

Gutachten zur Prüfung der technischen Umsetzbarkeit von Funktionalitäten und Schnittstellen für das Digitale Willkommenszentrum Leistungsbeschreibung

Ausgangssituation und Zielsetzung

Das Projekt [Partizipation Digital](#) arbeitet an der Entwicklung eines Digitalen Willkommenszentrums für Berlin. Dieses digitale Angebot soll relevante Informationen für Neuzugewanderte aus Drittstaaten in Berlin **niedrigschwellig und mehrsprachig** beinhalten und auch den **Zugang zu digitalen Dienstleistungen** erleichtern. Ziel ist es, mit einem solchen digitalen Angebot Information, Integration und soziale Inklusion von Neuberliner*innen effektiv zu unterstützen. Technisch soll das Digitale Willkommenszentrum in der Form eines modular-erweiterbaren CMS-Systems umgesetzt werden, mit Schnittstellen zur Einbindung der Angebote externer Plattformen und unter Berücksichtigung der für digitale Angebote des Landes Berlin gültigen Mobile-First- und Barrierefreiheitsprinzipien.

Wir entwickeln das Digitale Willkommenszentrum in einem partizipativen Prozess gemeinsam mit (neu-)zugewanderten Berliner*innen, um das Angebot optimal auf deren Bedürfnisse abzustimmen. Durch diesen Prozess haben wir **die wichtigsten Funktionalitäten und Inhalte für eine solche Plattform** identifiziert und priorisiert. Außerdem konnten wir weitere Angebote und Plattformen identifizieren, die z.B. über Schnittstellen in das Angebot eines Digitalen Willkommenszentrum eingebunden werden könnten.

Wir beauftragen die Prüfung und Bewertung der technischen Umsetzbarkeit dieser Funktionalitäten und die Erstellung eines Gutachtens mit den Ergebnissen. Das Gutachten soll die **technische Umsetzbarkeit, Aufwand und notwendige Voraussetzungen** sowie **konkrete technische Beispiele, wo diese oder vergleichbare Funktionalitäten bereits umgesetzt wurden, beschreiben**. Dieses Gutachten soll eine Entscheidungsgrundlage für die weitere Entwicklung der Plattform liefern.

Leistungsumfang

Der Auftrag umfasst die folgende Leistungsbereiche:

1. Analyse von Funktionalitäten und Schnittstellen

1.1. Liste der zu prüfenden Funktionalitäten

Im Digitalen Willkommenszentrum sollen folgende technische Funktionalitäten die Benutzungsfreundlichkeit erhöhen:

- 1) "Intelligentes" Suchfeld mit Filteroptionen, um Ergebnisse personalisiert einzugrenzen (z. B. nach Staatsangehörigkeit, Aufenthaltsstatus, Sprache usw.) sowie automatischer Vervollständigung der Suchanfrage und Korrektur von Rechtschreibfehlern, um Treffsicherheit zu verbessern
- 2) Klickbare, interaktive und individualisierbare (z. B. nach Angaben zu den gesprochenen Sprachen, zum Aufenthaltsstatus, zur Aufenthaltsdauer etc.) Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die Nutzende einfach und verständlich durch bürokratischen Prozessen führen
- 3) Klickbare, interaktive und individualisierbare (z. B. nach Angaben zu den gesprochenen Sprachen, zum Aufenthaltsstatus, zur Aufenthaltsdauer etc.) Schritt Checklisten, um Nutzende bei der Vorbereitung von einzureichenden Unterlagen für Anträge oder beim Prüfen zu erbringender Voraussetzungen zu unterstützen
- 4) Automatische Übersetzung der Inhalte und Umschalten zwischen unterschiedlichen Sprachen, um die Mehrsprachigkeit aller Inhalte in unterschiedlichen Formaten (Textinhalte, Infografiken, Erklärvideos) zu gewährleisten
- 5) Mehrsprachige Ausfüllhilfen für analoge Anträge/Formulare sowie für digitale Anträge/Formulare, die auf anderen Plattformen gehostet sind, um das selbstständige Erledigen von komplexen bürokratischen Prozessen ohne Zugriff auf externe Beratung zu ermöglichen (siehe hier auch Schnittstelle zu Online-Anträgen des Service-Portals)
- 6) Automatische Übersetzung der Inhalte (Textinhalte, Infografiken, Erklärvideos) in einfache Sprache und Umschalten zwischen komplexer Sprache und einfacher Sprache, um barrierearme Zugänglichkeit zu gewährleisten
- 7) Erfassung der Fragen, der Profile (z. B. Staatsangehörigkeit, Aufenthaltsstatus, Sprache usw.) und Beratungsbedarfe von Ratsuchende per Fragebogen und per Chat- oder Clickbot, um Informationen und Verweise personalisiert bzw. auf die spezifische Situation eingegrenzt anbieten zu können
- 8) Rechner (z. B. für Lebenshaltungskosten, finanzielle Unterstützung, Wohngeld etc.) mit Personalisierungsfunktionen durch Filter, um Kosten oder finanziellen Unterstützungen in der eigenen Situation einzuschätzen
- 9) Gespeicherte Suche und bevorzugte Dienste (mit und ohne Nutzeraccount), um relevante Inhalte (darunter Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Checklisten in Arbeit, siehe 2 und 3) schnell wieder abzurufen

- 10) Glossarfunktion über Tooltips, um komplexe und wichtige Begriffe zu erklären, ohne dass Nutzende auf eine spezifische Seite weitergeleitet werden

1.2. Liste der zu prüfenden Schnittstellen

Im Digitalen Willkommenszentrum sollen folgende externe Inhalte und Angebote eingebunden werden:

- 1) [Service-Portal](#) (Online-Anträge, Quick-Checks, vorgeschaltete Info-Seiten zu Voraussetzungen, Gebühren etc.)
- 2) [Landesamt für Einwanderung](#) (aufenthaltsrechtliche Informationen)
- 3) [Handbook Germany: together](#) (Erklärvideos & Foren)
- 4) [Berliner Beratungsnetz für Zugewanderte](#) (Datenbank & Karte mit Filterfunktionen)
- 5) [Jobsuche-Portal der Bundesagentur für Arbeit](#)
- 6) [Anerkennungs-Finder](#) von „Anerkennung in Deutschland“
- 7) [Interaktiver Einbürgerungstest](#) des Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
- 8) [Bundesministerium für Arbeit und Soziales](#) (Einbindung von sämtlichen Serviceangeboten, beispielsweise [Online-Rechner](#))

1.3. Umfang der Analyse

- a) Beschreibung der Funktionalität und der Schnittstellen (siehe Liste in 1.1 und 1.2) **in technischer Hinsicht**, inklusive einer nachvollziehbaren technischen Erläuterung der vorgesehenen Abläufe und Zusammenhänge
- b) Identifikation und Bewertung der wesentlichen **technischen Anforderungen und Voraussetzungen** für die Implementierung der Funktionalität, wie beispielsweise benötigte Technologien, Softwarekomponenten oder Infrastruktur
- c) Einschätzung der Möglichkeit der Umsetzung unter Einsatz von **Technologien der Künstlichen Intelligenz**
- d) Einschätzung des **Aufwands** inkl. Arbeitsstunden (Spanne zwischen Mindestaufwand bis vollumfängliche Umsetzung), benötigte Expertise und mögliche Projektlaufzeiten
- e) Hinweise zu **potenziellen Risiken oder Herausforderungen** bei der Umsetzung, etwa technische Komplexitäten oder notwendige Anpassungen bestehender Systeme

Die Umsetzbarkeit der Funktionalitäten und Schnittstellen ist bei allen Items für WordPress sowie zwei weiteren CMS zu prüfen.

1.4. Grundsätzliche Anforderungen

Die Analyse der Umsetzbarkeit der Funktionalitäten und Schnittstellen bezieht sich auf folgende grundsätzliche Anforderungen für das Digitale Willkommenszentrum:

- a) Webdesign-Konzept nach der **Mobile First** Strategie
- b) Durchgängige und konsistente **Mehrsprachigkeit** von allen Inhalten (inkl. Chatbot, Infografiken, Checklisten usw.)
- c) Einhalten der für digitale Angebote öffentlicher Institutionen in Deutschland gesetzlichen Verpflichtungen sowie Orientierung an Gute-Praxis-Empfehlungen in Bezug auf **Barrierefreiheit**
- d) Einhalten der DSGVO-**Datenschutzanforderungen**, die für digitale Angebote öffentlicher Institutionen in Deutschland relevant sind, wie z.B. Einsatz von Datenverschlüsselung, sichere Datenübertragung sowie Minimierung der Datenspeicherung und -verarbeitung

2. Recherche und Beschreibung von Anwendungsbeispielen

Für die Funktionalitäten sollen konkrete technische Ansätze und, wo möglich, existierende Anwendungsbeispiele aus der Praxis recherchiert und dargestellt werden. Dies umfasst:

- a) Hinweise zu bereits **existierenden Softwarelösungen oder Frameworks**, die für die Umsetzung geeignet sind, einschließlich einer Bewertung ihrer Vor- und Nachteile
- b) Beschreibung der **Funktionsweise ähnlicher Anwendungen**, die in anderen Kontexten implementiert wurden, inklusive einer Analyse, welche Elemente davon auf die Anforderungen der Plattform übertragbar sind
- c) **Empfehlungen für die technische Umsetzung** mit Fokus auf nachhaltige und skalierbare Lösungen
- d) Vorschläge zur **Integration** der Funktionalitäten in **bestehende Plattformsysteme**, um eine reibungslose Einbindung sicherzustellen
- e) Einschätzung und Empfehlung zur **sicheren Handhabung personenbezogener Daten**, wie der Einsatz geeigneter Authentifizierungs- und Autorisierungsverfahren sowie der Verwendung datenschutzfreundlicher Technologien

3. Bewertung der Machbarkeit

Jede Funktionalität und Schnittstelle sollen auf ihre Machbarkeit geprüft werden. Die Ergebnisse sollten priorisiert werden nach:

- › Technischer Umsetzbarkeit
- › Aufwand-Nutzen-Verhältnis

Diese Bewertung sollte auch strategische Empfehlungen zur Reihenfolge der Umsetzung beinhalten. Datenschutz und IT-Sicherheit sind als zentrale Faktoren in die Machbarkeitsbewertung einzubeziehen. Dabei sollen auch mögliche rechtliche Anforderungen an den Betrieb der Plattform, wie Haftungsfragen oder Anforderungen aus Datenschutzgesetzen, berücksichtigt werden.

Dokumentation der Ergebnisse

Die Ergebnisse werden in einem finalen Gutachten dokumentiert werden. Das Gutachten soll in einer klar strukturierten, verständlichen und übersichtlichen Weise aufbereitet werden. Die Ergebnisse sollen sowohl als PDF-Dokument als auch in einer präsentationsfreundlichen Form (z. B. PowerPoint) geliefert werden.