



# Digital einfach(er) Ankommen und Teilhaben

BEISPIELE DIGITALER ANGEBOTE FÜR ZUGEWANDERTE IN DEUTSCHLAND, EUROPA UND DER WELT

Laura Llamas Santos

Mai 2024

## partizipation digital

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von



projektkontor  
für bildung und forschung

In Partnerschaft mit der Beauftragten des Berliner Senats für 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.

Dieser Bericht „Digital (einfacher) 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 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.

Ziel ist es, einen fundierten Überblick über den aktuellen Stand digitaler Informationsangebote zu geben und wertvolle Einblicke für Akteure zu liefern, die digitale Dienste für Zugewanderte entwickeln oder optimieren wollen.

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 solide Basis für das Verständnis und die Weiterentwicklung digitaler Plattformen, die das 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

<b>1. Einführung.....</b>	<b>3</b>
1.1. Das Projekt „Partizipation Digital“: ein digitales Willkommenszentrum für Berlin.....	3
1.2. Digitale Dienste zur Unterstützung von Ankommen und Teilhabe von Zugewanderten	4
1.3. Faktoren, die das Vertrauen von Zugewanderten in digitale Angebote fördern .....	10
<b>2. Digitale Angebote für Zugewanderte in Deutschland, Europa und der Welt .....</b>	<b>13</b>
2.1. Die Auswahl der erfassten Angebote .....	13
2.2. 116117 - Informationsplattform der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zum ärztlichen Bereitschaftsdienst in Deutschland ....	13
2.3. Die „Ankommen“-App .....	15
2.4. Integreat .....	16
2.5. Welcome App Netherlands.....	18
2.6. BetterHelp.....	20
2.7. Doctolib.....	21
2.8. DubaiNow .....	22
2.9. FindHello.....	23
2.10. Refugee.Info.....	24
2.11. Settle In USA .....	26
2.12. Réfugiés.info .....	27
<b>3. Fazit.. .....</b>	<b>30</b>
<b>4. Literaturverzeichnis .....</b>	<b>33</b>
<b>5. Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>35</b>

---

## 1. 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 europäischer und globaler Ebene.

Anhand konkreter Beispiele erläutern wir die verschiedenen Funktionalitäten, die innerhalb dieser Websites oder Smartphone-Apps angeboten werden: die verfügbaren Sprachen, die integrierten Funktionen und die Darstellung der Informationen. Dieser Bericht bietet eine Auswahl an Beispielen von digitalen Informationsangeboten für Zugewanderte. Ziel dieses Überblicks ist es, auf die besonderen technischen und inhaltlichen Merkmale der ausgewählten digitalen Angebote hinzuweisen, um damit eine Orientierung und Wissensgrundlage für 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 zu dem Thema, wie digitale Plattformen Ankommens- und Teilhabeprozesse für Neuzugewanderte fördern können. Im zweiten Teil analysieren wir einige der Indikatoren und Faktoren, die das Vertrauen von Zugewanderten in digitale Plattformen fördern können. Als Hauptteil dieses Berichts beschreiben wir elf 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 und inhaltliche Merkmale hin, die eine gute Grundlage für die Entwicklung digitaler Angebote für Zugewanderte bilden.

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

Dieser Bericht wird 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 GmbH mit dem Büro der Berliner Integrationsbeauftragten und dem Berliner Willkommenszentrum zusammen, um eine nachhaltige Verbesserung des Service- und Informationsökosystems für Zugewanderte in Berlin zu erreichen. 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 Bevölkerungsgruppe 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, ist 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 so zugänglich und leicht auffindbar wie möglich ist.

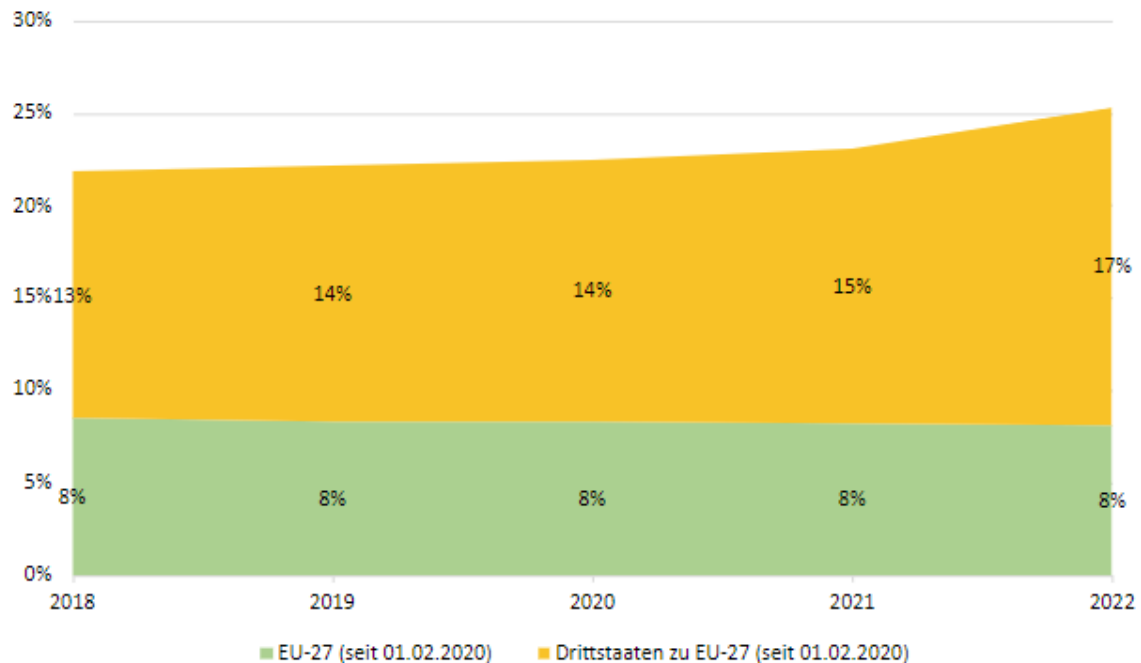
Eine Grundlage für die Entwicklung des Projektes ist die umfassende Erfassung bereits bestehender Online-Angebote für Zugewanderte in Deutschland, Europa und weltweit und darüber hinaus, die z. B. benutzerfreundliche User-Interfaces aufweisen oder relevante Informationen zur Ankommens- und Teilhabeprozesse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

### *1.2 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. Wie Benton (2014) aufzeigt, könnten digitale Lösungen insbesondere beim Überwinden von Sprachbarrieren helfen, einem der häufigsten Herausforderungen für Neuankömmlinge. Durch die Entwicklung schneller und effizienterer digitaler Übersetzungswerkzeuge sowie die Umsetzung der EU-Richtlinie über Barrierefreiheit könnte die Sprachbarriere zukünftig weniger einschränkend wirken als bisher.

*"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 so mit die Interaktionen mit städtischen Beamten erhöhen." (Benton, 2014: 2, eigene Übersetzung)*

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 Zuwanderung 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.



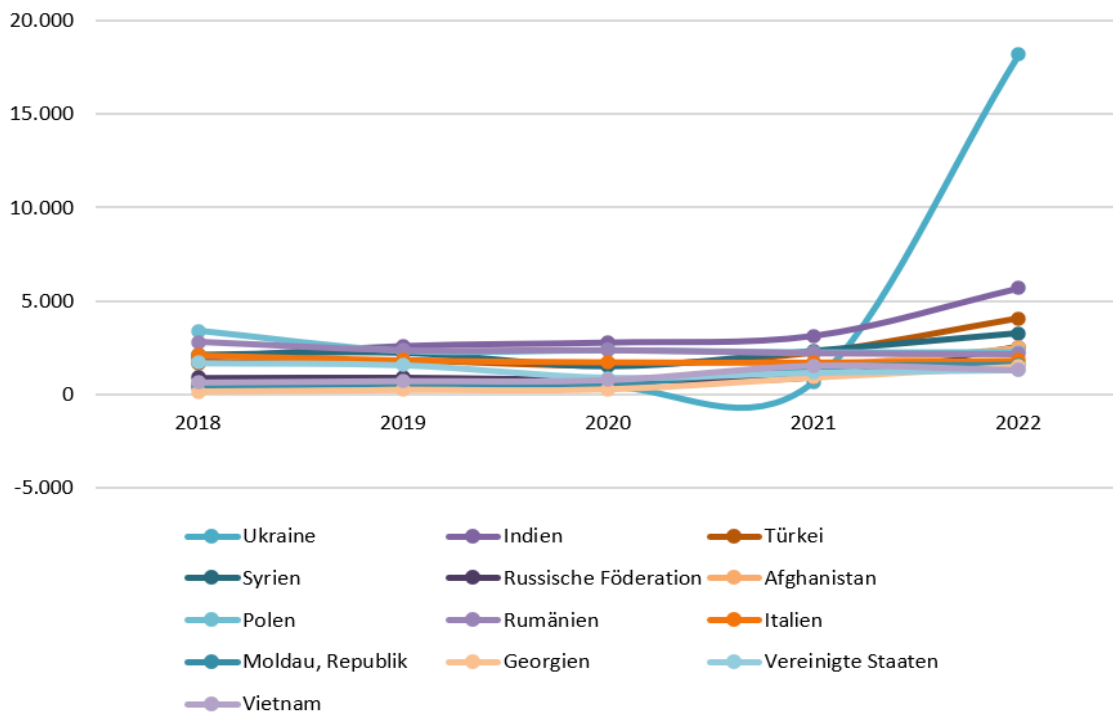
**Abbildung 1 - Anteil der Berliner Bevölkerung aus EU - und Drittstaaten zwischen 2018 - 2022**  
**Quelle: Statistisches Bundesamt (Destatis) 2023, eigene Bearbeitung © Tobias Stapf, Minor**

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. Diese Problematik wird in der Studie von Benton et al. (2015: 3, eigene Übersetzung) im nächsten Absatz näher erläutert.

*„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.“*

Diese Vielfalt der Herkunftsländer der Zugewanderten nach 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 – Die zehn Herkunftsländer mit der höchsten Anzahl von Zuzügen nach Berlin aus dem In- und Ausland zwischen 2018 – 2022, Quelle: Statistisches Bundesamt (Destatis) 2023, eigene Bearbeitung © Tobias Stapf, Minor**

Um den Anforderungen der zunehmenden Zuwanderung nach Berlin gerecht zu werden, ist es von entscheidender Bedeutung, 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 von Stapf (2019: 29) 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 Hammer-schmid 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.“*

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 bedarfsentsprechend genutzt werden. Es besteht daher ein dringender Bedarf, eine bessere Verbindung zwischen diesen Angeboten und den digitalen Netzwerken der Zugewanderten herzustellen und die Informations- und Unterstützungsangebote besser miteinander zu koordinieren, um ihre Zugänglichkeit für Zugewanderte in Berlin zu verbessern.

In diesem Kontext zeigt sich das Potenzial digitaler Medien, gebündelte und miteinander verbundener 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 zentrale, 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, eigene Übersetzung).*

Dieser zentralisierte Ansatz geht auf die Herausforderungen der oft fragmentierten Natur vorhandener digitaler Informationsquellen ein. Zugewanderte sind bei der Orientierung in den Ankunftsländern oft mit überwältigenden Komplexitäten konfrontiert, wie im Joint Migration Policy Whitepaper (2021: 14, eigene Übersetzung) der Europäischen Union erläutert wird:

*„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.“*

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 (Pallmann und Berger, 2023: 14):

*„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.“*

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 Nutzer. 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 Nutzer beispielsweise zeitnah über aktuelle Jobangebote, Sprachkurse, rechtliche Unterstützungsangebote und Veranstaltungen informieren. Diese ständige Verfügbarkeit von Informationen befähigt Zugewanderte dazu, informierte und 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, wie Mason et al. (2017: 6) erläutern.

*„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.“*

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 als Leitfaden für die Stadtgesellschaft bei der Umsetzung digitaler Projekte und skizziert die 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.

Durch einen verbesserten Zugang zu Informationen über die Prozesse des Ankommens und der Orientierung ermöglichen digitale Plattformen Zugewanderten, ein Gefühl der Handlungsfähigkeit und Selbstständigkeit zu entwickeln. Dies fördert, dass Zugewanderte zu proaktiven 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 auch 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, eigene Übersetzung).

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

### 1.3 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 entscheidend sind für die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit digitaler Angebote für Zugewanderte. 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 von zugewanderten Frauen verschiedene digitale Angebote mit festgelegten Kriterien und Analysemethoden. In ihrem Text "Für Menschen, nicht für Institutionen..." beschreiben Hampel und Spitaleri (2022: 6), 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.“*

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 passgenaue, nutzungsfreundliche und gut verständliche digitale Angebote.

Eine dieser Empfehlungen ist, möglichst personalisierte Informationen anzubieten, die auf die individuellen Umstände der Nutzerinnen und Nutzer zugeschnitten sind. Dieser personalisierte Ansatz erkennt die vielfältigen Bedürfnisse und Situationen der Nutzende an und gewährleistet, dass die Informationen effektiv wirken.

---

*„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 Experten besonders hervorgehoben. Informationen sollten nicht nur leicht zugänglich, sondern auch verständlich gestaltet sein, um sicherzustellen, dass alle Nutzer sie ohne Schwierigkeiten erfassen können.

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

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Mehrsprachigkeit der bereitgestellten Informationen. Durch das Angebot von Inhalten in den häufigsten Herkunftssprachen der Zugewanderten einer bestimmten Stadt, Region oder eines Landes wird Mehrsprachigkeit als 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 soweit 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 steht zur Verfügung,
  - 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 auch eindeutig benannt,
  - konkrete Beispiele, kurze Erklärungen und Piktogramme für thematische Gliederung sind vorhanden,
  - Verknüpfungen zu relevanten Informationen, Dokumente 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 wie möglich, mehrsprachig.
- Sprache:
  - Die Inhalte sind mehrsprachig (der Auswahl der Sprachen ist an die 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, inwiefern die Inhalte und in welche Sprachen sie übersetzt sind,
  - relevante Links und Dokumente sind aufgeführt, mit Hinweisen auf die Sprache, in der 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 beim 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 beim Mehrsprachigkeit, mit multimediale Elemente,
    - 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 wir keine umfassende Analyse der Angebote vornehmen.

## 2. Digitale Angebote für Zugewanderte in Deutschland, Europa und der Welt

In diesem Kapitel werden elf digitale Angebote in der Form kurzer Steckbriefe beschrieben. In den Steckbriefen gehen wir auf die Hauptmerkmale der Angebote 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 besonders innovativem oder zugänglichem Wegen erfüllen.

### *2.1 Die Auswahl der erfassten Angebote*

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. Der Auswahlprozess 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.

## 2.2 116117 – Informationsplattform der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zum ärztlichen Bereitschaftsdienst in Deutschland

- Name: 116117
- URL: <https://www.116117.de/de/index.php>
- 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: Zirka 500.000 Web-App-Besuche von Januar 2020 bis Dezember 2023 (Similarweb, 2024)

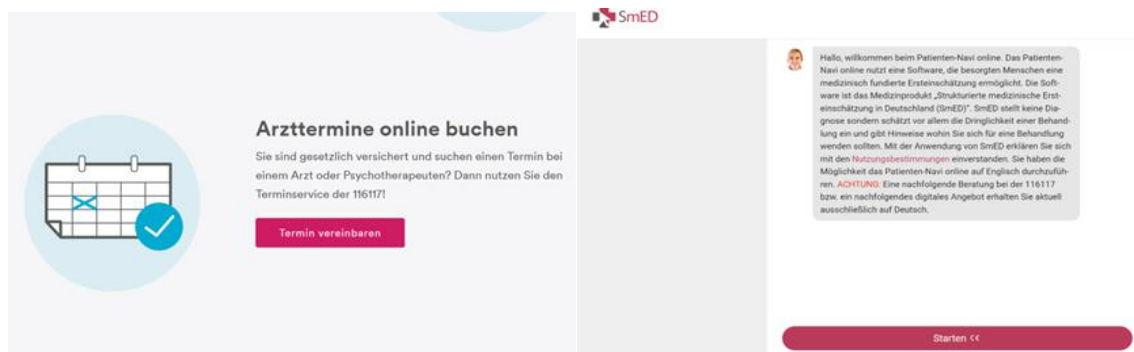
Die Plattform des ärztlichen Bereitschaftsdienstes „116117“ bietet medizinische Information rund um die Uhr für Patientinnen und Patienten in Deutschland, die medizinische Hilfe benötigen, aber nicht in Lebensgefahr sind. Die Plattform ist auf Deutsch, Englisch, Ukrainisch, Italienisch, Arabisch, Französisch, Polnisch, Türkisch, Russisch und Spanisch verfügbar. Es gibt eine einfache Möglichkeit, zwischen den Sprachen zu wechseln.

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

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

Ein herausragendes Merkmal ist das „Patienten-Navi“, das in bestimmten Regionen verfügbar ist. Dieser Chatbot ermöglicht es Patienten und Patientinnen, 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 medizinischen Personal im Nachgang ermöglicht, die beschriebenen Symptome zu überprüfen, ohne dass persönliche Daten der Ratsuchenden preisgegeben werden müssen.

Die Plattform bietet eine einfache Nutzungsoberfläche und Filteroptionen für die Suche nach Ärzten und Ärztinnen oder Terminen. Allerdings sind einige Inhalte nicht vollständig übersetzt, und nicht alle Inhalte sind in allen Sprachen gleich verfügbar.



**Abbildung 3 – 116117 Arzttermine online Buchungssystem und Chatberatung, Quelle: 116117, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

### 2.3 Die „Ankommen“-App

- Name: Ankommen App
- URL: <https://www.ankommenapp.de/APP/DE/Startseite/startseite-node.html>
- Verantwortliche Organisation: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
- Art des Angebots: Smartphone-App
- Land: Deutschland
- Zielgruppe: Neuzugewanderte in Deutschland
- Sprachen: Englisch, Deutsch, Französisch, Arabisch und Persisch
- Besuche insgesamt: mehr als 100.000 Downloads auf Android-Geräte in der Google Play Store (2024) von Januar 2016 bis Dezember 2023

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

Zu den wichtigsten Funktionen gehört ein gamifiziertes<sup>1</sup> Integrationslernangebote: 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: Englisch, Französisch, Deutsch, Arabisch und Farsi. Diese mehrsprachige Unterstützung gewährleistet, dass eine breite Benutzerbasis auf die Plattform zugreifen.



**Abbildung 4 – die Ankommen -App als gamifiziertes Plattform, Quelle: Ankommen App, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

## 2.4 Integreat

- Name: Integreat
- URL: <https://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)

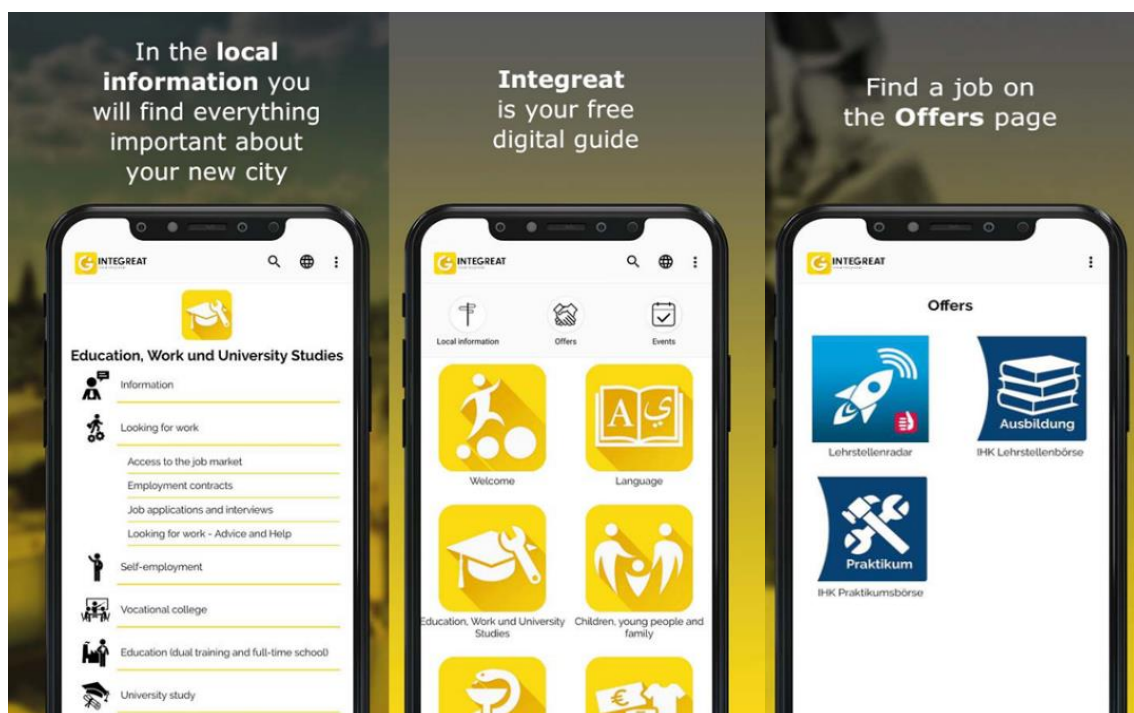
<sup>1</sup> Gamification bezeichnet die Einbindung von spielerischen Elementen in nicht-spielbezogene Kontexte, wie beispielsweise Arbeitsplätze, Schulen, Online-Communities oder Bewerbungsprozesse. Ihr Zweck ist es, unangenehme, langweilige oder herausfordernde Aufgaben auf spielerische Weise zugänglicher 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-Geräte in der Google Play Store (2024) von 2015 bis Dezember 2023

Integreat, sowohl als Website als auch als Smartphone-App verfügbar, fungiert als Schnittstelle, um für Zugewanderte lokale Informationen in mehreren Sprachen bereitzustellen. Das Integreat-Team entwickelt die technischen Aspekte der App, während Städte die Informationen einpflegen, die in der lokalen Version der App 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 und ihre verschiedenen Abschnitte, und Jobsstelle Suchmaschine, Quelle: InteGreat, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

Die App bietet Themenbereiche zu Behörden, Alltag, deutsche Sprache, Arbeit und Bildung, Familie und Gesundheit sowie einen speziellen Bereich für ukrainische Flüchtlinge. Die Informationen sind klar und verständlich erklärt, mit Links zu relevanten Behörden und wichtigen Dokumenten zu jedem Thema. Die Sprache ist benutzerfreundlich und enthält häufig praktische Beispiele. Sie erläutert die aktuellen Gesetzgebungen zu verschiedenen Themen und die erforderlichen Schritte z.B. für aufenthaltsrechtliche Verfahren.

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 in mehreren Sprachen verfügbar sind.

### *2.5 Welcome App Netherlands*

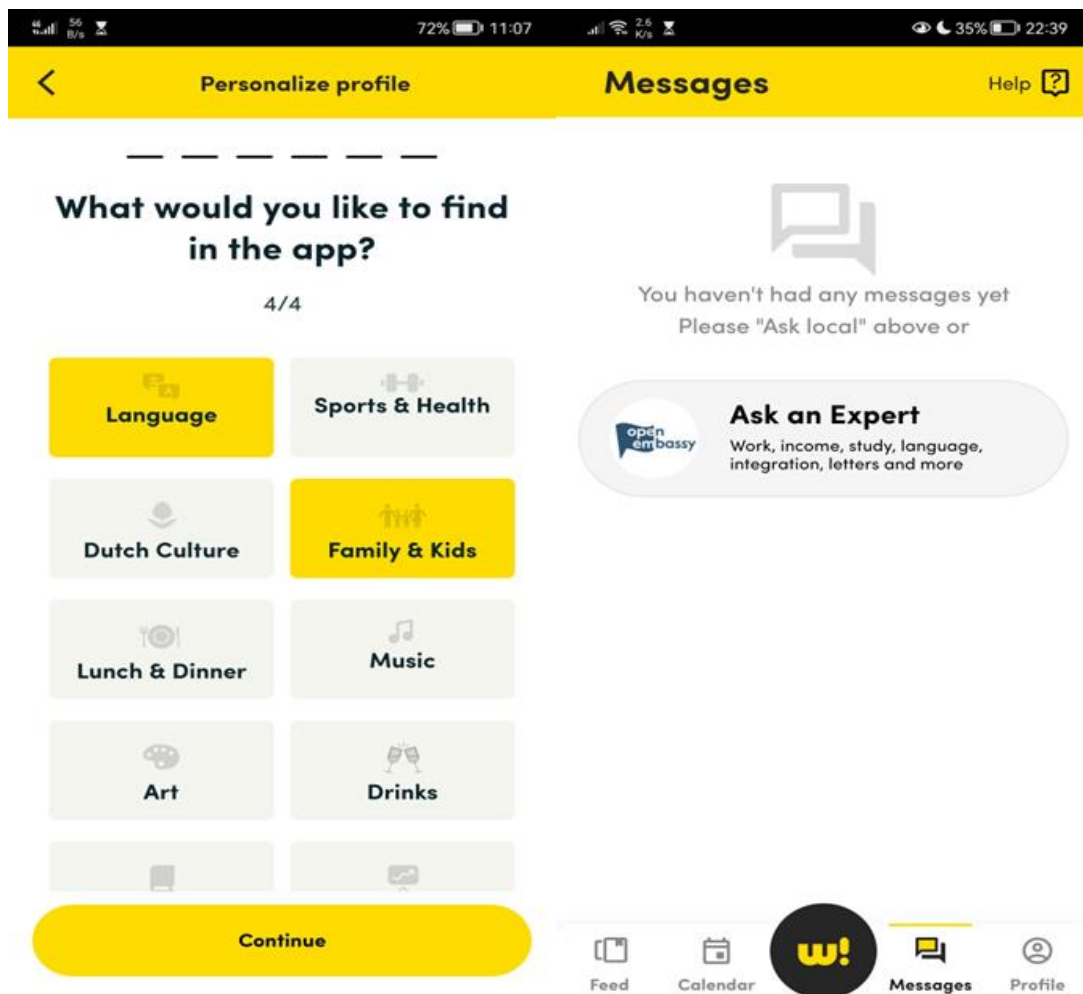
- Name: Welcome App Netherlands
- URL: <https://welcomeapp.nl/>
- Verantwortliche Organisation: Stichting Welcome app Nederland
- Art des Angebots: Smartphone-App
- Land: Niederlanden
- Zielgruppe: Zugewanderte in niederländischen Städten
- Sprachen: Englisch, Niederländisch, Schwedisch, Norwegisch, Persisch, Arabisch, Tigrinya, Ukrainisch, Russisch
- Besuche insgesamt: mehr als 50.000 Downloads auf Android-Geräte in der 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 eine umfassende Palette von Funktionen und Dienstleistungen.

Die Welcome App dient als Brücke zu wichtigen Informationen, lokalen Aktivitäten und Anwohnerinnen und Anwohnern für Neuzugewanderte. Die App ist in neun Sprachen (Englisch, Niederländisch, Schwedisch, Norwegisch, Persisch, Arabisch, Tigrinya, Ukrainisch und Russisch) verfügbar und ermöglicht somit einer vielfältigen Benutzerbasis den Zugang zu Informationen in einer leicht verständlichen Sprache.

Konzipiert für Zugewanderte in niederländischen Städten richtet sich die Welcome App an die Bedürfnisse von Flüchtlingen, internationalen Fachkräften, internationalen Studierenden und Organisationen/Beratungsstellen, die mit diesen Zielgruppen arbeiten. In Leiden, Venlo, Dordrecht, Tilburg und Almere tätig, bietet die App auch Informationen über landesweite Aktivitäten. Regelmäßige Aktualisierungen halten die Informationen relevant. Dieser regionale Ansatz ermöglicht es Nutzenden, an lokalen und überregionalen Veranstaltungen teilzunehmen. Diese können nahtlos zu einem persönlichen Kalender in der App hinzugefügt werden, um sie leicht nachverfolgen zu können.

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



**Abbildung 6 – Welcome App Profil Personalisierung und Chatberatung mit Open Embassy, Quelle: Welcome App, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

Zudem ermöglicht die App die direkte Kommunikation mit Experten von Open Embassy. Open Embassy ist eine Online-Community von einheimischen Experten und Expertinnen, die Neuzugewanderte beraten und unterstützen. Benutzer und Benutzerinnen 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 auch Zugang zu einem digitalen Unterstützungssystem für soziale Teilhabe in der lokalen Gemeinschaft und Beratung.

## 2.6 BetterHelp

- Name: BetterHelp
- URL: <https://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-Geräte in der Google Play Store (2024) von 2013 bis Dezember 2023

Die Plattform BetterHelp, sowohl als Web-App als auch als Smartphone-App verfügbar, bietet Online-Therapie für englischsprachige Personen, die Psychotherapie suchen.

Die Angebote von BetterHelp umfassen einen Anamneseprozeß, der auf die Beratungs- und Therapiebedürfnisse der Nutzenden abzielt. Anhand der Anamneseergebnisse stellt die Plattform Informationen zu Beratungs- und Therapieprozessen sowie Selbsthilferessourcen bereit.

**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, Quelle: BetterHelp, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

---

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 Motivationen der Nutzenden für die Nutzung von BetterHelp eruiert, trägt dazu bei, den 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 Therapiepatienten – und Patientinnen sowie und Therapeuten und Therapeutinnen.

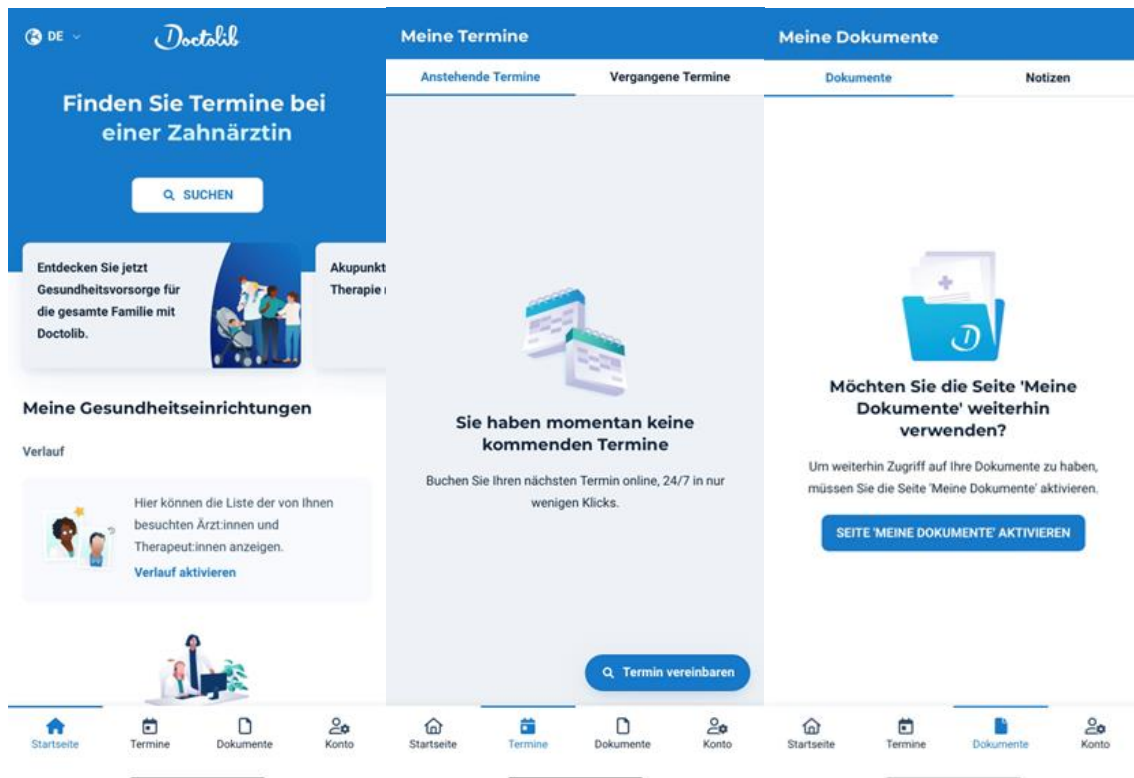
## *2.7 Doctolib*

- 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
- Besuche insgesamt: mehr als 15.000.000 registrierte Personen, einschließlich auf den 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, sowohl als Smartphone-App als auch als Webseite verfügbar. 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 den ärztliches 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 Personal bietet die App Suchfilter, darunter die Verfügbarkeit von Ärzten und Ärztinnen, Standort und Sprachkenntnisse. Dies dient als gutes Beispiel dafür, wie Suchfilter Nutzenden dabei helfen können, passende Termine zu finden und sowohl für Anbieterinnen und Anbieter als auch für Nutzende Zeit zu sparen. In Deutschland ist die App ausschließlich auf Deutsch verfügbar, in Frankreich auf Französisch und in Italien auf Italienisch.

Doctolib richtet sich an verschiedene Zielgruppen, hauptsächlich an Patientinnen, Patienten und Fachkräfte im Gesundheitswesen. Doctolib-Präsenzen auf Social-Media-Plattformen wie Instagram, Facebook, LinkedIn und Twitter sind auf der Webseite verlinkt.



**Abbildung 8 – Doctolib Terminbuchungssystem, Kalender und Dokumente, Quelle: Doctolib, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

## 2.8 DubaiNow

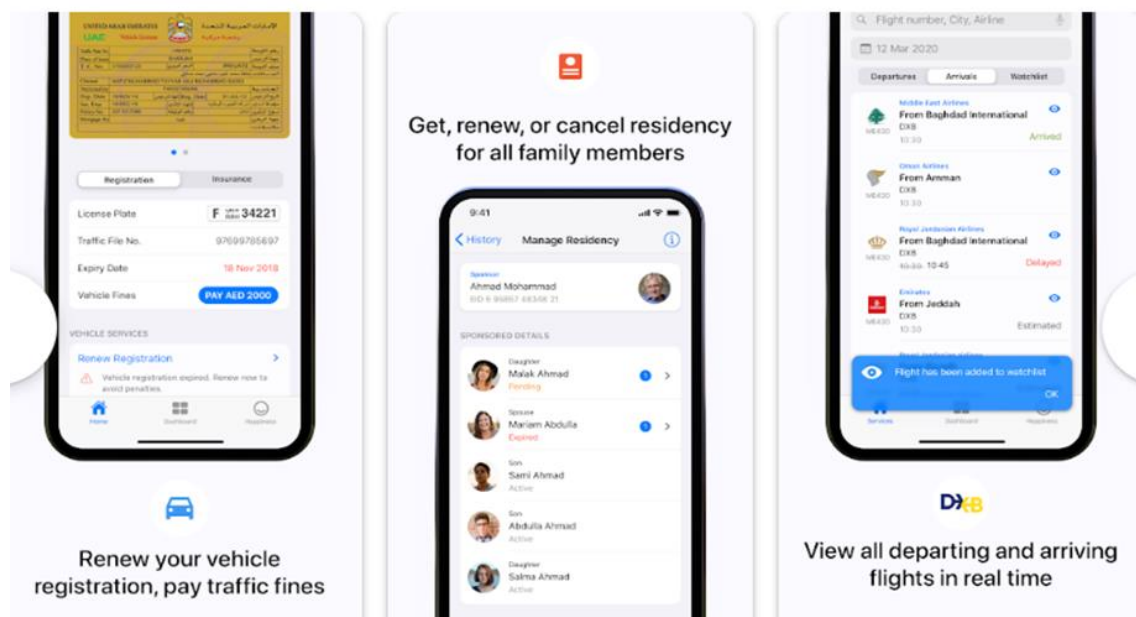
- Name: DubaiNow
- URL: <https://dubainow.dubai.ae/>
- Verantwortliche Organisation: Digital Dubai Authority
- Art des Angebots: Web-App und Smartphone-App
- Land: Vereinigte Arabische Emirate
- Zielgruppe: Bewohner und Bewohnerinnen von Dubai
- Sprachen: Arabisch, Englisch
- Besuche insgesamt: mehr als 1.000.000 Downloads auf Android-Geräte in der 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. Verfügbar in Englisch und Arabisch, wird sie von Smart Dubai und dem Dubai Department of Finance finanziert.



Zielgruppe ist die Einwohnerschaft von Dubai. 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 über 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 anhand einer Datenbank von häufig gestellten Fragen.

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



**Abbildung 9 – DubaiNow In-App Dienste für Bürger und Bürgerinnen, Quelle: DubaiNow, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

## 2.9 FindHello

- Name: FindHello
- URL: <https://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 Paschtu

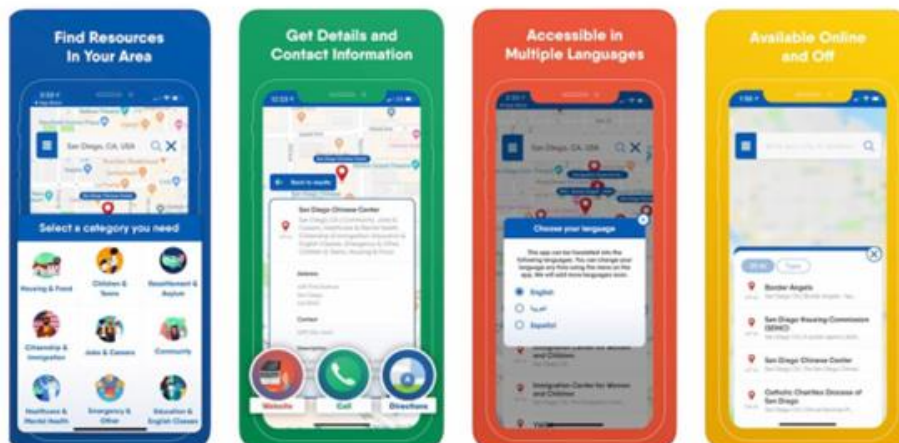
- Besuche insgesamt: mehr als 60.000 Downloads auf Android-Geräte in der Google Play Store (2024) von Januar 2019 bis Dezember 2023

FindHello, von der gemeinnützigen Organisation USAHello ins Leben gerufen, hat das Ziel, Neuzugewanderten, Asylsuchenden und Geflüchteten in den USA einen schnellen Zugang zu Dienstleistungen und Ressourcen zu bieten, von rechtlicher Unterstützung über Kinderbetreuung bis hin zu Karten zum Finden von Beratungsangeboten. Die App konzentriert sich darauf, Nutzende mit lokalen Diensten auf lokaler Ebene zu verbinden und ist in Arabisch, Dari, Englisch, Paschtu, Spanisch und Ukrainisch verfügbar (siehe Abb. 10).

Die App bietet Informationen über eine breite Palette von Dienstleistungen und wird kontinuierlich aktualisiert. Sie informiert über eine Reihe von Dienstleistungen von gemeinnützigen Organisationen, die sich speziell an Asylsuchende, Geflüchtete und Neuzugewanderte richten. Die Dienstleistungen umfassen z. B. rechtliche Unterstützung, Neuansiedlungsdienste, Unterstützung bei Wohnungssuche, Ernährungsberatung, Gesundheitswesen, Bildung und Englischunterricht, Arbeitssuche, Kinderbetreuung und Jugendprogramme, ehrenamtliches Engagement sowie Notfalldienste.

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

## Find resources for immigrants using FindHello



**Abbildung 10 – FindHello Karte, Kontaktmöglichkeiten, Mehrsprachigkeit und On- und Offline-Zugang, Quelle: FindHello, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

### 2.10 *Refugee.Info*

- Name: Refugee.Info
- URL: <https://italy.refugee.info/en-us>



- Verantwortliche Organisation: International Rescue Committee (IRC)
- Art des Angebots: Web-App
- Land: Italien
- Zielgruppe: Zugewanderte in Italien
- Sprachen: Englisch, Französisch, Paschtu, Dari, Ukrainisch, Arabisch
- Besuche insgesamt: mehr als 90.000 Besuche von September 2015 bis Dezember 2023 (Similarweb, 2024)

Refugee.Info Italy, umgesetzt durch das International Rescue Committee (IRC), fungiert als digitaler Informationsdienst für Flüchtlinge, Migranten und Asylsuchende in Italien (siehe Abb.11). Als Website verfügbar, richtet sich die Plattform v.a. an Asylsuchende und Geflüchtete vor und nach ihrer Ankunft und bietet umfassende Informationen u.a. zu Themen wie Asyl, Verwaltungsverfahren, Rechte, Beratungsangebote 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, Quelle: Refugee.Info Italy, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

Refugee.Info Italy ermöglicht den Nutzenden, Artikel zu lesen und nach spezifischen Informationen mithilfe von Stichwörtern zu suchen. Die Plattform stellt Informationen auf Englisch, Französisch, Paschtu, Dari/Farsi, Ukrainisch und Arabisch bereit und betreibt auch die Social-Media-Konten in diesen Sprachen

Die Beschreibung der Plattform zeigt deren Verfügbarkeit in verschiedenen Ländern und bietet wesentliche Informationen für Flüchtlinge und Asylsuchende, die in bestimmten Ländern ankommen. Der Umfang der bereitgestellten Informationen variiert für jedes Land, in dem es eine Website Refugee.info gibt, wobei einige, wie Bulgarien, umfassendere Informationen aufweisen als andere. Im Fall der hier beschriebenen Webseite ist der Dienst geografisch in Italien

verfügbar. Die Seite richtet sich auch an internationale Organisationen und Beratungsstellen, die mit spezifischen Gruppen arbeiten wie z.B. geflüchtete Frauen, LGBTQIA-Personen und Kinder.

Die Plattform bietet Funktionen wie mehrsprachige Unterstützung und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über Facebook, Whatsapp und Facebook-Messenger. Darüber hinaus können Nutzende Informationstexte anhören und herunterladen, und Inhalte der Webseite können auf Social-Media-Plattformen geteilt werden.

### 2.11 *Settle in USA*

- Name: Settle in USA
- URL: <https://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, Persisch, Kinyarwanda, Paschtu, Russisch, Somali, Spanisch, Swahili, Ukrainisch
- Besuche insgesamt: mehr als 10.000 Downloads auf Android-Geräte in der Google Play Store (2024) von September 2019 bis Dezember 2023

„Settle in USA“, sowohl als Smartphone-App als auch als Web-App verfügbar, bietet Videos und interaktive Lerneinheiten, um die Nutzenden über verschiedene Themen vor und nach ihrer 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 Zielgruppe umfasst Geflüchtete, die im Rahmen eines Resettlement-Programms in die USA kommen oder sich darauf vorbereiten-Zugewanderte in den USA vor und nach ihrer Ankunft. Die App liefert Informationen über die bürokratische Prozesse für Geflüchtete in diesen Programmen, die sich in den USA ansiedeln können oder dort bereits leben (siehe Abbildung 12). Die Videos bieten informative Inhalte in 10 Sprachen (Arabisch, Englisch, Burmesisch, Dari, Kinyarwanda, Paschto, Russisch, Spanisch, Swahili und Ukrainisch mit Untertiteln), was sie auch für nicht alphabetisierte Personen zugänglich macht. Als Gamification-Ansatz erhalten Nutzende

Auszeichnungen für erfolgreich absolvierte Tests am Ende jeder Lerneinheit, was den Lernfortschritt befördert.

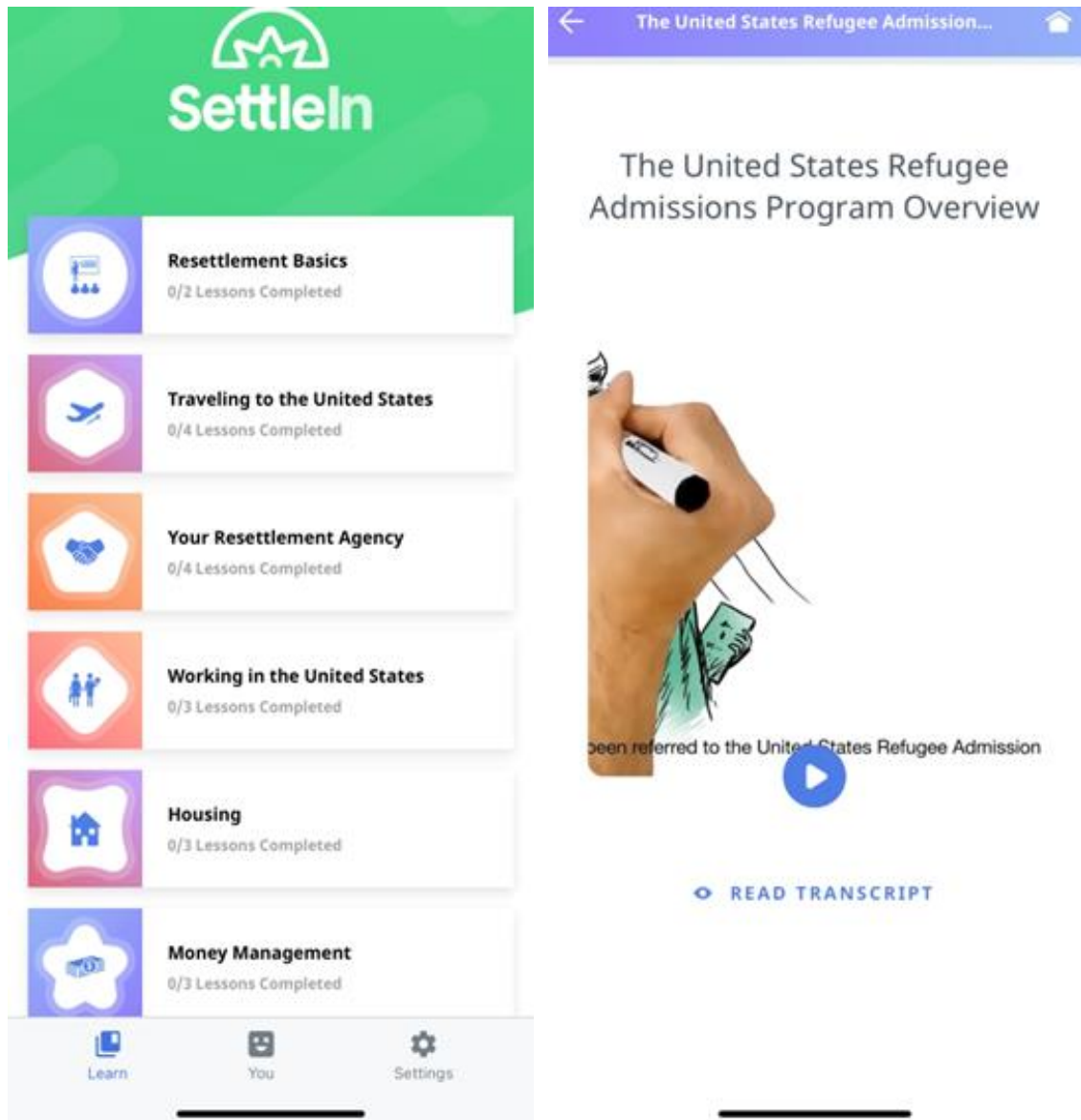


Abbildung 12 – Settle In USA und den verschiedenen Themenbereichen, Quelle: Settle In USA, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor

## 2.12 Réfugiés.info

- Name: Réfugiés.info
- URL: <https://refugies.info/fr>
- 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, Persisch, Tigrinya, Russisch, Arabisch
- Besuche insgesamt: mehr als 50.000 Downloads auf Android-Geräte in der Google Play Store (2024) von Oktober 2015 bis Dezember 2023

Réfugiés.info, sowohl als Smartphone-App als auch als Web-App verfügbar, fungiert als Informationsressource für anerkannte Geflüchtete die ihren Schutzstatus in Frankreich erhalten haben. Die Plattform ist nicht nur auf Flüchtlinge zugeschnitten, 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, auf der Informationen in acht verschiedenen Sprachen bereitgestellt werden (Französisch, Ukrainisch, Paschto, Englisch, Dari, Tigrinya, Russisch und Arabisch) (siehe Abbildung 11).

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

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

Die Plattform befähigt die Nutzenden durch Funktionen wie den Download von Informationen für die Offline-Nutzung. Nutzende können damit z. B. die detaillierte Beschreibung eines Antragsverfahrens von der Plattform auf ihr Handy per SMS oder E-Mail erhalten, wobei die Privatsphäre respektiert wird, indem keine Telefonnummern gespeichert werden. Die Dokumente und Anleitungen können in Antrags- oder Beratungsgesprächen eingesetzt werden, auch wenn keine Datenverbindung besteht.

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

Réfugiés.info ermöglicht den Nutzenden, mit anderen Geflüchteten ihr Wissen zu teilen, indem sie selbst Informationsartikel für die Plattform schreiben. Das Team der Plattform überprüft und übersetzt die Artikel, 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,**  
**Quelle: Réfugiés.info, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor**

In den vorangegangenen Abschnitten haben wir die Schlüsseleigenschaften von elf digitalen Angeboten in Deutschland, Europa und weltweit dargestellt, die sich direkt oder indirekt an Zugewanderte richten. Diese Beschreibungen folgen den DIAW-Kriterien, welche als gemeinsame Richtlinien für die Entwicklung solcher digitaler Dienste dienen. Dabei wird auch deutlich, dass die Gestaltung dieser Angebote erheblich variiert, was die Vielfalt der Möglichkeiten unterstreicht, wie digitale Dienste den Bedürfnissen von Zugewanderten entsprechen können. Es gibt nicht nur einen Weg, sondern zahlreiche Ansätze, um effektive digitale Angebote für Zugewanderte zu entwickeln. Im abschließenden Teil fassen wir die wesentlichen Erkenntnisse dieser Analysen zusammen.

### 3. Fazit

Dieses Kapitel dient als Synthese der Erkenntnisse aus den Betrachtungen digitaler Angebote zur Unterstützung der Ankommens- und Teilhabeprozesse von Zugewanderten. 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, die sich an die Informationsverhalten der Zugewanderte gut anpassen sollten.

- **Mehrsprachige Zugänglichkeit:** Die Berücksichtigung der sprachlichen Vielfalt und kulturellen Besonderheiten der Nutzer ist essentiell 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 bloße Übersetzung geht. Es geht darum, 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 die Sprache der Plattformen leicht verständlich ist, zum Beispiel durch die Bereitstellung einer Option für "einfache Sprache". Zudem sollten Texte die Möglichkeit bieten, automatisch vorgelesen zu werden, und es muss sichergestellt werden, dass Dokumente in allen angebotenen Sprachen übersetzt bereitstehen.

Ein Glossar ist ebenfalls unerlässlich, um spezifische deutsche Begriffe, die in der Muttersprache der Nutzenden nicht existieren oder ungewohnt sind, klar und verständlich zu erklären. Die Möglichkeit, zwischen den Sprachen direkt auf der Startseite wechseln zu können, sollte gut sichtbar platziert sein, um zu vermeiden, dass Nutzende durch mehrere Seiten navigieren müssen, ohne den Inhalt 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 Nutzer 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 Nutzer in den Designprozess, die Priorisierung ihrer Bedürfnisse und die Entwicklung von benutzerfreundlichen Schnittstellen wie Formularen, Menüs, Glossaren und interaktiven Elementen, die zugänglich und inklusiv gestaltet sind.

Insbesondere bei Ankommens- und Teilhabeangeboten für Zugewanderte, wo der menschliche Faktor entscheidend für die positive oder negative Erfahrung der Nutzenden sein kann, ist es essenziell, dass die Plattform eine möglichst realistische und positive persönliche Interaktion simuliert. 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 jedes Nutzers anzupassen und die Nutzererfahrung so menschlich und natürlich wie möglich zu gestalten. Nur so können sie das Vertrauen ihrer Nutzer gewinnen und sinnvoll genutzt werden.

---

- **Interaktive und ansprechende Funktionen:** Die Bereicherung digitaler Angebote durch interaktive Funktionen spielt eine entscheidende Rolle bei der Förderung der Nutzerbeteiligung. Dazu gehört die Integration von Feedback-Mechanismen, die Simulation von Dokumentenverifikationen, der Einsatz von Multimedia-Ressourcen und die Möglichkeit zur Erstellung von benutzergenerierten Inhalten. Diese Elemente tragen dazu bei, die Plattform dynamisch und engagierend 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, schnell und effizient auf benötigte Informationen zuzugreifen, indem sie Schlüsselwörter eingeben. 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 den verfügbaren Sprachen der Nutzer übersetzt sind, um sicherzustellen, dass jeder Nutzer unabhängig von seiner sprachlichen Herkunft vollen Zugang zu den Ressourcen hat. Diese mehrsprachige Unterstützung stärkt die Inklusivität und Erreichbarkeit der Plattform, was wesentlich zur allgemeinen Nutzerzufriedenheit beiträgt.

- **Datenschutz und Anonymität:** Réfugiés.info setzt einen hohen Standard in diesem Bereich, 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 zur kulturellen 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 einer breiteren Palette 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 gerichtet sind. Zudem sollten sie durch konkrete Beispiele und relevante Links ergänzt werden, um den Nutzern einen direkten Mehrwert und leichteren Zugang zu weiterführenden Ressourcen zu bieten.

Ein weiteres wesentliches Merkmal 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 Internetzugang eingeschränkt oder nicht verfügbar ist.

Zudem illustriert die Plattform 116117, wie Nutzende wichtige Dokumente oder die Ergebnisse eines Anamnesefragebogens zusammenstellen und zu Beratungsterminen mitbringen können. Dies ist eine effektive Methode, um Zeit zu sparen und das Verständnis 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 essentiell, 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.



---

## 4. Literaturverzeichnis

116117 (2012, o.V.). Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV). Website / App. Verfügbar online: <https://www.116117.de/>, letzter Zugriff: 13. Dezember 2023

Ankommen (2018, o.V.). Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Bundesagentur für Arbeit, Goethe Institut und Bayerischen Rundfunk. Website / App. Verfügbar online. Ankommen.: <https://ankommenapp.de/>, letzter Zugriff 26. Februar 2024

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

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*. Verfügbar online: [https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/TCM\\_Cities\\_Apps.pdf](https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/TCM_Cities_Apps.pdf)

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

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*. Verfügbar online: <https://minor-kontor.de/digital-active-women-publikation/>

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*. Verfügbar online: <https://minor-kontor.de/neuzugewanderte-frauen-besser-informieren-und-beraten-2/>

BetterHelp (2013, o.V.). Website / App. BetterHelp. Verfügbar online: <https://www.better-help.com/>, letzter Zugriff: 20. März 2024

Bundesrechnungshof. (2022, o.V.). Bericht nach § 88 Absatz 2 BHO an den Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages - Integrationsmaßnahmen des Bundes. In [https://www.bundesrechnungshof.de/VII\\_2\\_\(VII\\_6\\_alt\)-2021-0206](https://www.bundesrechnungshof.de/VII_2_(VII_6_alt)-2021-0206).

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

Doctolib (2013, o.V.). Doctolib GmbH. Website / App. Verfügbar online: <https://www.doctolib.de/>, letzter Zugriff: 8. April 2024

DubaiNow (2015, o.V.). Smart Dubai, Dubai Department of Finance. Website / App. Dubai-Now. Verfügbar online: <https://dubainow.dubai.ae/>, letzter Zugriff: 27. Februar 2024

Europäischen Parlament (2016, o.V.). 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. Verfügbar online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016L2102&rid=1>

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

Ferger, E. (2018). Anwendungen der Informations- und Kommunikationstechnologie und die Mediatisierung sozialer Inklusion. *De Gruyter eBooks* (pp. 69–76). Verfügbar online: <https://doi.org/10.1515/9783110561371-008>

FindHello (2019, o.V.). USAHello. Website / App. Verfügbar online: <https://usahello.org/find-hello/>, letzter Zugriff: 4. April 2024

Google Play Store (2024, o.V.). Google Play Store, Google LLC. Verfügbar online: <https://play.google.com/store/games?device=windows&pli=1>, letzter Zugriff: 23. April 2024

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

Integreat (2015, o.V.). Integreat. Website / App. Verfügbar online: <https://integreat-app.de/>, letzter Zugriff: 15. April 2024

International Organisation for Migration (2024, o.V.). Promoting the Digital Inclusion of Migrants. Verfügbar online: <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>. Abrufdatum: 5. Dezember 2023

International Organisation for Migration (2024, o.V.). IOM Joint Global Initiative on Diversity, Inclusion and Social Cohesion (DISC). Verfügbar online: <https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/disc-resources-pamphlet.pdf>. Abrufdatum: 5. Dezember 2023

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

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

Migranten als Verbraucher - wie Information gelingen kann. (2016, o.V.). *Institut für Verbraucherjournalismus an der Ostbayerischen Technischen Hochschule Amberg Weiden*

Refugee.Info (2022, o.V.). Signpost Project, International Rescue Committee (IRC). Verfügbar online: <https://italy.refugee.info/>, letzter Zugriff: 19. März 2024

Réfugiés.Info (2020, o.V.). Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés. Réfugiés.Info. Verfügbar online: <https://refugies.info/fr>, letzter Zugriff: 11. März 2024

---

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

SettleIn (k.D, o.V). International Rescue Committee (IRC), Cultural Orientation Resource Exchange (CORE), Bureau of Population, Refugees, and Migration, United States Department of State. Verfügbar online: <https://settlein.us.org/>, letzter Zugriff: 2. Februar 2024

Similarweb (2024, o.V.). Similarweb Ltd. Verfügbar online: <https://www.similarweb.com/>, letzter Zugriff: 23. April 2024

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

Stapf, T. (2019). Die Bedeutung der Sozialen Medien für Ankommen, Orientierung und Teilhabe von Neuzugewanderten in Deutschland. *Minor – Projektkontor für Bildung und Forschung*. Verfügbar online: [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)

Tillmann, A., Zorn, I., Kutscher, N., Ley, T., Seelmeyer, U., & Siller, F. (Eds.). (2020). Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. *Beltz Juventa*. Verfügbar online: [https://www.beltz.de/fach-medien/sozialpaedagogik\\_soziale\\_arbeit/buecher/produkte/produkt\\_produktdetails/44088-handbuch\\_soziale\\_arbeit\\_und\\_digitalisierung.html](https://www.beltz.de/fach-medien/sozialpaedagogik_soziale_arbeit/buecher/produkte/produkt_produktdetails/44088-handbuch_soziale_arbeit_und_digitalisierung.html)

Welcome App Netherlands (2016, o.V.). Foundation Welcome app Netherlands. Verfügbar online: <https://welcomeapp.nl/>, letzter Zugriff: 20. Januar 2024

Xu, F., Uszkoreit, H., Schmeier, S., & Ayach, A. (2018). FAHUM heißt verstehen: Eine Flüchtlings-App für Soforthilfe und Integration. *De Gruyter eBooks*, 151–154. Verfügbar online: <https://doi.org/10.1515/9783110561371-0145>.

## 5. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Anteil der Berliner Bevölkerung aus EU - und Drittstaaten zwischen 2018 - 2022 Quelle: Statistisches Bundesamt (Destatis) 2023, eigene Bearbeitung © Tobias Stapf, Minor .....	5
Abbildung 2 – Die zehn Herkunftsländer mit der höchsten Anzahl von Zuzügen nach Berlin aus dem In- und Ausland zwischen 2018 – 2022, Quelle: Statistisches Bundesamt (Destatis) 2023, eigene Bearbeitung © Tobias Stapf, Minor .....	6
Abbildung 3 – 116117 Arzttermine online Buchungssystem und Chatberatung, Quelle: 116117, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor .....	15
Abbildung 4 – Ankommen App als gamifizierte Plattform, Quelle: Ankommen App, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor .....	16

- Abbildung 5 – InteGreat und ihre verschiedenen Abschnitte, und Jobsstelle Suchmaschine, Quelle: InteGreat, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- Abbildung 6 – Welcome App Profil Personalisierung und Chatberatung mit Open Embassy, Quelle: Welcome App, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- Abbildung 7 – BetterHelp Fragebogen zur Ermittlung des Therapiebedarfs, Quelle: BetterHelp, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- Abbildung 8 – Doctolib Terminbuchungssystem, Kalender und Dokumente, Quelle: Doctolib, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor..... 22
- Abbildung 9 – DubaiNow In-App Dienste für Bürger und Bürgerinnen, Quelle: DubaiNow, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor..... 23
- Abbildung 10 – FindHello Dienstkarte, Kontaktmöglichkeiten, Mehrsprachigkeit und On- und Offline-Zugang, Quelle: FindHello, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor ... 24
- Abbildung 11 – Refugee.Info Italy Startseite, Quelle: Refugee.Info Italy, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor ..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- Abbildung 12 – Settle In USA und den verschiedenen Themenbereichen, Quelle: Settle In USA, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor..... 27
- Abbildung 13 – Réfugiés.info und ihre verschiedenen In-App-Informationsmöglichkeiten, Quelle: Réfugiés.info, 2023, eigener Abruf © Laura Llamas Santos, Minor..... 29

## 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](mailto:minor@minor-kontor.de)

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

<b>BERLIN</b>	
Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung	
Die Beauftragte des Senats für Integration und Migration	

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



**Kofinanziert von der  
Europäischen Union**