

## CityLAB Summer School | 02. – 12. September 2024

### „Ankommen in Berlin“

Die Frage, wie Neuzugewanderte in Berlin besser unterstützt werden können, ist komplex. Obwohl viele Informationsquellen und Angebote vorhanden sind, sowohl online als auch offline, haben viele Menschen dennoch Schwierigkeiten, sich zurechtzufinden und zwischen richtigen und falschen Informationen zu unterscheiden. Ein weiteres Problem ist, dass die meisten Angebote unnötig kompliziert, oft nur in einer Sprache verfügbar und mit hohen Anforderungen verbunden sind. Unsere Gesellschaft ist zudem bürokratischer organisiert als viele andere – ob DIN A4, Mülltrennung oder beglaubigte Kopien, alles ist genau festgelegt, um Prozesse zu standardisieren und Struktur zu schaffen. Dabei wird jedoch häufig übersehen, dass Menschen, die die Systeme nicht verstehen oder daran scheitern, ausgeschlossen werden.

Das analoge Willkommenszentrum in Berlin (WZB) versteht sich als ein Unterstützungsangebot und eine Orientierungshilfe für u.a. Neuzugewanderten – es bietet eine individuelle, mehrsprachige und kostenlose Beratung rund um das Ankommen, den Aufenthalt und damit verbundene Themen. Zum Alleinstellungsmerkmal des WZB gehört die Tatsache, dass es Teil einer staatlichen Stelle – der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA) – ist. Trotz dessen fungiert es als eine vertrauensvolle und unabhängige Beratungsstelle für Neuzugewanderte in Berlin, denn es behandelt jeden Einzelfall und darüber hinaus grundsätzliche Problemstellungen in der Rechtsanwendung im Land Berlin. Allerdings sind die Ressourcen für Beratungen begrenzt – täglich müssen bis zu 30 Personen abgewiesen werden, da die Beratungskapazitäten ausgeschöpft sind. Dabei könnten einige der Fragen, mit denen das WZB aufgesucht wird, auch digital beantwortet werden. Doch der aktuelle Internetauftritt des WZB ist wenig hilfreich: Laut Statistik verbringen Nutzer:innen im Durchschnitt weniger als zwei Minuten auf der WZB-Webseite, und die niedrigen Besucherzahlen zeigen deutlich, dass hier Verbesserungspotenzial besteht. Viele Neuzugewanderte bewegen sich bereits souverän im digitalen Raum, benötigen jedoch Unterstützung dabei Informationen und Angebote zu selektieren, zu bewerten und die eigenen Fähigkeiten und Möglichkeiten zu reflektieren.

Das Projekt „[Partizipation Digital](#)“ (PaDi) zielt darauf ab, ein digitales Informations- und Servicesystem als Teil eines Digitalen Willkommenszentrums in Berlin zu etablieren, das die Teilhabe von Berliner:innen aus Drittstaaten mithilfe von mehrsprachigen Informationen und zugänglichen Online-Dienstleistungen verbessert. In einer ersten Projektphase wurden gemeinsam mit dem CityLAB die inhaltlichen und funktionalen Anforderungen an dieses System aus Sicht von Neuzugewanderten und Organisationen ermittelt. Das CityLAB-Team führte unter anderem ein Shadowing im analogen Willkommenszentrum durch, um die persönliche Beratung sowie die Hürden und Bedürfnisse von Ratsuchenden, Berater:innen und Dolmetscher:innen besser zu verstehen. Einige der zentralen Anforderungen von Neuzugewanderten sind:

- mehrsprachige digitale Angebote
- Informationen, die auf individuelle Bedarfe und Fragen zugeschnitten sind und
- einfach-verständliche Erläuterungen für die Abläufe bürokratischer Prozesse.

Als nächster Schritt wird das PaDi-Team die Inhalte zusammen mit Neuzugewanderten konkretisieren, um einen Fahrplan für die Weiterentwicklung des Minimal Viable Product (MVP) für das digitale Informations- und Servicesystem festzulegen.

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von:



Die Beauftragte des Senats  
für Partizipation, Integration  
und Migration

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,  
Vielfalt und Antidiskriminierung

BERLIN



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von:



Die Beauftragte des Senats  
für Partizipation, Integration  
und Migration

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,  
Vielfalt und Antidiskriminierung

**BERLIN**



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

## Challenge 1 „Online-Dienstleistungen – zugänglich für alle“

Die Zugänglichkeit zu Onlinedienstleistungen in Berlin ist ein wichtiger Aspekt, um das Ankommen für Neuzugewanderten in Berlin zu erleichtern. Trotz der Verfügbarkeit digitaler Angebote, stehen viele Bürger:innen vor Herausforderungen, diese auch tatsächlich zu nutzen. Oftmals sind die Seiten auf dem [Serviceportal](#) des Landes Berlin zu kompliziert gestaltet, sodass sie besonders für Neuzugewanderte schwer zugänglich sind. Sprachbarrieren und fehlende Unterstützung erschweren den Zugang zusätzlich. Es besteht daher ein dringender Bedarf an benutzerfreundlichen, mehrsprachigen und barrierefreien Online-Diensten, um allen Berliner:innen den Zugang zu digitalen Verwaltungsangeboten zu ermöglichen.

### Aufgabe:

Die Aufgabe besteht darin, ein Konzept für ein Orientierungs- und Unterstützungsangebot zu entwickeln, das den Zugang zu bestehenden Online-Dienstleistungen in Berlin, insbesondere für Neuzugewanderte, vereinfacht.

Dieses aktuelle Dokument aus dem Abgeordnetenhaus enthält eine Liste mit dem 100 am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen im Jahr 2024: <https://pardok.parlament-berlin.de/starweb/adis/citat/VT/19/SchrAnfr/S19-19664.pdf> Wie aus dieser Liste ersichtlich, sind einige der digitalen Dienstleistungen des Landes Berlin, wie etwa [Einbürgerung](#), Anträge auf Aufenthaltstitel wie die „[Blaue Karte EU](#)“ oder die [Chancenkarte](#) und die [Gewerbebeanmeldung](#), für Neuzugewanderte besonders relevant und können bereits jetzt digital abgewickelt werden. Trotzdem ist die Nutzbarkeit diese Online-Dienstleistungen für Neuzugewanderte in der jetzigen Form aus den oben genannten Gründen eingeschränkt.

In dieser Challenge soll daher ausgearbeitet werden, wie digitale Angebote so gestaltet werden können, dass sie Nutzer:innen dabei unterstützen, typische Barrieren wie Sprachhindernisse, mangelnde digitale Kompetenz und komplexe bürokratische Anforderungen zu überwinden. Dabei sollen potenzielle Lösungsansätze wie zum Beispiel mehrsprachige Benutzeroberflächen, interaktive Schritt-für-Schritt-Anleitungen, digitale Assistenzsysteme und Chatbots in Betracht gezogen werden. Ziel ist es, durch den Einsatz solcher Technologien die Nutzbarkeit und den Erfolg digitaler Dienstleistungen zu maximieren und den Zugang zu diesen Angeboten für eine breite Nutzergruppe zu erleichtern.

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von:



Die Beauftragte des Senats  
für Partizipation, Integration  
und Migration

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,  
Vielfalt und Antidiskriminierung

BERLIN



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

## Challenge 2: „Chatbot für internationale Studierende“

### Chatbot zur Unterstützung der bürokratischen Prozesse für internationale Studierende

Das Ziel dieser Challenge ist die Entwicklung eines Chatbots, der internationale Studierende bei der Bewältigung der bürokratischen Hürden in Berlin unterstützt. Dieser Chatbot soll häufig gestellte Fragen von internationalen Studierenden, wie z. B. zu Visumanträgen, Hochschuleinschreibung, BAföG-Beantragung etc. anhand von aktuellen, relevanten, verlässlichen und öffentlich verfügbaren Informationen beantworten können. Durch eine intelligente Anbindung an öffentlich verfügbare Datenquellen und eine integrierte Analysefunktion soll der Chatbot in der Lage sein, aktuelle Informationen bereitzustellen und auf die individuellen Bedürfnisse der Studierenden einzugehen.

Anbindung an öffentlich verfügbare Datenquellen:

Die Anbindung an Datenquellen wie z. B. Webseiten, APIs und Datenbanken spielt eine entscheidende Rolle bei der Funktionalität des Chatbots, da sie den Zugriff auf aktuelle und relevante Informationen ermöglicht. Hier sind Vorschläge, wie die Anbindung an relevante Datenquellen realisiert werden kann und welche Quellen die Entwickler nutzen könnten:

#### Datenquellen und Schnittstellen:

- **Regierungsportale und öffentliche Behörden:** APIs, offene Datenbanken oder Webseiten von Berliner Behörden (z.B. Landesamt für Einwanderung, Studierendenwerke) könnten genutzt werden, um aktuelle Informationen zu Visumanträgen, Aufenthaltsgenehmigungen und BAföG zu beziehen. Beispielsweise könnte die Integration von Schnittstellen wie der Berlin.de API oder der DAAD-Datenbank (Deutscher Akademischer Austauschdienst) erfolgen.
- **Hochschulen:** Direkte Kooperationen mit Berliner Hochschulen (z.B. Humboldt-Universität, Freie Universität Berlin) könnten es ermöglichen, aktuelle Daten zu Einschreibungsverfahren, Semesterfristen und Studiengängen automatisiert abzurufen. Hier könnten auch vorhandene studentische Informationssysteme wie angebunden werden.
- **Botschafts- und Konsulatsinformationen:** Über öffentliche APIs, Datenbanken oder Webseiten internationaler Botschaften in Berlin könnten länderspezifische Visa- und Konsularinformationen integriert werden.

#### Mögliche Ergebnisse:

- **Chatbot-Prototyp:** Ein funktionaler Prototyp des Chatbots, der internationale Studierende in Berlin durch die wichtigsten bürokratischen Prozesse leiten kann.
- Der Chatbot sollte in der Lage sein, Fragen zu Visumanträgen, Hochschul-Einschreibungen, BAföG-Anträgen etc. kompetent zu beantworten.
- Eine Datenquelle muss angebunden sein.
- Integrierte Analysefunktion dient einer stetigen Verbesserung und Erweiterung des Chatbots und der Datenbank.

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von:



Die Beauftragte des Senats  
für Partizipation, Integration  
und Migration

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,  
Vielfalt und Antidiskriminierung



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

### Anforderungen an den Chatbot:

**1. Kompetente Beantwortung von Anfragen:**

- o Der Chatbot muss in der Lage sein, präzise und fundierte Antworten zu häufig gestellten Fragen zu Themen wie Visumanträgen, Hochschul-Einschreibungen, BAföG-Anträgen und anderen relevanten bürokratischen Prozessen zu liefern.

**2. Datenquellenintegration:**

- o Die Anbindung an mindestens eine verlässliche Datenquelle ist unerlässlich, um sicherzustellen, dass die bereitgestellten Informationen stets aktuell und korrekt sind.

**3. Stetige Verbesserung und Erweiterung:**

- o Durch die integrierte Analysefunktion soll der Chatbot kontinuierlich optimiert werden, um auf die sich ändernden Bedürfnisse der Nutzer:innen reagieren zu können. Dies umfasst auch die regelmäßige Erweiterung der Datenbank, basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen.

## Challenge 3 „Datenerhebung und –analyse“

In einem kürzlich erschienenen Interview betonte Martina Clement, Chief Digital Officer des Landes Berlins, dass die Nutzung von Online-Dienstleistungen noch deutlich ausbaufähig sei. Leider zeige sich, dass die Vielzahl digitaler Bürgerservices – mittlerweile mehr als 350 – von den Berlinerinnen und Berlinern nur selten in Anspruch genommen werde. Trotz des umfangreichen digitalen Angebots suchten die Menschen weiterhin weit überwiegend die Bürgerämter auf.

### Aufgabe:

Das Ziel dieser Challenge besteht darin, eine Online-Umfrage zu entwerfen und durchzuführen, die sich speziell an internationale Studierende richtet. Die Umfrage soll untersuchen, in welchem Umfang und aus welchen Gründen die vorhandenen Online-Dienste genutzt oder nicht genutzt werden. Dabei sollen auch Möglichkeiten ermittelt werden, diese Dienste (sprach-)barrierefrei zu gestalten. Wenn der Zeitrahmen es zulässt, sollten die Umfrageergebnisse analysiert werden, um gezielte Optimierungsvorschläge zu entwickeln. Ein Testlauf während der Summer School würde dabei als hilfreicher Zwischenschritt dienen.

„Partizipation Digital“ ist ein Projekt von:



Die Beauftragte des Senats  
für Partizipation, Integration  
und Migration

Senatsverwaltung  
für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration,  
Vielfalt und Antidiskriminierung

BERLIN



Kofinanziert von der  
Europäischen Union