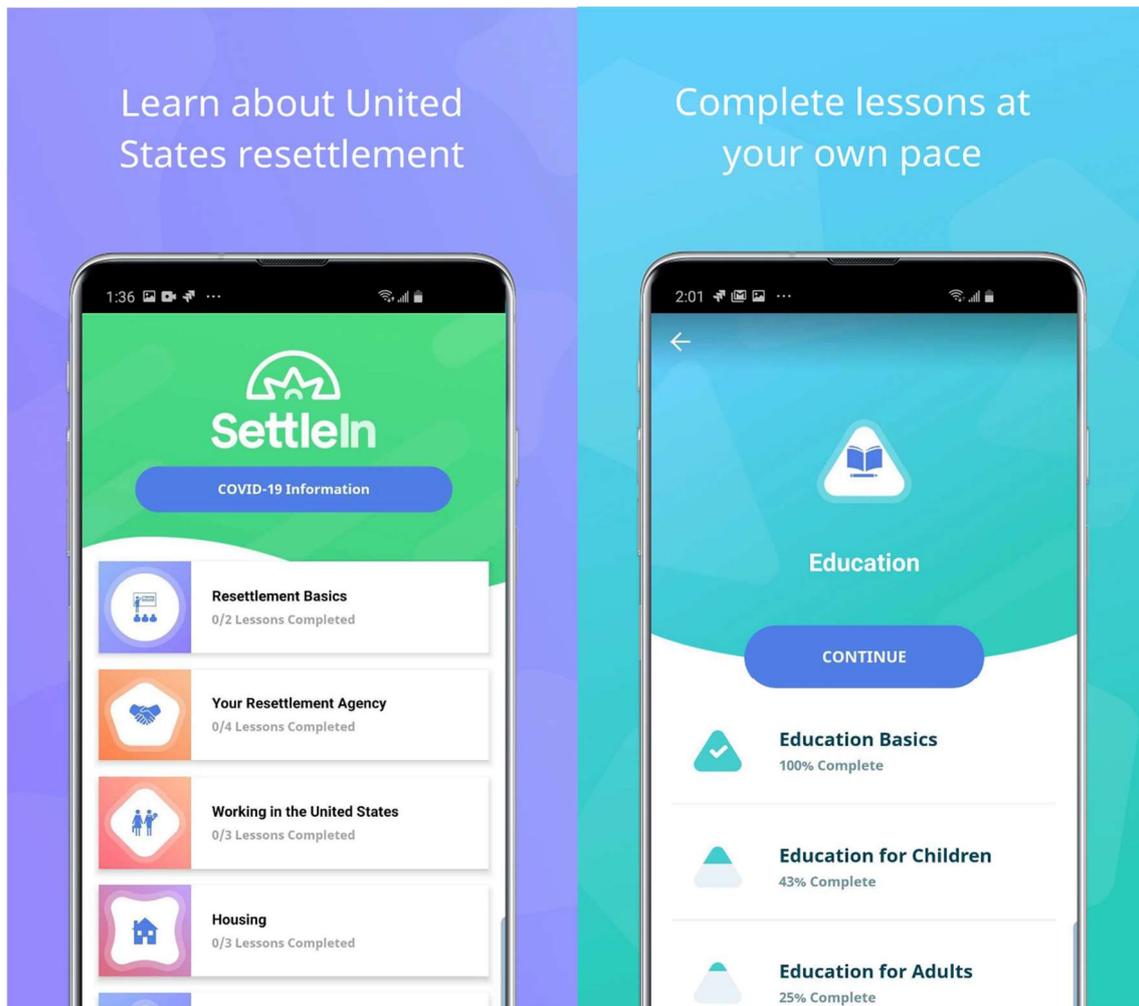


Abbildung 12: Settle In USA und den verschiedenen Themenbereichen

Screenshots der verschiedenen Themen, die die App abdeckt, und der übersichtlichen, nach Zielgruppen und Zwecken gegliederten Unterseiten (Settle In USA 2023)

5.11. Réfugiés.info

- Name: Réfugiés.info
- URL: www.refugies.info
- Verantwortliche Organisation: Refugies.info
- Art des Angebots: Web-App und Smartphone-App
- Land: Frankreich
- Zielgruppe: Zugewanderte und Geflüchtete in Frankreich

- Sprachen: Französisch, Englisch, Ukrainisch, Paschto, Dari, Tigrinya, Russisch, Arabisch
- Besuche insgesamt: mehr als 50.000 Downloads auf Android-Geräten im Google Play Store (2024) von Oktober 2015 bis Dezember 2023

Réfugiés.info ist eine Informationsressource für anerkannte Geflüchtete, die einen Schutzstatus in Frankreich erhalten haben. Die Plattform konzentriert sich nicht nur auf Geflüchtete, sondern auch auf französische Organisationen, die Geflüchtete unterstützen. Die Plattform ist eine der wichtigsten digitalen Informations- und Unterstützungsangebote für Geflüchtete in Frankreich.

Ein herausragendes Merkmal von Réfugiés.info ist die Mehrsprachigkeit der Plattform. Informationen werden in acht verschiedenen Sprachen bereitgestellt (siehe Abbildung 13).

Die Plattform beinhaltet leicht verständliche Erläuterungen für komplexe bürokratische Prozesse wie z. B. für die Beantragung von Sozialleistungen, die in schrittweisen Anleitungen erklärt werden. Dieses Angebot hilft Ratsuchenden, bürokratische Barrieren möglichst eigenständig zu bewältigen.

Eine weitere besondere Funktionalität ist die „Dokumentenprüfung“, die es Ratsuchenden ermöglicht in Vorbereitung auf Behördentermine, ihre einzureichenden Dokumente auf Vollständigkeit zu überprüfen. Dieser praxisorientierte Ansatz stärkt nicht nur das Selbstvertrauen der Ratsuchenden, sondern vereinfacht auch die Bearbeitungsprozesse für Behörden.

Informationen können heruntergeladen und offline genutzt werden. Diese Funktion ermöglicht es Nutzenden sich u. a. die detaillierte Beschreibung eines Antragsverfahrens auf ihr Handy per SMS oder E-Mail zu schicken. Der Datenschutz wird eingehalten, indem keine Telefonnummern gespeichert werden. Die Dokumente und Anleitungen können im Anschluss in Antrags- oder Beratungsgesprächen eingesetzt werden, auch wenn keine Datenverbindung besteht.

Die Plattform enthält integrierte Feedback-Mechanismen wie z. B. Reaktionen auf Informationen in der Form von „Likes“, „Dislikes“ oder Kommentaren. Diese schaffen eine interaktive Gemeinschaft. Nutzende können die Autorenschaft von Artikeln überprüfen, was Transparenz und Rechenschaftspflicht innerhalb der Plattform fördert.

Réfugiés.info ermöglicht es den Nutzenden, ihr Wissen untereinander zu teilen, indem sie selbst Informationsartikel für die Plattform schreiben. Das Team der Plattform überprüft und übersetzt die Artikel anschließend, um sicherzustellen, dass die benutzergenerierten Inhalte den Qualitätsstandards der Plattform entsprechen. Auf diese Weise werden die Inhalte der Plattform laufend erweitert und die Nutzenden in ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt.

Die Bedeutung, die dem Datenschutz und dem Schutz der Privatsphäre in der Arbeit mit geflüchteten Personen zugemessen werden, zeigt sich darin, dass Nutzende bei der Anmeldung Pseudonyme anstelle von Eigennamen angeben können.

Zusätzlich bietet Réfugiés.info die Anmeldung für einen Newsletter, der über wichtige Entwicklungen in den Themenbereichen der Plattform und Veranstaltungen informiert. Dieser regelmäßige Kommunikationskanal stärkt die Rolle der Plattform als laufend aktualisierte Informationsressource gerade für Organisationen, die mit Geflüchteten arbeiten.

In Bezug auf die Inhalte deckt Réfugiés.info eine Vielzahl von Themen ab, darunter das Französischlernen, Gesundheit, Mobilität, Wohnen, Arbeitssuche, Studium und berufliche Ausbildung, Freizeit, Kultur und Familienangelegenheiten.

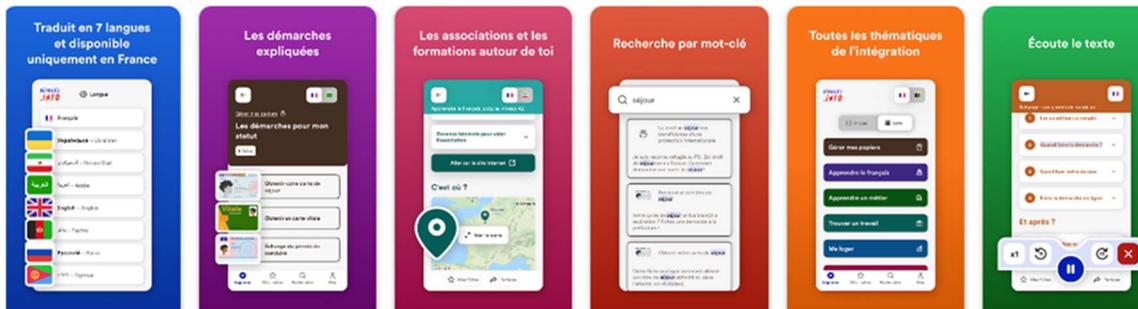


Abbildung 13: Réfugiés.info und die verschiedenen Informationsmöglichkeiten der Plattform
Screenshots der verschiedenen in der App verfügbaren Themen und der Benutzeroberfläche (Réfugiés.info 2023)

Die Beschreibung der 11 Online-Plattformen hat uns wichtige Einblicke in verschiedene Ansätze und Strategien gegeben, die zur Unterstützung der Integration und Teilhabe von Zugewanderten beitragen. Im nächsten Kapitel werden wir die gewonnenen Erkenntnisse zusammenfassen und konkrete Handlungsempfehlungen ableiten.

5.12. Handbook Germany

- Name: Handbook Germany
- URL: www.handbookgermany.de
- Verantwortliche Organisation: Neue deutsche Medienmacher*innen e. V.
- Art des Angebots: Web-App
- Land: Deutschland
- Zielgruppe: Neuzugewanderte und Geflüchtete in Deutschland
- Sprachen: Deutsch, Englisch, Arabisch, Persisch, Türkisch, Französisch, Paschto, Russisch, Ukrainisch
- Besuche insgesamt: mehr als 20,5 Mio. Web-App-Besuche Stand September 2024

Handbook Germany ist eine Informationsplattform, die Zugewanderten in Deutschland umfangreiche Unterstützung in verschiedenen Lebensbereichen bietet. In Texten, Videos und Podcasts werden Antworten auf zahlreiche Fragen rund um das Leben in Deutschland gegeben. Die Inhalte umfassen wichtige Themen wie Arbeit, Asyl in Deutschland, Familie, Gesundheit, Leben, Lernen, Migration nach Deutschland, Rechte und Gesetze, Sprache sowie Themensammlungen zu den Bereichen Ukraine, Afghanistan, Ausbildung und Informationen für Fachkräfte.

Gefördert wird Handbook Germany durch das Bundesministerium des Innern und für Heimat, die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, die Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus, das International Rescue Committee und kofinanziert von der Europäischen Union.

Die Plattform ist in neun Sprachen verfügbar und bietet somit einen breiten Zugang für diverse Nutzenden. Über das mehrsprachige Forum „Together in Germany“ können Nutzende anonym Fragen stellen und erhalten Antworten von einem erfahrenen Team sowie Expert*innen. Für die individuelle Beratung und weitere Unterstützung vor Ort gibt es die Rubrik „Lokale Informationen“, die eine Suchmaschine für Beratungsstellen, Sprachcafés und andere Angebote in der Nähe enthält. Die Plattform bietet außerdem Buttons, über die Nutzende direkt auf die Social-Media-Kanäle von Handbook Germany auf Instagram, Facebook und YouTube zugreifen können.



Abbildung 14: Handbook Germany Startseite

Screenshot der Hauptseite mit Nachrichten, Sprachauswahl, Menü, Suchmaschine und Links zu Social-Media-Kanälen (Handbook Germany 2024)

Fazit

In den vorangegangenen Abschnitten haben wir die Schlüsseleigenschaften von zwölf digitalen Angeboten in Deutschland, Europa und weltweit dargestellt, die sich direkt oder indirekt an Zugewanderte richten. Diese Beschreibungen folgen den Empfehlungen des Projekts Digital Active Women (Berger & Pallmann 2003) für die Entwicklung solcher digitalen Dienste. Dabei wird deutlich, dass die Gestaltung dieser Angebote erheblich variiert, was die Vielfalt der Möglichkeiten unterstreicht. Es gibt nicht nur einen Weg, sondern zahlreiche Ansätze, um effektive digitale Angebote für Zugewanderte zu entwickeln.

Die bestehende Vielfalt digitaler Angebote für Zugewanderte ist ein Zeugnis der sich entwickelnden Landschaft und der Notwendigkeit inklusiver und nutzerzentrierter Leitlinien für die weitere Entwicklung solcher Angebote. Diese Angebote müssen sich dem Informationsverhalten der Zugewanderte entsprechend anpassen.

- **Mehrsprachige Zugänglichkeit:** Die Berücksichtigung der sprachlichen Vielfalt und kulturellen Besonderheiten der Nutzenden ist essenziell für die Gestaltung von digitalen Plattformen, die sich an Zugewanderte richten. Plattformen wie FindHello, Integreat, Refugee.Info und SettleIn USA demonstrieren, dass es hierbei um weit mehr als einfache Übersetzungen geht. Ziel ist es, eine umfassende, mehrsprachige Erfahrung zu schaffen, die sowohl sprachliche als auch kulturelle Nuancen einbezieht. Dies stellt sicher, dass Informationen nicht nur zugänglich, sondern auch wirklich verständlich sind.

Weiterhin ist es wichtig, dass das Sprachniveau der Plattformen niedrigschwellig und barrierearm ist, zum Beispiel durch die Bereitstellung einer Option für „einfache oder leichte Sprache“. Zudem sollten Texte die Möglichkeit bieten, automatisch vorgelesen zu werden und es muss sichergestellt werden, dass Dokumente in allen angebotenen Sprachen bereitstehen.

Ein Glossar ist ebenfalls unerlässlich, um spezifische deutsche Begriffe, die in der Erstsprache der Nutzenden nicht existieren oder schwer zu übersetzen sind, klar und verständlich zu erklären. Die Möglichkeit, direkt auf der Startseite zwischen den Sprachen wechseln zu können, sollte gut sichtbar platziert sein, um zu vermeiden, dass Nutzende durch mehrere Seiten navigieren müssen, ohne Inhalte zu verstehen. Zudem ist es wichtig, dass die Inhalte in allen Sprachversionen konsistent sind und die gleiche visuelle Struktur aufweisen, um eine gleichbleibende Nutzererfahrung zu garantieren.

- **Nutzerzentriertes Design:** Die Nutzerzentrierung ist ein zentraler Aspekt der digitalen Angebote von Plattformen wie Réfugiés.info und BetterHelp, die durch schrittweise Anleitungen, personalisierte Empfehlungen und interaktive Funktionen die spezifischen Bedürfnisse der Nutzende gezielt ansprechen. Dies verdeutlicht die Wichtigkeit eines maßgeschneiderten Ansatzes, der die Zugänglichkeit verbessert und eine sinnvolle Nutzerbeteiligung fördert. Ein solcher Ansatz beinhaltet die aktive Einbindung der Nutzenden in den Designprozess, die Priorisierung ihrer Bedürfnisse und die Entwicklung von benutzerfreundlichen Schnittstellen wie Formularen, Menüs, Glossaren und interaktiven Elementen, die niedrigschwellig und inklusiv gestaltet sind.

Insbesondere bei Ankommens- und Teilhabeangeboten für Zugewanderte, ist es essenziell, dass die Plattformen eine möglichst realistische und persönliche Interaktion simulieren, um nachhaltige positive Erfahrungen zu generieren. In diesem Kontext gilt der Grundsatz: „One size doesn't fit all“ (eine Größe passt nicht für alle). Um sicherzustellen, dass digitale Informations- und Serviceangebote für Zugewanderte erfolgreich sind, müssen sie flexibel genug sein, um sich individuell an die Bedürfnisse der einzelnen Nutzenden anpassen zu können. Die Nutzererfahrung sollte dabei so organisch wie möglich gestaltet sein. Nur so kann das Vertrauen der Nutzenden gewonnen und sinnvoll genutzt werden.

- **Interaktive und ansprechende Funktionen:** Die Erweiterung digitaler Angebote durch interaktive Funktionen spielt eine entscheidende Rolle bei der Förderung der Nutzerbeteiligung. Dazu gehören u. a. die Integration von Feedback-Mechanismen, die Dokumentenverifikation, der Einsatz von Multimedia-Ressourcen und die Möglichkeit zur Erstellung von benutzergenerierten Inhalten. Diese Elemente tragen dazu bei, die Plattform dynamischer zu gestalten, was die Nutzerbindung und die Zufriedenheit erhöht (Fasel et al. 2016).

Ein effektiver Weg, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern, ist die Implementierung einer spezifischen Suchmaschine innerhalb der Plattform. Diese ermöglicht es den Nutzenden durch den Einsatz von Schlüsselwörtern, schnell und effizient nach benötigten Informationen zu suchen. Um die Navigation auf der Seite weiter zu vereinfachen, sollte die Seitengestaltung einfach und konsistent sein. Zudem sollte die Plattform eine umfassende FAQ-Seite anbieten sowie verschiedene multimediale Formate integrieren, wie Fotos, Piktogramme und aufklärende Videos, die dazu beitragen, komplexe Informationen leichter verständlich zu machen.

Es ist ebenfalls wichtig, dass alle Inhalte in die Sprachen der Nutzenden übersetzt sind, um sicherzustellen, dass jeder Nutzende unabhängig von seiner sprachlichen Herkunft vollen Zugang zu den Ressourcen hat. Diese mehrsprachige Unterstützung stärkt die Inklusion und Erreichbarkeit der Plattform, was wesentlich zur allgemeinen Nutzerzufriedenheit beiträgt.

- **Datenschutz und Anonymität:** In diesem Bereich setzt Réfugiés.info einen hohen Standard, indem es den Datenschutz der Nutzenden fördert, Pseudonyme zulässt und Kontaktdaten nicht speichert. Dies ist in der Arbeit mit besonders vulnerablen Personen, wie z. B. Geflüchteten, besonders wichtig.

- **Umfassende Inhaltsabdeckung:** Plattformen, die ein breites Spektrum an Themen von rechtlichen Verfahren bis hin zu kultureller Teilhabe abdecken, bieten einen signifikanten Mehrwert für ihre Nutzenden. Dabei ist es wichtig, über die Hauptthemen wie Aufenthalt, Wohnen, Arbeiten und Bildung hinauszugehen und regelmäßig aktualisierte Informationen zu einem breiten Angebot von Themen des gesellschaftlichen Lebens bereitzustellen.

Die wichtigsten Informationen sollten zu Beginn einer Plattform klar zusammengefasst und deutlich gekennzeichnet sein, einschließlich Angaben zum Zweck und den Zielgruppen, an die sie sich richten. Zudem sollten sie durch konkrete Beispiele und relevante Links ergänzt werden, um den Nutzenden einen direkten Mehrwert und leichteren Zugang zu weiterführenden Ressourcen zu bieten.

Eine weitere wesentliche Funktion ist die Möglichkeit, Texte und visuelle Ressourcen für die Offline-Nutzung herunterzuladen, wie es beispielsweise von Réfugiés.info angeboten wird. Dies gewährleistet, dass Ratsuchende nicht nur online, sondern auch offline Zugang zu wichtigen Informationen haben, was besonders in Situationen nützlich ist, in denen der Internetzugang eingeschränkt oder nicht verfügbar ist.

Zudem illustriert die Plattform „116117“, wie Nutzende wichtige Dokumente oder die Ergebnisse eines Anamnesefragebogens zusammenstellen lassen und zu Beratungsterminen mitbringen können. Dies ist eine effektive Methode, um Zeit zu sparen und die Effizienz von Beratungsgesprächen zu verbessern. Solche Funktionalitäten erhöhen die Benutzerfreundlichkeit der Plattform und stärken das Vertrauen und die Zufriedenheit der Nutzenden.

- **Regelmäßige Kommunikationskanäle:** Die Einrichtung konsistenter Kommunikationskanäle ist entscheidend für eine nachhaltige Nutzerbeteiligung. Dies kann durch regelmäßige Kommunikation wie das Angebot eines Newsletters, sowie die Veröffentlichung von Updates und Veranstaltungsinformationen realisiert werden. Solche Maßnahmen ermöglichen den Aufbau einer kontinuierlichen Beziehung zu den Nutzenden der Plattform.

Studien zum Informationsverhalten von Zugewanderten zeigen, dass diese sich oft auf Social-Media-Kanäle stützen, wenn sie nach digitalen Informationen oder Dienstleistungen suchen. Es ist daher essenziell, dass die Funktionen und Inhalte der digitalen Angebote, die sich an Zugewanderte richten, auch über Social-Media-Kanäle kommuniziert werden. Eine Präsenz auf intensiv genutzten Social-Media-Kanälen ist notwendig, um eine benutzerfreundliche Schnittstelle zu den digitalen Angeboten auf der Plattform zu gewährleisten.

Diese Umsetzungsleitlinien für die Entwicklung digitaler Angebote für Zugewanderte zeigen auf, wie solche Angebote gestaltet werden können, um nicht nur Informationen bereitzustellen, sondern auch die Selbstwirksamkeit der Nutzenden zu fördern und Unterstützungsprozesse effektiver zu gestalten, während gleichzeitig Datenschutz und Privatsphäre der Zugewanderten gewahrt bleiben. Diese Grundsätze sind von entscheidender Bedeutung für alle Akteure, die digitale Informations- und Dienstleistungsangebote an die tatsächlichen Bedürfnisse von Zugewanderten anpassen möchten, um eine positive Wirkung auf deren gesellschaftliche Teilhabe zu erzielen.

Literaturverzeichnis

Patientenservice „116117“, 2012: Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV). Website / App. <https://www.116117.de/> (13.12.2023).

Ankommen, 2018: Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Bundesagentur für Arbeit, Goethe Institut und Bayerischen Rundfunk. Website / App. <https://ankommenapp.de/> (26.02.2024).

Basten, L., 2022: Gamification: Grundbegriffe, Chancen und Risiken. Bundeszentrale für Politische Bildung. <https://www.bpb.de/themen/kultur/digitale-spiele/504558/gamification-grundbegriffe-chancen-und-risiken/> (18.03.2024).

Benton, M., 2014: Smart inclusive cities: How new apps, big data, and collaborative technologies are transforming immigrant integration. Transatlantic Council on Migration, Migration Policy Institute. https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/TCM_Cities_Apps.pdf (10.02.2024).

Benton, M. et al., 2015: Into the Mainstream. Rethinking public services for diverse and mobile populations. Migration Policy Institute. <https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/Into-the-Mainstream.pdf> (07.01.2024).

Berger, A. / Pallman, I., 2023: Digital Active Women. Digitale Informations- und Beratungsangebote bedarfsgerecht (weiter)entwickeln: Ideen und Vorschläge neuzugewanderter Frauen. Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung. <https://minor-kontor.de/digital-active-women-publikation/> (09.02.2024).

Berger, A. / Pallmann, I., 2022: Neuzugewanderte Frauen besser erreichen, informieren und beraten. Chancen und Möglichkeiten der Nutzung digitaler Medien. Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung. <https://minor-kontor.de/neuzugewanderte-frauen-besser-informieren-und-beraten-2/> (14.04.2024).

BetterHelp, 2013: Website / App. BetterHelp. <https://www.betterhelp.com/> (20.03.2024).

Bundesrechnungshof, 2022: Bericht nach § 88 Absatz 2 BHO an den Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages - Integrationsmaßnahmen des Bundes. <https://www.bundesrechnungshof.de> (VII 2 (VII 6 alt)-2021-0206) (18.12.2023).

Digitale Wege zur Integration, 2017: Wie innovative Ansätze der Zivilgesellschaft Geflüchtete in Deutschland unterstützen. Betterplace Lab. <https://www.betterplace-lab.org/digitale-wege-zur-integration> (08.01.2024).

Doctolib, 2013: Doctolib GmbH. Website / App. <https://www.doctolib.de/> (08.04.2024).

DubaiNow, 2015: Smart Dubai, Dubai Department of Finance. Website / App. DubaiNow. <https://dubainow.dubai.ae/> (27.02.2024).

Europäisches Parlament, 2016: Richtlinie (EU) 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&rid=1> (30.01.2024).

Europäische Union, 2021: Joint Migration Policy Whitepaper. Towards ICT-Enabled Integration of Migrants. <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/73243> (23.11.2023).

Ferger, E., 2018: Anwendungen der Informations- und Kommunikationstechnologie und die Mediatisierung sozialer Inklusion, S. 69-76 in: Burchardt, A.; Uszkoreit: IT für Soziale Inklusion. Digitalisierung – Künstliche Intelligenz – Zukunft für alle. Oldenbourg: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110561371-008> (13.05.2024).

FindHello, 2019: USAHello. Website / App. <https://usahello.org/findhello/> (04.04.2024).

Google Play Store, 2024: Google Play Store, Google LLC. <https://play.google.com/store/games?device=windows&pli=1> (23.04.2024).

Handbook Germany, 2017: Handbook Germany. Website. <https://handbookgermany.de/de> (15.08.2024).

Huber, F. et al., 2022: Shaping ICT Policies for Integrative and Inclusive Digital Services. D. 367-380 in: Akhgar, B. / Hough, K.L. / Abdel Samad, Y. / Saskia Bayerl, P. / Karakostas, A.: Information and Communications Technology in Support of Migration. Security Informatics and Law Enforcement. Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-93266-4_21 (13.05.2024).

Integreat, 2015: Integreat. Website / App. <https://integreat-app.de/> (15.04.2024).

International Organisation for Migration, 2024: Promoting the Digital Inclusion of Migrants. <https://www.iom.int/promoting-digital-inclusion-migrants#:~:text=While%20digital%20innovation%20has%20enabled%20access%20to%20services,digital%20devices%20and%20skills%20have%20been%20further%20isolated> (05.12.2023).

International Organisation for Migration, 2024: IOM Joint Global Initiative on Diversity, Inclusion and Social Cohesion (DISC). <https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/disc-resources-pamphlet.pdf> (05.12.2023).

Ley, T., / Seelmeyer, U., 2008: Professionalism and Information Technology: Positioning and mediation. In: Social Work and Society, 6 (2): 338-351. <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/65Ley> (28.02.2024).

Mason, B. et al., 2017: Digitale Wege zur Integration: wie innovative Ansätze der Zivilgesellschaft Geflüchtete in Deutschland unterstützen. Betterplace Lab. <https://www.betterplace-lab.org/digitale-wege-zur-integration> (16.12.2023).

Institut für Verbraucherjournalismus an der Ostbayerischen Technischen Hochschule Amberg: Migranten als Verbraucher - wie Information gelingen kann. Weiden: 2016.

Refugee.Info, 2022: Signpost Project, International Rescue Committee (IRC). <https://italy.refugee.info/> (19.03.2024).

Réfugiés.Info, 2020: Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés. Réfugiés.Info. <https://refugies.info/fr> (11.03.2024).

Regina, P. / De Capitani, E., 2022: Digital Innovation and Migrants' Integration. In: Notes on EU Institutional and Legal Perspectives and Criticalities. Soc., Sci. 11 : 144. <https://doi.org/10.3390/socsci11040144> (10.12.2023).

SettleIn (k. D.): International Rescue Committee (IRC), Cultural Orientation Resource Exchange (CORE), Bureau of Population, Refugees, and Migration, United States Department of State. <https://settlein.us.org/> (10.02.2024).

Similarweb, 2024: Similarweb Ltd.: <https://www.similarweb.com/> (03.04.2024).

Spitaleri, L. / Hampel A., 2022: Für Menschen, nicht für Institutionen. Citizen-Science-Analyse digitaler Informationsangebote zur Arbeitsmarktintegration für Neuzugewanderte. Berlin: Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung. <https://minor-kontor.de/fuer-menschen-nicht-fuer-institutionen/> (03.05.2024).

Stapf, T., 2019: Die Bedeutung der Sozialen Medien für Ankommen, Orientierung und Teilhabe von Neuzugewanderten in Deutschland. Berlin: Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung. [https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/NiB Migration Digital Text Web 20-09-29.pdf](https://minor-kontor.de/wp-content/uploads/2020/09/NiB_Migration_Digital_Text_Web_20-09-29.pdf) (29.03.2024).

Tillmann, A. / Zorn, I. / Kutscher, N. / Ley, T. / Seelmeyer, U. / Siller, F., 2020: Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Beltz Juventa. https://www.beltz.de/fachmedien/sozialpaedagogik_sociale_arbeit/buecher/produkte/produkt_produktdetails/44088-handbuch_sociale_arbeit_und_digitalisierung.html (01.02.2024).

Welcome App Netherlands, 2016: Foundation Welcome app Netherlands. <https://welcome-app.nl/> (20.01.2024).

Xu, F. / Uszkoreit, H. / Schmeier, S. / Ayach, A., 2018: FAHUM heißt verstehen. Eine Flüchtlings-App für Soforthilfe und Integration. S. 151-154 in: Burchardt, A.; Uszkoreit, IT für Soziale Inklusion. Digitalisierung – Künstliche Intelligenz – Zukunft für alle. Oldenbourg: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110561371-0145> (13.01.2024).

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anteil der Berliner Bevölkerung aus EU- und Drittstaaten zwischen 2018-2022 ...	5
Abbildung 2: Herkunftsländer und Zuzüge nach Berlin aus dem In- und Ausland zwischen 2018-2022.....	6
Abbildung 3: Patientenservice „116117“ des Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV).....	15
Abbildung 4: Die Ankommen App als gamifizierte Plattform	16
Abbildung 5: Integreat-App, ihre verschiedenen Abschnitte und Stellenbörse	17
Abbildung 6: Welcome App Profil-Personalisierung und Chatberatung mit Open Embassy.....	19
Abbildung 7: BetterHelp Fragebogen zur Ermittlung des Therapiebedarfs.....	20
Abbildung 8: Doctolib Terminbuchungssystem, Kalender und Dokumente.....	22
Abbildung 9: DubaiNow In-App-Dienste für Bürgerinnen und Bürger.....	23
Abbildung 10: FindHello Karte, Kontaktmöglichkeiten, Mehrsprachigkeit und On- und Offline Zugang.....	24
Abbildung 11: Refugee.Info Italy Startseite	25
Abbildung 12: Settle In USA und den verschiedenen Themenbereichen	27

Abbildung 13: Réfugiés.info und die verschiedenen Informationsmöglichkeiten der Plattform	29
Abbildung 14: Handbook Germany Startseite	30

Impressum

Autorin: Laura Llamas Santos

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von



Alt-Reinickendorf 25

13407 Berlin

Tel.: +49 30 – 45 79 89 513

E-Mail: minor@minor-kontor.de

In Partnerschaft mit der Beauftragten des Berliner Senats für Partizipation, Integration und Migration



Das Projekt wird aus Mitteln des Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds der Europäischen Union kofinanziert.



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**

© Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung