



Wirkungsbericht 2023

Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH

Inhaltsverzeichnis

1 Vorwort	1
2 Einleitung	3
2.1 Vision und Ansatz	3
2.2 Gegenstand dieses Berichts	5
3 Die gesellschaftliche Herausforderung und unser Lösungsansatz	6
3.1 Digitale Spaltung: Die gesellschaftliche Herausforderung	6
3.2 Die Angebotslandschaft	7
4 Zielgruppen, Angebote und intendierte Wirkungen	11
4.1 Angebote für Neuzugewanderte	13
4.2 Angebote für Angehörige einkommensschwacher Bevölkerungsgruppen	22
4.3 Angebote für Menschen mit Behinderung	26
5 Ressourcen, Leistungen und Wirkung im Jahr 2023 – Eine Aufstellung	28
5.1 Eingesetzte Ressourcen	28
5.2 Erbrachte Leistungen und Wirkungen	28
5.3 Maßnahmen zur begleitenden Evaluation und Qualitätssicherung	30
6 Planung und Ausblick	37
6.1 Planung und Ziele	37
6.2 Chancen und Risiken	38
7 Organisationsstruktur und Team	39
7.1 Organisationsstruktur	39
7.2 Kooperationen, Partnerschaften und Netzwerke	39
8 Organisationsprofil	41
8.1 Allgemeine Angaben	41
8.2 Governance der Organisation	42
8.3 Eigentümerstruktur, Mitgliedschaften und verbundene Organisationen	43
8.4 Umwelt- und Sozialprofil	44
9 Finanz- und Rechnungslegung	46
9.1 Buchführung und Rechnungslegung	46
9.2 Einnahmen und Ausgaben	46
9.3 Finanzielle Situation und Planung	47

1 Vorwort

Liebe Integreat-Freunde,

es freut mich sehr, dass ich das Vorwort zu dem diesjährigen Wirkungsbericht schreiben darf. Seit sieben Jahren bin ich für die Integreat-App bei der Stadt Augsburg zuständig und war sofort von der Wichtigkeit dieser App überzeugt. Sie hilft uns generationsübergreifend viele Menschen zu erreichen, die erst seit Kurzem in Deutschland sind und die Sprache noch nicht kennen. „Wir alle sind Augsburg“, das Leitbild unserer Friedenstadt Augsburg, wird mit der Integreat-App einen Schritt weiter erlebbar.

Die Stadt Augsburg hatte von Anfang an großes Vertrauen in die Idee einer mehrsprachigen Info-App für Neuzugewanderte und hat ihre Entstehung aus tiefster Überzeugung auch finanziell unterstützt. Im digitalen Zeitalter ist das Handy ein Medium, mit dem der Großteil der Gesellschaft vertraut ist. Und dies kann sich dank der Integreat-App auch eine kommunale Verwaltung zu Nutze machen. Eine unserer Aufgaben als Kommune ist es, allen Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt Informationen an die Hand zu geben, die ihnen den Weg zur gleichberechtigten Teilhabe an der Stadtgesellschaft ermöglichen.

Die Integreat-App ist mittlerweile zu einem unverzichtbaren Baustein der Kommunikationsstrategie der Stadt Augsburg geworden. Wie gut sie angenommen wird, zeigen unsere stetig steigenden Zugriffszahlen. Vor allem in Krisenzeiten bewährt sich die Integreat-App: In den ersten Monaten des Krieges in der Ukraine verzeichneten wir über 80.000 Zugriffe pro Monat und unzählige positive Rückmeldungen. Die App begeistert unsere Nutzerinnen und Nutzer auch im Alltag. Egal ob es um Beratungsstellen geht, Kitaplatz-Anmeldung oder Freizeittipps – (nicht nur) Zugewanderte finden all das in unserer App und das derzeit in 15 Sprachen.

Der Erfolg der Integreat-App liegt in der hervorragenden Kooperation zwischen den Kommunen und der Digitalfabrik. Dieses Kommunikationsmedium bringt den Nutzerinnen und Nutzern nur einen Mehrwert, wenn sowohl die Software stetig an die neusten Entwicklungen und Erkenntnisse angepasst wird als auch die Inhalte zielgruppengerecht aufbereitet und stets aktualisiert werden. Das gelingt uns – gemeinsam mit der Digitalfabrik – Jahr für Jahr.

Seit ich 2017 mit der inhaltlichen Betreuung der Integreat-App in Augsburg betraut wurde, hat sich von der technischen Seite sehr viel in der App getan. Es wurden Tools ausgebaut, die uns ermöglichen, die Aktualität der Seiten im Blick zu behalten. Es kam die Feedbackfunktion hinzu, mit der wir unkompliziert Rückmeldungen, Lob und

Verbesserungsvorschläge bekommen können. Es wurde der HIX-Wert eingebunden, der unsere Texte auf Verständlichkeit prüft. Und die aus meiner Sicht wichtigste Entwicklung von 2023: die Übersetzung auf einen Klick. Da jetzt die zeitaufwändigen Übersetzungen wegfallen, kann ich mich in meiner täglichen Arbeit mit der App auf die Inhalte konzentrieren.

Mein besonderer Dank gilt an dieser Stelle der Tür an Tür – Digitalfabrik: Der Innovationsgeist und der gemeinnützige Ansatz tragen dazu bei, dass die Integreat-Familie stetig wächst und im Jahr 2023 100 Kommunen überschritten hat.

Ich freue mich auf viele weitere Jahre der exzellenten Zusammenarbeit mit der Tür an Tür – Digitalfabrik und mit allen Integreat-Kommunen. Ich hoffe unsere Familie wächst weiter.

Alina Dajnowicz

Stellv. Leiterin des Büros für gesellschaftliche Integration
Stadt Augsburg

2 Einleitung

2.1 Vision und Ansatz

2.1.1 Unsere Vision: Digitale Teilhabe ermöglichen und stärken

Die Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH ist ein 2016 gegründetes gemeinnütziges Sozialunternehmen mit Sitz in Augsburg, das an der Schnittstelle von Integration und Digitalisierung agiert. Wir entwickeln eigene Projekte und unterstützen auf Augenhöhe bei der Umsetzung digitaler Maßnahmen zur Verbesserung der Lebenswirklichkeit von Menschen, die durch gesellschaftliche Strukturen benachteiligt oder ausgegrenzt werden. So können nicht nur vorhandene Ressourcen effizienter genutzt, sondern insgesamt bestehende Hürden zur gesellschaftlichen Teilhabe abgebaut werden.

Kaum ein Bereich des gesellschaftlichen Zusammenlebens bleibt von der Digitalisierung unberührt. Sei es bei der Arbeitssuche, bei der Kommunikation nicht nur mit Freunden und Familie, sondern zunehmend auch mit Behörden und Beratungsstellen, oder ganz einfach bei der Informationsbeschaffung. Doch nicht alle Personengruppen profitieren in gleichem Maße von den Vorteilen der Digitalisierung und sind gleichzeitig ausreichend vor ihren Risiken geschützt.

Unser Ziel ist es, die Barrieren, die zu dieser Marginalisierung führen, zu identifizieren und abzubauen. Welche Barrieren das konkret sind, hängt von den Bedürfnissen der jeweiligen Zielgruppe ab. Die meisten unserer Angebote richten sich an Neuzugewanderte, die insbesondere aufgrund von Sprachbarrieren häufig von der Nutzung bestehender Angebote und der Teilhabe insgesamt ausgeschlossen sind. Für andere Zielgruppen stellen beispielsweise die Bedienbarkeit und das Design digitaler Angebote eine Hürde dar.

Gemeinsam mit unseren Partnern entwickeln wir konkrete Lösungen, die auf die individuellen Bedürfnisse der Zielgruppen zugeschnitten sind. Unsere Lösungen sollen als hilfreiche Unterstützung im Alltag dienen. Wie der Name schon sagt, will Tür an Tür – Digitalfabrik digitale Brücken bauen. So werden lokale Prozesse und Strukturen entlastet und gestärkt, Angebote besser zugänglich gemacht und den Nutzenden mehr Teilhabe und Selbstbestimmung ermöglicht.

2.1.2 Unser Ansatz: Kooperationen und Open Source

Bei der Entwicklung und Implementierung aller Angebote arbeiten wir mit bereits etablierten und im System verankerten Institutionen zusammen, die zudem den Bezug zu unseren Zielgruppen herstellen. Zu unseren Kooperationspartnern gehören u.a. kommunale Verwaltungen und Wohlfahrtsverbände. Aufgrund der unterschiedlichen

Kompetenzen ergeben sich aus dieser Zusammenarbeit viele Synergien. Damit sind Kooperationen ein wichtiger Teil der Strategie unseres Sozialunternehmens.

In der Zusammenarbeit mit den verschiedenen Kooperationspartnern tritt die Tür an Tür – Digitalfabrik in erster Linie als Innovationsratgeber auf. Mit dem Anspruch von politischer und wirtschaftlicher Neutralität berät die Tür an Tür – Digitalfabrik zur Umsetzung technischer Lösungen, vernetzt und vermittelt. Bedarfsorientierte Workshops tragen zusätzlich zur Vernetzung bei und dienen der Heranführung an eingesetzte Technologien.

Um Skalierbarkeit und Kooperationen so einfach wie möglich zu machen, setzen wir in unserer Arbeit auf Open-Source-Technologien und verwenden Creative-Commons-Lizenzen. So senken wir Hemmschwellen und technische Barrieren, um die oben beschriebene Zusammenarbeit einfacher zu gestalten und auf einem nachhaltigen Fundament zu etablieren. Frei nach dem Ansatz „*Learning by Doing*“ können unsere Partner die Vorteile und Chancen, die offen verfügbare Inhalte und Software bieten, vom ersten Tag an in der eigenen Arbeit erfahren.

Wenn öffentliche Gelder in die Entwicklung von Software oder von Inhalten investiert werden, sollten diese auch der öffentlichen Gemeinschaft, wie z.B. anderen Kommunen, zur Verfügung stehen. Davon sind wir überzeugt und wollen mit unserer Arbeit gezielt zu dem entsprechenden Systemwandel einer offenen „*Sharing-Economy*“ beitragen. Besonders in der digitalen Welt lassen sich Ressourcen (=Daten) einfach kopieren, ohne dass diese den ursprünglichen Bereitstellenden verloren gehen. Nicht nur die Geschwindigkeit, in der Lösungen umgesetzt werden, erhöht sich. Auch schaffen über verschiedene Institutionen hinweg entwickelte Lösungen Gemeingüter, die dann unabhängig von den bereits bekannten Anwendungsfällen zum Einsatz kommen können.

Der erlebbare Erfolg schafft Vertrauen in offene Software und geteilte Inhalte. Gleichzeitig wird das deutschlandweite Netzwerk durch die Kollaboration gestärkt. So können langfristige Veränderungen in der gesellschaftlichen Wahrnehmung sowie beim Umgang mit Lizenz- und Besitzrechten erreicht werden.

2.2 Gegenstand dieses Berichts

Geltungsbereich	Dieser Bericht bezieht sich auf die Aktivitäten und Angebote der Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH.
Berichtszeitraum und Berichtzyklus	Wir berichten über unsere Arbeit im Jahr 2023. Die Tür an Tür – Digitalfabrik veröffentlicht jährlich einen Wirkungsbericht.
Anwendung des SRS	In diesem Bericht orientieren wir uns an den Vorgaben der aktuellen Version des Social Reporting Standards (SRS), Stand 2014. Dies ist der siebte Jahresbericht nach dem SRS.
Ansprechpartnerin	Clara Bracklo clara.bracklo@tuerantuer.org

3 Die gesellschaftliche Herausforderung und unser Lösungsansatz

3.1 Digitale Spaltung: Die gesellschaftliche Herausforderung

Digitale Technologien durchdringen alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens und der Zugang zu und die Verbreitung von digitalen Geräten nimmt stetig zu. Die Digitalisierung ist ein elementarer Bestandteil aktueller Entwicklungen und ihre Chancen sind unbestritten.¹ Es liegt nahe, dass durch die Digitalisierung Chancenungleichheiten (z.B. aufgrund von Sprachbarrieren oder Behinderungen) im Rahmen der Informations- und Wissensgesellschaft überwunden werden können.²

Ohne eine bewusste Gestaltung und explizite Ausrichtung auf soziale Ziele kann die Digitalisierung diese positiven Wirkungen jedoch nicht entfalten. Es ist daher eine entscheidende und herausfordernde Aufgabe für die beteiligten Akteure, die Digitalisierung so zu gestalten, dass sie die Chancengleichheit stärkt und nicht durch ungleiche Zugangsmöglichkeiten zu einer weiteren Spaltung beiträgt.^{3 4}

Soziale Benachteiligung entsteht, wenn Ressourcen – materieller oder immaterieller Art – für bestimmte Personen und Personengruppen nur eingeschränkt zugänglich sind und dadurch die Möglichkeiten zur Teilhabe und zur selbstbestimmten Verwirklichung eigener Ziele eingeschränkt werden.⁵ Im digitalen Zeitalter werden immer mehr Angebote und Ressourcen über Informations- und Kommunikationstechnologien bereitgestellt. Umso wichtiger ist es, auch hier auf soziale Gerechtigkeit und gleichberechtigte Zugänge zu achten.

Werden bei der Gestaltung digitaler Lösungen die Bedürfnisse bestimmter Personengruppen nicht ausreichend berücksichtigt, kann von „*Discrimination by Design*“ gesprochen werden. Nicht das Unvermögen der Betroffenen führt in diesem Fall zur sozialen Benachteiligung, sondern die unzureichende Anpassung der digitalen Angebote

¹ Hauff, Michael von; Reller, Armin (2020): *Nachhaltige Entwicklung und Digitalisierung: Eine noch nicht ganz geklärte Herausforderung*; in: Michael von Hauff, Armin Reller (Hrsg.): *Nachhaltige Digitalisierung – eine noch zu bewältigende Zukunftsaufgabe*. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für politische Bildung, S. 5-10.

² Weber, Harald; Kubek, Vanessa (2020): *Chancen und Risiken der Digitalisierung für sozial benachteiligte Personengruppen*; in: Michael von Hauff, Armin Reller (Hrsg.): *Nachhaltige Digitalisierung – eine noch zu bewältigende Zukunftsaufgabe*. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für politische Bildung, S. 98-108.

³ Blien, Uwe (2020): *Digitalisierung, Arbeitsmarkt und Nachhaltigkeit*; in: Michael von Hauff, Armin Reller (Hrsg.): *Nachhaltige Digitalisierung – eine noch zu bewältigende Zukunftsaufgabe*. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für politische Bildung, S. 35-48.

⁴ Weber/Kubek (2020)

⁵ Ebd.

an die jeweiligen Bedarfe. Dies kann Teilhabe zusätzlich erschweren oder sogar neue Barrieren schaffen.

Gleichzeitig bietet die Digitalisierung vielfältige Chancen, soziale Ungleichheiten abzubauen. Sie kann Informationen verfügbar machen, Lernprozesse selbstbestimmter und motivierender gestalten und die Vernetzung von Angehörigen benachteiligter Gruppen erleichtern. Im Gegensatz zu „*Discrimination by Design*“ stehen beim „*Design for All*“ Lösungen im Vordergrund, die unterschiedliche Bedürfnisse und Hintergründe frühzeitig und konsequent aktiv mitdenken.⁶

Um diese Bedürfnisse zu verstehen, bietet sich eine enge Zusammenarbeit mit Akteuren an, die eng mit von Chancenungleichheit betroffenen Personengruppen arbeiten. Diese können selbst nur selten effektiv eigene digitale Angebote schaffen, da sie bereits mit bestehenden Aufgaben stark ausgelastet sind und gemeinsame digitale Kommunikationsräume oft fehlen. Schon die Erstellung und Aktualisierung von (mehrsprachigen) Informationen kann für einen einzelnen Akteur einen großen Aufwand bedeuten. Sie können jedoch wichtige Einblicke in bestehende Herausforderungen und Bedürfnisse geben und von passgenauen digitalen Tools profitieren.

3.2 Die Angebotslandschaft

Viele Organisationen, Akteure und Einzelpersonen setzen sich dafür ein, dass Menschen, die unter Chancenungleichheit leiden und aufgrund unterschiedlicher Faktoren von Teilhabe ausgeschlossen sind, die Unterstützung bekommen, die sie benötigen. Ressourcen im sozialen Bereich sind jedoch immer knapp bemessen. Entlastung wird an allen Ecken dringend gesucht.⁷

Eine Vielzahl von individuellen und persönlichen Beratungs- und Hilfsangeboten bietet Menschen die Möglichkeit, mit Fachpersonal über ihre Anliegen zu sprechen. Spezifische Beratungsangebote wie Anerkennungs- oder Wohnberatungen oder Erstberatungen zu rechtlichen Fragen bieten neben der persönlichen Beziehung, die aufgebaut werden kann, den Vorteil, dass individuelle Fragen sehr konkret adressiert werden und gemeinsam nach passenden Lösungen gesucht werden kann.⁸ Die zeitlichen Ressourcen der Beratenden sind jedoch stark beansprucht. Sie erhalten nicht nur viele Anfragen mit unterschiedlichen Anliegen, sondern müssen auch häufig Verweisberatungen durchführen. Dabei handelt es sich um Beratungsgespräche, in

⁶ Weber/Hubek (2020)

⁷ Krafeld, Franz Josef (2014): *Überleben in der Sozialen Arbeit - Ansätze zur Förderung entsprechender Resilienzkompetenzen*. socialnet. [online] <https://www.socialnet.de/materialien/184.php> (zuletzt abgerufen am: 24.04.2023).

⁸ Huber-Krimmel, Claudia (2020): *Inklusive Beratung - Systematisch gedacht. Umsetzung von Inklusion in einer ambulanten Beratungsstelle für Menschen mit einer Behinderung*. Berner Fachhochschule.

denen sich herausstellt, dass die hilfeschende Person noch nicht an der richtigen Anlaufstelle angelangt ist.⁹ Zusätzlich wurde für die Haushaltsplanung 2024 der Bundesregierung das Budget für Migrationsberatungen von rund 81,5 Millionen Euro auf rund 77,5 Millionen Euro reduziert.¹⁰

Zur Unterstützung werden oft spezifische Weiterbildungsformate angeboten, wie z.B. Sprach- oder Mietbefähigungskurse. Diese können eine größere Anzahl an Personen gleichzeitig erreichen und sind darauf ausgelegt, Kompetenzen zu vermitteln, um die Teilnehmenden nachhaltig zur Teilhabe zu befähigen. Der Lernprozess wird durch pädagogisch und inhaltlich geschultes Personal unterstützt, um individuelle Fragen im Prozess zu beantworten. Die Teilnehmenden sind oft sehr unterschiedlich zusammengesetzt. Individuelle Anpassungen von Lernzielen und Lerntempo sind schwierig und bei stark besuchten Angeboten fehlen oft die Ressourcen für eine persönliche Betreuung auf dem eigenen Niveau.¹¹ Außerdem sind solche Angebote örtlich gebunden und können nicht von allen Menschen wahrgenommen werden.

Gedrucktes Material wird auch gerne verwendet, um Menschen mit Informationen zu versorgen oder ihnen unterstützendes Material zur Verfügung zu stellen. Entsprechende Angebote wie Broschüren oder Handbücher haben den Vorteil, dass sie – einmal erstellt und gedruckt – in hoher Auflage produziert und an viele Menschen gleichzeitig verteilt werden können. Gedruckte Materialien können als Nachschlagewerk dienen, Sicherheit vermitteln und eine selbstbestimmte, eigenständige Auseinandersetzung mit einem Thema ermöglichen. Zudem ist die Nutzung ortsunabhängig. Allerdings sind die Produktionskosten in der Regel hoch und müssen entweder von den Produzentinnen und Produzenten selbst oder von der Zielgruppe getragen werden. Zudem ist eine Anpassung oder Korrektur der Inhalte nach dem Druck nur mit großer Verzögerung möglich und schwer an alle Nutzerinnen und Nutzer zu kommunizieren. Auf sich ändernde Umstände kann daher nicht immer angemessen reagiert werden. Ein weiterer zu berücksichtigender Aspekt ist die Barrierefreiheit.

Viele Menschen suchen neben offiziellen Unterstützungsangeboten wie Beratungen, Weiterbildungen und Publikationen auch die Hilfe ihres persönlichen Netzwerks aus Bekannten, Freund:innen und Familie. Das Vertrauen in diese Bezugspersonen ist sehr hoch und Beziehungen werden durch die (gegenseitige)

⁹ Smith, Johanna; Lohde, Ute (2017): Arbeitssuchende ZuwandererInnen im EHAP. Möglichkeiten und Grenzen der Verweisberatung in Dortmund. Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

¹⁰ Gesetz über die Feststellung des Bundeshaushaltsplans für das Haushaltsjahr 2024, S. 54.

¹¹ Knuth, Matthias (2019): *Willkommenskultur ohne Willkommensstruktur. Fluchtmigration als Stresstest für die Integrationsfähigkeit des deutschen Bildungs- und Erwerbssystems*; in: Alexandra David et al. (Hrsg.): *Migration und Arbeit. Herausforderungen, Problemlagen und Gestaltungsinstrumente*. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S.49-72.

Unterstützung gestärkt. Eigene Erfahrungen können auch zum qualitativen Austausch beitragen, indem sie das Verständnis für die Lebensrealität des Gegenübers fördern.¹²

Neben dem direkten Kontakt wird auch in sozialen Netzwerken oft um Hilfe gebeten. Hierbei besteht das Risiko, dass sich Fehlinformationen verbreiten und soziale Kreise sich verengen oder isolieren, was die Inklusion erschweren kann. Dadurch kann auch das Vertrauen in behördliche Informationen sinken, und Beratungsstellen stehen vor der Herausforderung, Widersprüche und Falschinformationen auszuräumen. Dies stellt eine Gefährdung für Integrationsprozesse dar und erhöht den Beratungsaufwand. Deshalb ist es wichtig, vertrauenswürdige und verständliche Informationsangebote von offiziellen Stellen online zur Verfügung zu stellen und über soziale Medien zu bewerben.¹³ Inwiefern Chatbots zukünftig zur Informationsgewinnung genutzt werden und welche Rolle Falschinformationen, die durch halluzinierende Sprachmodelle erfunden und verbreitet werden, in kommenden Jahren spielen werden, ist abzuwarten.

Digitale Angebote können die oben beschriebenen Prozesse in vielerlei Hinsicht ergänzen, unterstützen und entlasten. Durch den gezielten Einsatz bedarfsgerechter Lösungen werden Ressourcen frei und können an anderer Stelle genutzt werden. Zudem eröffnen sich Kommunikationsräume, die ohne die Nutzung digitaler Hilfen unerschlossen geblieben wären. Wir beobachten mit Wohlwollen, dass immer mehr Akteure an digitalen Unterstützungsangeboten arbeiten. Besonders in akuten Krisensituationen lassen sich immer wieder neue Entwicklungen und Pilotprojekte beobachten. Ein Beispiel hierfür ist die Unterstützung von Flüchtlingen aus der Ukraine vor dem Krieg.

Es ist nicht möglich, alle existierenden Angebote abschließend aufzulisten. Deshalb konzentrieren wir uns hier auf die Nennung einiger beispielhafter Lösungsansätze, die aufgrund ihrer Nähe zu den eigenen Entwicklungen der Tür an Tür – Digitalfabrik von besonderem Interesse sind. Die Lösungsansätze sind:

Die Informations-Plattform [Afeefa](#) („Alle für einen, Einer für Alle“) bietet eine Übersicht über lokale Strukturen, Projekte, Organisationen und aktuelle Veranstaltungen in Leipzig, Dresden und Bautzen. Afeefa und Integreat können dank des Open-Source-Ansatzes in vielen verschiedenen Städten genutzt werden. Die dahinterliegende Technologie wird auch für andere Anwendungsfälle genutzt. Zum Beispiel für [gedenkplaetze.info](#), eine Plattform für Erinnerungsorte aus der Zeit des Nationalsozialismus.

Die [EiS-App](#) ist ein digitales Wörterbuch, das durch sprachliche Bildung Teilhabe

¹² Barth, Stephan (1998): Soziale Netzwerke und Soziale Unterstützungen. FH Münster.

¹³ Stapf, Tobias (2017): Migrationsberatung 4.0 - das Informationsverhalten von Neuzugewanderten in den sozialen Medien und seine Konsequenzen für Beratungsanbieter. Minor.

schaft. Sie enthält leicht verständliche Symbole (METACOM-Symbole), Wörter, Audios und Gebärdenvideos. Die App unterstützt Kinder und ihr soziales Umfeld spielerisch beim Lernen von Kommunikation und schafft einen niederschweligen Einstieg zum Lernen von Gebärdensprache. Die EiS-App konzentriert sich auf Teilhabe für Kinder mit sprachlichen Entwicklungsverzögerungen.

Die [MOKLI-App](#) wird in der digitalen Obdachlosenhilfe genutzt, um Informationen und Unterstützungsangebote bereitzustellen. Der Fokus liegt hierbei auf jugendlichen Betroffenen.

Es gibt deutschlandweit verschiedene Angebote zur Vermittlung von Digitalkompetenzen. Die [ReDI School of Digital Integration](#), gegründet im Jahr 2015, ist eine gemeinnützige Tech-Schule, die Migrant:innen und marginalisierten Personengruppen kostenlosen und gleichberechtigten Zugang zu digitaler Bildung ermöglicht.

Auch Menschen mit Behinderungen haben Zugang zu digitalen Kompetenzförderungsangeboten. Die [PIKSL-Labore](#) ermöglichen beispielsweise einen barrierefreien Zugang zu Informationsressourcen. In diesen Lernorten erlernen Menschen mit und ohne Behinderung den Umgang mit digitalen Medien. Das Ziel besteht darin, neue Medien für alle Menschen zugänglich und barrierefrei weiterzuentwickeln. Dadurch soll die gesellschaftliche Teilhabe erleichtert und die Abhängigkeit von professioneller Unterstützung reduziert werden.

Die Erleichterung von Teilhabe für alle Menschen und die offene Gestaltung unserer Gesellschaft sind komplexe Herausforderungen, auf die keine einseitige Antwort durch eine einzelne Institution gegeben werden kann. Als Tür an Tür – Digitalfabrik möchten wir dazu beitragen, die Chancengleichheit zu fördern und gleichzeitig andere Akteure unterstützen, die unsere Vision teilen. Wir tun dies nach unseren Möglichkeiten.

4 Zielgruppen, Angebote und intendierte Wirkungen

Die Angebote der Tür an Tür – Digitalfabrik tragen dazu bei, dass Menschen, die von gesellschaftlichen Strukturen benachteiligt oder ausgeschlossen sind, digital teilhaben oder sich digital leichter zurechtfinden können. Teilhabe bedeutet, dass man die Möglichkeit, Fähigkeit und Verantwortung hat, die Gesellschaft mitzugestalten. Eine wichtige Voraussetzung für die Verwirklichung von Chancengerechtigkeit ist die Möglichkeit zur Teilhabe im kulturellen, sozialen, politischen und beruflichen Leben. Eine Gesellschaft, die allen Menschen Mitbestimmung und Teilhabe ermöglicht, kann gemeinschaftliche Ziele unter Berücksichtigung der verschiedenen Interessengruppen planen und verwirklichen. Wichtige konstituierende Teile fehlen, wenn bestimmte Personen und Gruppen ausgeschlossen werden.

Die meisten Angebote und Aktivitäten der Tür an Tür – Digitalfabrik richten sich an Menschen, die neu nach Deutschland kommen. Dies liegt an der Entstehungsgeschichte und der engen Bindung an den Augsburger Integrationsverein Tür an Tür – miteinander wohnen und leben e.V., der auch Mehrheitsgesellschafter der Tür an Tür – Digitalfabrik ist. Personengruppen, die von gesellschaftlicher Ungleichheit betroffen sind, werden gemäß der Satzung durch spezielle Angebote angesprochen.

Hürden und Potentiale für digitale Teilhabe bestehen auf verschiedenen Ebenen. Es ist wichtig sicherzustellen, dass Menschen über die notwendigen technischen Fähigkeiten (Digitalkompetenz) verfügen, um digitale Angebote und Endgeräte nutzen zu können.¹⁴

Darauf aufbauend ist eine ausreichende technische Ausstattung sicherzustellen – einmal in Form von geeigneter Hardware und Infrastruktur, aber auch durch Software, die den kognitiven und physischen Fähigkeiten der Nutzenden entspricht.¹⁵

Wenn diese Grundlagen gesichert sind, müssen bedarfsgerechte digitale Angebote geschaffen werden, um durch die Digitalisierung bedingte Ungleichheiten aktiv abzubauen. Das Ziel ist, dass keine Benachteiligung von einzelnen Personengruppen entsteht. Digitale Angebote wie Informationsplattformen sollten so gestaltet werden, dass sie für alle zugänglich sind und keine Personengruppen ausgeschlossen werden, beispielsweise durch limitierte Sprachangebote. Durch aufmerksame Beobachtung der digitalen Angebotslandschaft und Befüllung von Leerstellen können wir

¹⁴ Scheerder et al. (2017): *Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide*; in: *Telematics and Informatics*, Vol 34, Issue 8, S.1607-1624.

¹⁵ Hashemie, Shifteh; Moder, Clara (2020): *Digitalisierung inklusiv gestalten. Chancen und Risiken für Teilhabe im digitalen Zeitalter*, in: *Die Armutskonferenz et al. (Hrsg.): Stimmen gegen Armut*. Norderstedt: BoD-Verlag, S.153-161.

Diskriminierungspotentialen entgegenwirken und bestehende diskriminierende Strukturen abbauen.

Es ist entscheidend, die vielfältigen Potentiale digitaler Angebote zur Stärkung von durch gesellschaftliche Strukturen benachteiligten oder ausgeschlossenen Menschen zu erschließen. Entsprechende Angebote stärken die Teilhabemöglichkeiten von Personengruppen und fördern die Gleichberechtigung durch digitale Angebote.

Die Bedarfe an Unterstützung und Nutzung von digitalen Angeboten hängen von der jeweiligen Zielgruppe ab. Neuzugewanderte werden oft durch Sprachbarrieren oder fehlende mobile Anwendungen von der Nutzung bestehender Angebote ausgeschlossen.¹⁶ Menschen mit Behinderungen stoßen auf deutliche Hürden bei der Bedienbarkeit und dem Design digitaler Angebote. Prozesskomplexität und fehlende Digitalkompetenz können hingegen bei verschiedenen Zielgruppen auftreten. Bei der Entwicklung spezifischer Angebote werden Überschneidungen von Bedarfen und Zielgruppen berücksichtigt. Zum Beispiel durch mehrsprachige Informationen für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen.

	Individuelle Befähigung zur Nutzung digitaler Endgeräte und Angebote (Digitalkompetenz)	Technische Ausstattung zur Nutzung digitaler Angebote (Hardware)	Technische Ermöglichung der Nutzung digitaler Angebote	Abbau von durch Digitalisierung bedingter Ungleichheit durch bedarfsgerechte digitale Angebote	Stärkung (Empowerment) durch bedarfsgerechte digitale Angebote
Neuzugewanderte	Digital-Start	WLAN-Projekt		Integreat, Malte	Lunes
Angehörige einkommensschwacher Bevölkerungsgruppen				Netzwerk Obdach & Wohnen	Digitale Berechtigungskarte, Bunter Ball
Menschen mit Behinderung			Barrierearmer Launcher (Carikom)		

Neben der Entwicklung eigener Technologien unterstützt und berät die Tür an Tür – Digitalfabrik bei der Ausarbeitung digitaler Projekte im sozialen und öffentlichen Bereich. Dabei legen wir Wert auf nachhaltige und ressourcenschonende IT-Entscheidungen.

Im Folgenden werden die Angebote der Tür an Tür – Digitalfabrik zielgruppenbezogen und im Detail vorgestellt. Die Hintergründe und Bedarfe der verschiedenen Zielgruppen dienen als Grundlage für die Ausgestaltung der einzelnen Angebote und stehen daher jeweils am Anfang.

Abgeschlossene Projekte aus der Vergangenheit finden sich in kurzer Form im Projektarchiv auf unserer Webseite (<https://tuerantuer.de/digitalfabrik/projektarchiv/>) bzw. in den jeweiligen Wirkungsberichten der Vorjahre.

¹⁶ Kersting, Norbert (2020): *Digitale Ungleichheiten und digitale Spaltung*, in: Tanja Klenk et al. (Hrsg.): *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 1-11.

4.1 Angebote für Neuzugewanderte

Die Gründe für Migration sind vielfältig. Gesellschaftliche und politische Veränderungen sorgen für eine hohe Dynamik bei dieser Zielgruppe. Laut UNHCR waren Mitte 2023 bereits 110 Millionen Menschen weltweit vertrieben. Viele von ihnen suchen als Binnenflüchtlinge Schutz im eigenen Land. Anderen wurde durch Kriege und Verfolgung die Sicherheit in der Heimat genommen. Diese Menschen müssen ihr Heimatland verlassen und in einem fremden Land Schutz suchen.¹⁷

Neben der Flucht spielt auch der Zuzug von Fachkräften aus dem Ausland eine wichtige Rolle bei der Gestaltung von Integrationsprozessen. Akteure suchen oft nach Möglichkeiten, um Angebote für eine größere Zielgruppe zu schaffen. Dabei wird immer wieder deutlich, dass sich die Herausforderungen und Hürden beim Ankommen und Leben in einer neuen Umgebung unabhängig vom Migrationshintergrund ähneln.

Zuwanderung ist in Deutschland keine neue Entwicklung. Im Vergleich zu früheren Migrationsbewegungen nach Deutschland spielen digitale Technologien für die Neuzugewanderten heute jedoch eine weitaus bedeutendere Rolle. Der Gebrauch von Smartphones zur Informationsbeschaffung ist quer durch die Gesellschaft nahezu unabhängig von Altersstruktur und kulturellem Hintergrund üblich. Auf der Flucht wird das Smartphone genutzt, um Kontakt mit der Familie aufzunehmen, als Navigator und Informationsquelle. Nach der Ankunft dient es zur Orientierung, zum selbstständigen Spracherwerb und als Kommunikationskanal. Es ist ein wichtiges Medium zur Integration und wesentlich verbreiteter als Computer.¹⁸ Auch Fachkräfte nutzen digitale Informationsquellen, um sich im Voraus über potenzielle Wohn- oder Arbeitsorte zu informieren und sich auf einen möglichen Umzug vorzubereiten.

Digitale Angebote können eine hilfreiche Unterstützung bei der Vermittlung von Wissen zur Arbeitsmarktintegration¹⁹ oder bei der Erlangung von Sprachkompetenzen²⁰

¹⁷ UNHCR (2023): Mid-Year Trends 2023. [online] <https://www.unhcr.org/mid-year-trends-report-2023> (zuletzt abgerufen am 22.01.2024).

¹⁸ Kersting, Norbert (2020)

¹⁹ David, Alexandra et al. (2019): *Vorwort*; in: Alexandra David et al. (Hrsg.): Migration und Arbeit. Herausforderungen, Problemlagen und Gestaltungsinstrumente. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 9-16.

²⁰ Becka, Denise; Hamburg, Ileana; Schröder, Laura (2019): *Digitale Bildungsprogramme als Schlüssel zur Integration. Gestaltungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsmarktchancen von jungen Menschen*; in: Alexandra David et al. (Hrsg.): Migration und Arbeit. Herausforderungen, Problemlagen und Gestaltungsinstrumente. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 319-334.

sein. Es ist wichtig, dass zuvor Digitalkompetenzen vermittelt und gegebenenfalls fehlende technische Ausstattung bereitgestellt wurde.

4.1.1 Vermittlung von Digitalkompetenz

Der Digitalisierungskurs: Digitalstart (seit August 2023)

Gemeinsam mit dem Jugendmigrationsdienst den Diakonischen Werks Augsburg wurde im Sommer 2023 ein Digitalisierungskurs für Jugendliche und junge Erwachsene mit Migrationshintergrund im Alter von 12 bis 27 Jahren ins Leben gerufen. Im Zentrum steht die Kommunikation mit Behörden und Ämtern, die eine zunehmende Digitalkompetenz erfordert.

Hauptziel des Workshops ist es, dass Teilnehmende eigenständig E-Mails lesen und von ihrem Smartphone mit Anhang versenden können und so in der Lage sind digital mit Ämtern und Behörden zu kommunizieren. Um möglichst nah an der Lebensrealität der Teilnehmenden zu sein, werden alle Lerninhalte am eigenen Smartphone geübt. Ein Üben am PC ist nicht vorgesehen, da die meisten Teilnehmenden im Alltag keinen Zugriff auf einen PC haben. Zwei Workshop-Leitende helfen während der zweistündigen Workshop-Einheit und können auf individuelle Fragen eingehen. Die Abwechslung von Erklärung und eigenem Ausprobieren erleichtert das Lernen. In der Beratung wird auf das Angebot hingewiesen und eine Teilnahme empfohlen, wenn Ratsuchende Probleme beim eigenständigen Schreiben von E-Mails haben. So kann die Beratung entlastet und Selbstbestimmung gefördert werden.

2023 hat der Digitalisierungskurs fünf Mal stattgefunden und es wurden insgesamt 13 Personen weitergebildet.

4.1.2 Technische Ausstattung zur Nutzung digitaler Angebote

Die Einrichtung von WLAN-Netzwerken (seit 2017)

Als Augsburger Sozialunternehmen ist sich die Tür an Tür – Digitalfabrik ihrer Verantwortung zur Stärkung der regionalen Integrationslandschaft bewusst. Einen wichtigen Beitrag leistet die Installation von WLAN-Netzwerken in zentralen Unterkünften für Geflüchtete und Aussiedler:innen im Augsburger Raum (kurz: **WLAN-Projekt**). 2023 wurden drei weitere Gemeinschaftsunterkünfte mit WLAN ausgestattet. Hinzu kamen die Unterkünfte in der Schillstraße, in der Sterngasse sowie in der Felberstraße. Das WLAN in der Notunterkunft für Geflohene aus der Ukraine wurde im Frühjahr deaktiviert, da diese Unterkunft nicht mehr in Benutzung ist. Ende 2023 sind 16 Unterkünfte in Augsburg mit WLAN ausgestattet. Das Projekt wird nach wie vor rein ehrenamtlich durch die Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH betreut.

Neben der initialen Einrichtung des Internetzugangs werden Betrieb und die Wartung sichergestellt. Seit 2021 werden auf Anordnung des Bayerischen Staatsministeriums des Innern, für Sport und Integration die Kosten für die initiale Einrichtung der WLAN-Infrastruktur übernommen. So konnten wir mit erheblich weniger finanziellem Aufwand weitere Einrichtungen anbinden. Der Internetzugang kann gemeinschaftlich von allen Bewohner:innen genutzt werden und über eine WLAN-Infrastruktur in allen Wohneinheiten und Zimmern empfangen werden. So werden monatlich über 400 Personen an ihrem Wohnort mit Internet versorgt und es konnte bereits in einigen Unterkünften auf Netzwerke mit schnelleren Verbindungen umgestellt werden.

Mittlerweile gibt es immer mehr digitale Angebote für Geflüchtete, sei es, um zusätzlich zu den Deutschkursen die Sprache durch entsprechende Online-Angebote vertiefen zu können, sich über das Leben und aktuelle Geschehen in Deutschland und Augsburg zu informieren oder nach einem Arbeits- oder Praktikumsplatz zu suchen. Diese Angebote können durch den WLAN-Ausbau genutzt werden. Seit 2022 unterstützt das Lösungsmanagement des Vorstands der Telekom das Projektvorhaben durch unregelmäßige Kostenerstattungen für die monatlichen Betriebskosten der Internetanschlüsse. Die Unterstützung endete zum 31.12.2023.

4.1.3 Abbau von durch Digitalisierung bedingter Ungleichheit durch mehrsprachige Informationsangebote

Die Integrations-Plattform: INTEGRAT (seit 2015)

Das Herzstück der Tür an Tür – Digitalfabrik ist die Integrations-Plattform **Integreat**. Mithilfe von Integreat können Städte und Landkreise zugewanderte Menschen schnell und einfach mit lokalen Informationen in mehreren Sprachen versorgen und leisten damit einen wichtigen Beitrag zum Abbau von Informationsarmut.

Integreat wurde ursprünglich für Geflüchtete entwickelt und richtet sich heute an ein breiteres Spektrum an Zielgruppen. Im Fokus stehen Neuzugewanderte, die sich selbstständig in ihrer neuen Region informieren möchten. Dabei obliegt es jeder Kommune selbst, ob die Zielgruppe weiter (z.B. alle Migrant:innen, Neuzugewanderte allgemein) oder enger (z.B. Geflüchtete, Fachkräfte) gefasst wird. Das größte Potenzial entfaltet Integreat aufgrund der Mehrsprachigkeit und interkulturellen Verständlichkeit bei migrantischen Zielgruppen, auch wenn andere Bevölkerungsgruppen ebenfalls von der Informationsübersicht profitieren können.

Auf kommunaler Ebene ist der Bedarf an einem gemeinsamen Kommunikationsraum für Beratungsstellen, Behörden, Ämter, Ehrenamtliche und Neuzugewanderte besonders hoch. Die Kommunikation findet meist bilateral zwischen

den Zugewanderten als Einzelpersonen und den verschiedenen Integrationsakteuren statt. Gleichzeitig befindet sich das Wissen im Bereich Integration häufig in den Köpfen der Beratenden und ist nur selten verschriftlicht und somit frei zugänglich.

Hier kann durch die gezielte Bündelung der Informationen an einer zentralen Stelle mehr Transparenz für alle Beteiligten hergestellt werden. Durch diese Bündelung erhöht sich nicht nur die Verständlichkeit von Prozessen für Neuzugewanderte, sondern es entsteht auch eine transparente Angebots- und Wissensdatenbank auf der oftmals als „organisationspolitisch neutral“ wahrgenommenen Integreat-Plattform. Zudem schaffen schriftliche Informationsangebote wie Integreat ein Sicherheitsgefühl auf Seiten der Nutzenden, da sie als verlässliche Quelle wahrgenommen werden und zur nachträglichen Referenz (beispielsweise nach einem Beratungsgespräch) genutzt werden können.²¹ Häufig fehlen auf kommunaler Ebene mehrsprachige Informationsangebote, da die Pflege von Übersetzungen aufwendig und kostspielig ist. Dadurch entstehen Wissensdiskrepanzen zwischen Menschen, die Informationen in deutscher Sprache verstehen können, und Menschen, die dies nicht können.

Entschließt sich eine Kommune oder ein Träger für Integreat, wird ein eigener geschlossener Bereich auf der Plattform eingerichtet, welcher auf Wunsch bereits eine deutschlandweit gültige Vorlage in mehreren Sprachen enthält, die an lokale Anforderung angepasst wird. Alternativ besteht die Möglichkeit, auf dem Informationsgerüst einer anderen Kommune zu starten. Die Inhalte werden von lokalen Expert:innen aus unterschiedlichen Institutionen und Organisationen unter kommunaler Verwaltung gepflegt. Nicht die Vermittlung vermeintlicher „kultureller Werte“ steht dabei im Vordergrund, sondern der niedrigschwellige Zugang zu gesellschaftlich-relevanten Angeboten und der jeweiligen Stadtgesellschaft. Damit richten sich die Informationen an den konkreten Bedarfen von Zugewanderten aus.²² Die Informationen sind u.a. über die Smartphone-App offline verfügbar, können aber auch über die integrierte Web-App genutzt und damit auch über Suchmaschinen gefunden werden. Der aktuelle Stand kann zudem jederzeit ausgedruckt werden, so dass auch Personen ohne digitales Endgerät von den zusammengestellten Informationen profitieren.

Um die Einführung und Pflege von Integreat zu begleiten und die Zusammenarbeit innerhalb der umsetzenden Kommune (intrakommunal) und den Austausch zwischen allen Integreat nutzenden Kommunen (interkommunal) zu stärken, bietet die Tür an Tür

²¹ Translators Without Borders (2017): Putting Language on the Map in the European Refugee Response.

²² Arnold, Sina; Görland, Stephan (2017): Forschungsbericht "Digitalisierung und selbstorganisierte migrantische Logistik". BIM Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung und Humboldt Universität zu Berlin.

– Digitalfabrik verschiedene begleitende Workshops und Netzwerktreffen an. Trotz des lokalen Charakters stellt Integreat ein wichtiges Verbindungsglied zwischen aktiven Kommunen in Deutschland dar. Durch die Arbeit an einer im Kern gemeinsamen Plattform werden Wissen und Erfahrungen ausgetauscht.

In der interkommunalen Zusammenarbeit, die sich für die Partner der Integreat-Plattform konkret in der gemeinsamen Nutzung von Inhalten, Übersetzungen und Technologie äußert, erleben die beteiligten Stellen in der Kommune direkte Vorteile von Creative Commons und Open Source: Wird ein Inhalt von einer Kommune in Integreat eingepflegt, kann dieser aufgrund der Creative-Commons-Lizenz von jeder anderen beteiligten Kommune genutzt werden. So wird Wissen weitergegeben, Ressourcen durch den kollaborativen Ansatz geteilt und durch einen gemeinsamen Übersetzungsspeicher aller Kommunen werden Kosten für Übersetzungen gespart.

Integreat stellt für kommunale Akteure ein Werkzeug dar, mithilfe dessen sie ohne große Kosten und technisches Know-how digitale Informationen und lokale Angebote eigenständig in vielen Sprachen verfügbar machen können. Für die Menschen, die durch Flucht oder Migration in eine fremde Kultur kommen, sind diese Inhalte in der mobilen Integreat-App oder über Suchmaschinen leicht auffindbar. Im Alltag wichtige Informationen werden in der kostenlosen und auch offline nutzbaren App zur Verfügung gestellt. Durch die Mehrsprachigkeit werden Sprachbarrieren überwunden und eine wichtige Orientierungshilfe geschaffen.

Die Bereitschaft kommunaler Integrationsakteure Informationsangebote zu sammeln und zielgruppengerecht für Neuzugewanderte aufzubereiten, setzt ein Bewusstsein für die Signifikanz von Informationstransparenz voraus und ist zentral für die Wirkung von Integreat. Auf lokaler Ebene bestehen diverse Angebote, Projekte und Anknüpfungspunkte für zugewanderte Menschen. Diese zentral zu sammeln und übersichtlich darzustellen ist eine wichtige Aufgabe. Diese Übersicht kommt nicht nur direkt den Zugewanderten zugute. Den beteiligten Integrationsakteuren wird im Prozess ersichtlich, welche Angebote vorhanden sind und an welchen Stellen möglicherweise noch Lücken bestehen. Bestehen Inkonsistenzen in den Informationsangeboten unterschiedlicher Stellen oder fehlen wichtige Angebote für Neuzugewanderte, wird dies häufig während der Erstellung der Integreat-Inhalte deutlich. So können Defizite erkannt und behoben werden.

Durch das übersichtliche Informationsangebot in Integreat verfügen Neuzugewanderte über eine verlässliche Informationsquelle und werden befähigt, Informationen richtig einzuordnen. Durch die aktive Einbindung der Zielgruppe in die Entwicklung von Inhalten wird zudem sichergestellt, dass diese bei sich verändernden Umständen relevant bleiben und digitale Brücken auf kommunaler Ebene bestehen. Im

Jahr 2023 wurde erstmals auch der Meilenstein von 120.000 Zugriffen über die Suchmaschine Google innerhalb von 28 Tagen erreicht.

Unsere Annahme: Durch die schnellere und vereinfachte Auffindbarkeit von Informationen mithilfe von Integreat sind Neuzugewanderte in der Lage, sich selbstbestimmt zu informieren und können so ihre Teilhabemöglichkeiten wirksamer in Anspruch nehmen. Zudem wird die Integrationsarbeit insbesondere im Bereich der Beratung entlastet.

Das übergeordnete Ziel von Integreat ist es, dass Informationsarmut in Zukunft keine Ursache für Chancenungleichheit von Neuzugewanderten mehr ist. An dieser Vision arbeiten wir gemeinsam mit unseren kommunalen Partnern. Voraussetzung für die Nutzung von Integreat als Kommunen ist die Verfügbarkeit von mindestens einer hauptamtlichen Stelle, die die Arbeit an Integreat vor Ort koordiniert und Inhalte federführend aktualisiert. Das Team bei der Tür an Tür – Digitalfabrik kann sich so auf seine Expertise, die Weiterentwicklung von Plattform und App, die Suchmaschinenoptimierung, die Vernetzung, die Einbindung neuer Funktionen und die Beratung der Kommunen und Landkreise, konzentrieren.

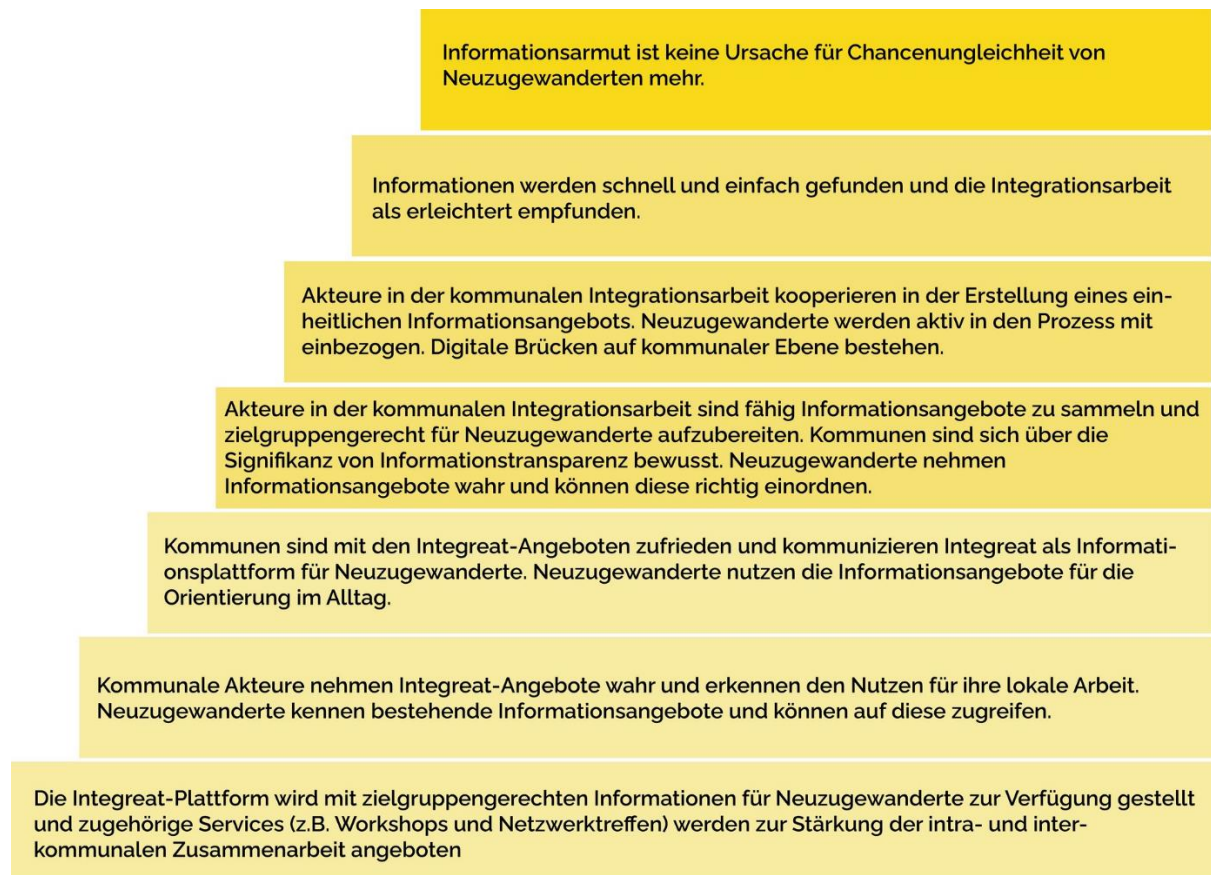


Abbildung 1: Wirkungslogik Integreat

Die Orientierungs-App für Bewohner:innen der Malteser-Flüchtlingseinrichtungen: MALTE (seit 2020)

Aufbauend auf der Architektur und Technologie der Integreat-App wurde 2020 gemeinsam mit den Malteser Werken die mehrsprachige Orientierungs-App **Malte** für die Bewohner:innen der Malteser-Einrichtungen für Geflüchtete geschaffen. Ausgangspunkt für die Entwicklung war ein Innovationsprozess innerhalb der Malteser, bei dem interne Fachbereiche und externe Sozialunternehmen gemeinsam diskutierten, wie Prozesse und Angebote in der Wohlfahrt verbessert werden könnten.

Ziel des Angebotes ist es, das bestehende Betreuungs- und Informationsangebot der Einrichtungen durch eine digitale Informationsplattform zu ergänzen und so Betreuungsfreiräume durch den selbstständigen Wissenserwerb zu schaffen. Abläufe, Öffnungszeiten und Beratungsangebote werden von den Bewohner:innen häufig erfragt und können in der Malte-App mehrsprachig und auf den jeweiligen Standort angepasst dargestellt werden. Die Inhalte werden von den Malteser-Mitarbeitenden der einzelnen Einrichtungsstandorte verwaltet.

Ende 2023 wird Malte in insgesamt 26 Einrichtungen der Malteser in 5 Bundesländern zur internen Informationsvermittlung eingesetzt. In 12 weiteren Einrichtungen werden die Inhalte aktuell zusammengestellt um 2024 online zu gehen. Ende 2023 wurden in Zusammenarbeit mit der Tür an Tür – Digitalfabrik zwei digitale Fokusgruppen mit insgesamt 7 Teilnehmenden aus vier verschiedenen Ländern durchgeführt, um die Perspektiven der Zielgruppe auf die digitale Orientierungshilfe besser zu verstehen.

4.1.4 Stärkung von Teilhabe durch bedarfsgerechte digitale Angebote

Der Deutsch-Vokabeltrainer für den Beruf: LUNES (seit 2021)

Zielgruppe des Deutsch-Vokabeltrainers für den Beruf **Lunes** sind in erster Linie Menschen, die in Deutschland in einem Beruf mit Berufsausbildung arbeiten (wollen) oder sich in der Übergangsphase zwischen Schule und Beruf befinden und Deutsch im Jugend- und/oder Erwachsenenalter als Zweit- oder Fremdsprache (mit mind. Niveaustufe A2 des GER²³) lernen. Selbstverständlich steht die Nutzung des Angebots auch anderen Personengruppen offen.

Die Integration in den Arbeitsmarkt ist entscheidend, um in einem neuen Land Fuß zu fassen. Viele Hürden erschweren Migrant:innen diesen Zugang, darunter die Anerkennung von Zeugnissen, im Ausland erworbener Qualifikationen, Vorurteile, aber auch das Erlernen einer neuen (Fach-)Sprache.

Erfahrungsgemäß reichen die im Integrationskurs oder in der Berufsschule erworbenen Kenntnisse nicht aus, um die im Unternehmen erforderliche Kommunikation auf Augenhöhe zu leisten. Das geht nicht nur aus Gesprächen mit den kommunalen integrationspolitischen Akteuren, sondern auch aus dem Austausch mit Berufsschulen und Unternehmen hervor. Ein häufig vorgebrachtes Problem sind spezifische Fachwörter, die für jedes Berufsfeld unterschiedlich sind. Dabei handelt es sich beispielsweise um die Bezeichnungen von Werkzeugen, Arbeitsmaterialien oder berufsspezifischen Utensilien. Diese Bezeichnungen zu kennen und im Berufsalltag verwenden zu können, ist eine wichtige Voraussetzung für die gelingende Kommunikation mit Vorgesetzten und Kolleg:innen im Unternehmen und kann dazu beitragen, Missverständnisse im Arbeitsalltag zu vermeiden. Lunes soll die berufliche Teilhabe von Menschen mit Deutsch als Zweit- bzw. Fremdsprache als digitales Lern-Werkzeug gezielt stärken.

Große Unternehmen können dieser Herausforderung durch spezifische Betreuung von ausländischen Mitarbeitenden und eigens entwickelten Schulungsmaterialien begegnen. Für viele der kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMUs) ist dies allerdings nicht umsetzbar bzw. lohnend, da KMUs häufig nur wenige ausländische Fachkräfte zur gleichen Zeit bzw. in einem Arbeitsbereich beschäftigen.

Ziel des Vokabeltrainers ist es, in Ergänzung zu bestehenden allgemeinen Sprachkursangeboten einerseits KMUs zu ermöglichen, mit geringem Eigenaufwand Fachvokabular für einschlägige Berufsfelder zur Verfügung zu stellen, und andererseits, Menschen mit Deutsch als Zweit- und Fremdsprache den Übergang von Schule in Beruf zu erleichtern. Damit fördert Lunes als digitales Lern-Werkzeug gezielt die berufliche

²³ Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen

Teilhabe. Die Sprachkompetenz soll sowohl schriftlich als auch im gesprochenen Wort verbessert werden, da beide Arten der Kommunikation im Arbeitsalltag oftmals unerlässlich sind.

In Lunes sind Stammwortschätze für eine stetig wachsende Anzahl an Ausbildungen verfügbar. Fachvokabeln können in der App zeitlich unabhängig, kostenlos und niedrigschwellig gelernt werden.

Durch eine enge Zusammenarbeit mit relevanten Arbeitsmarktakteuren wird die Bekanntheit des Vokabeltrainers bei der Zielgruppe befördert. Die Übungen vermitteln Spaß am Vokabeln lernen. Ziel ist es, dass Lunes fester Bestandteil von Lernalltag und Lehrplan ist und so dazu beiträgt, individuelle Lerndefizite gezielt zu adressieren. Dadurch wird die für den jeweiligen Beruf notwendige Handlungskompetenz gestärkt und damit die Grundlage dafür geschaffen, dass mehr Menschen mit Deutsch als Zweit- und Fremdsprache Berufe anstreben, welche eine Berufsausbildung voraussetzen, Ausbildungen abschließen und sich erfolgreich auf Berufe bewerben, die ihren Qualifikationen entsprechen. Damit gelingt eine erfolgreiche Eingliederung in den deutschen Arbeitsmarkt und Sprachbarrieren schränken die berufliche Teilhabe nicht mehr im gleichen Ausmaß ein.

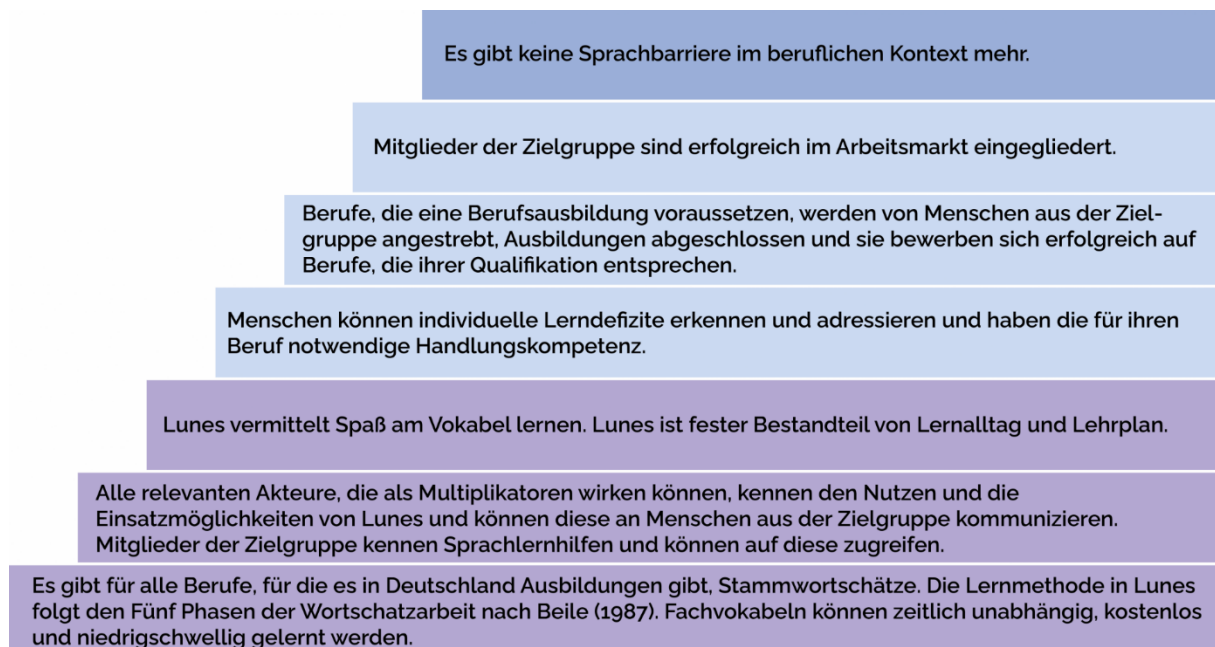


Abbildung 2: Wirkungslogik Lunes

Im Kontext der Lunes-App lag der Fokus 2023 auf der systematischen Weiterentwicklung von Lunes durch Kooperationen mit Berufs- und Branchenverbände, der Ergänzung von Vertiefungsübungen zur Steigerung des Lernerfolgs sowie der Etablierung des Vokabeltrainers als nachhaltige, marktreife und eigenständige Lösung.

In 2023 konnten 7 neue Berufsbilder hinzugefügt werden, u.a. Pferdewirt:in, Physiotherapeut:in und Florist:in. Das Landratsamt Alb-Donau-Kreis konnte als Kooperationspartner gewonnen werden. Zudem wurden Kooperationsmöglichkeiten mit dem Bildungsbüro des Landkreises Augsburg, dem Zentralverband des Deutschen Dachdeckerhandwerks und dem Bundesverband Systemgastronomie ausgelotet. Der Deutsche Konditorenbund hat sich 2023 vertraglich zur Bereitstellung von Inhalten für Lunes verpflichtet.

Zur Bekanntmachung von Lunes wurden einerseits verschiedene neue Multiplikatoren, u.a. die vhs Augsburg Land, das Netzwerk Unternehmen integrieren Flüchtlinge, die Denkfabrik und das Projekt IdA (Integration durch Arbeit) der Caritas hinzugewonnen. Zudem wurden verschiedene Bildungsmessen besucht und der Internetauftritt von Lunes überarbeitet. Ende des Jahres konnten einige neue Ehrenamtliche insbesondere im Bereich Content-Management und Marketing gewonnen werden, die in 2024 eine zentrale Rolle für das Projekt spielen werden.

Die Nutzungszahlen von Lunes wurden im Laufe des Jahres verdoppelt und liegen Ende 2023 bei über 3.000 aktiven Nutzenden pro Monat.

4.2 Angebote für Angehörige einkommensschwacher Bevölkerungsgruppen

Im Jahr 2022 waren in Deutschland etwa 21% der Bevölkerung von Armut und sozialer Ausgrenzung bedroht, gemessen am AROPE-Indikator.²⁴ Viele Menschen sind daher im Alltag mit materieller Armut und ihren Folgen konfrontiert. Die Teilhabe an politischen, sozialen und kulturellen Möglichkeiten ist deutlich eingeschränkt, und der Zugang zu Dienstleistungen, Versorgung und bestehender Infrastruktur ist erschwert. Dies kann dazu führen, dass der soziale Kreis und das Unterstützungsnetzwerk kleiner werden.

Um digital teilhaben zu können, ist der Zugang zu technischen Geräten und die Möglichkeit zur (Weiter-)Entwicklung digitaler Kompetenzen notwendig. Die Paritätische Forschungsstelle weist in einer aktuellen Veröffentlichung auf das Risiko einer wachsenden digitalen Kluft zwischen armen und nicht von Armut betroffenen Menschen

²⁴ Statistisches Bundesamt (2023): Gefährdung durch Armut oder soziale Ausgrenzung: AROPE-Indikator nach Geschlecht und Alter.

hin. Umfassende Maßnahmen sind unerlässlich, um die digitale Teilhabe zu fördern. Dazu gehören der flächendeckende Zugang zum Internet, Bildungsangebote zum Thema Digitalisierung für Fachkräfte bei sozialen Trägern sowie die bewusste Entwicklung von digitalen Angeboten, die für alle Menschen zugänglich und nutzbar sind.²⁵

4.2.1 Abbau von durch Digitalisierung bedingter Ungleichheit durch bedarfsgerechte Angebote

Die Orientierungs-App für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen: NETZWERK OBDACH & WOHNEN (seit 2021)

Durch die Verknappung von bezahlbarem Wohnraum sind immer mehr Menschen von Wohnungslosigkeit bedroht.²⁶ Obwohl viele wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen regelmäßig digitale Endgeräte nutzen, werden bisher kaum digitale Lösungen für diese sehr heterogene Zielgruppe gesucht. Die individuellen biographischen Hintergründe von Betroffenen sind sehr vielfältig und häufig liegt eine Mehrfachbelastung durch Multiproblemlagen (wie z.B. Arbeitslosigkeit, Suchtproblematiken, Erkrankungen) vor. Die finanzielle Situation ist jedoch in den meisten Fällen prekär.²⁷

Daher entwickelt die Tür an Tür – Digitalfabrik seit Ende 2021 die mehrsprachige Orientierungshilfe **Netzwerk Obdach & Wohnen** für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen und alle Organisationen, die sie unterstützen, um diesem mangelnden Angebot an zielgruppengerechten digitalen Unterstützungsangeboten etwas entgegenzusetzen. Seit Mitte 2023 können Hilfesuchende auf Angebote und Informationen der Stadt Augsburg zugreifen und Netzwerk Obdach & Wohnen aktiv nutzen.

Die auf der Plattform verfügbaren Informationen zu lokalen Angeboten werden durch Expert:innen in den kommunalen Verwaltungen und Hilfsorganisationen direkt vor Ort erstellt und gepflegt. Das dazugehörige Redaktionssystem kann ohne fortgeschrittene IT-Kenntnisse bedient werden. Die Ausgabe der Informationen erfolgt im Browser, die

²⁵ Schabram, Greta; Schulze, Kay; Stilling, Gwendolyn (2023): Armut und digitale Teilhabe. Empirische Befunde zur Frage des Zugangs zur digitalen Teilhabe in Abhängigkeit von Einkommensarmut. Kurzexpertise der Paritätischen Forschungsstelle.

²⁶ Sowa, Frank (2020): Figurationen der Wohnungsnot. Kontinuität und Wandel sozialer Praktiken, Sinnzusammenhänge und Strukturen. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

²⁷ Sowa, Frank et al. (2020): *Digitalisierung für alle? Zur Auswirkung digitaler Angebote auf Teilhabechancen von Wohnungslosen*; in: *Soziale Passagen*. Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit, Jg. 12, Heft 1, S. 185–190.

damit geräteunabhängig, also sowohl über Smartphones als auch über Computer, abgerufen werden können.

Auf der Plattform befinden sich Informationen zu Beratungsstellen, Notübernachtungen und weiteren Unterstützungsprogrammen. Ein zentrales Element der Lösung ist die Unterstützung von Mehrsprachigkeit, da gerade durch die Fluchtbewegung nach Deutschland unter den von Wohnungslosigkeit Betroffenen der Anteil nicht deutschsprachiger Menschen gestiegen ist.

Durch das digitale Informationsangebot werden wohnungslose Menschen beim Treffen informierter Entscheidungen und Finden der richtigen Beratungsstellen unterstützt und bei der Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen begleitet. Über eine datensparsame Kartenfunktion können sich Nutzende leicht einen Überblick verschaffen. Zudem soll das Angebot explizit präventiv wirken und Menschen durch bedarfsgerechte Informationen und Kontakte frühzeitig unterstützen.

Das Projekt wurde durch das „Innovationsprogramm für Geschäftsmodelle und Pionierlösungen (IGP)“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz gefördert.

4.2.2 Stärkung von Teilhabe durch bedarfsgerechte digitale Angebote

Die digitale Berechtigungskarte (seit 2021)

Die **digitale Berechtigungskarte** erleichtert den Zugang zu Angeboten und Vergünstigungen im Rahmen verschiedener Berechtigungskarten (z.B. Sozial-, Familien-, oder Seniorenpass). Die Digitalisierung kommunaler Leistungen wie der Berechtigungskarten ermöglicht eine niederschwellige Nutzung dieser Angebote. So werden mehr Personen erreicht und (digitale) Teilhabe gestärkt. Der Fokus liegt dabei auf der Digitalisierung von Sozialleistungen wie Sozial-, Senioren- oder Familienpässen, um die Inanspruchnahme dieser Leistungen für besonders belastete Bevölkerungsgruppen möglichst einfach zu gestalten und diese so zu entlasten. Im Fokus der Vereinfachung steht dabei auf der einen Seite das Antragsverfahren aus Sicht der Anspruchnehmenden, das sonst mit einem Termin im Amt verbunden war. Auf der anderen Seite wird auch der Prozessablauf für die Mitarbeitenden der Behörden effizienter und spart somit Arbeitszeit und Personalressourcen ein.

Gemeinsam mit dem Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS) und einem Forschungsteam der TU und LMU in München sowie der Universität Augsburg hat die Tür an Tür – Digitalfabrik die bayernweite Ehrenamtskarte sowie den darin beinhalteten Antrags- und Freigabeprozess digitalisiert.

Die entwickelte Technologie eignet sich, um verschiedene Berechtigungskarten kostengünstig auch als digitale Leistung anzubieten. Dabei werden auch die

Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes (kurz: OZG) eingehalten. Gemeinsam mit der Stadt Nürnberg wurde bereits der Nürnberger Sozialpass digitalisiert.

Sowohl die Bayerische Ehrenamtskarte als auch der Nürnberger Sozialpass sind seit dem Frühjahr 2023 in den Stores verfügbar. Per App können Nutzende ihre Berechtigungskarte beantragen, sich bei Akzeptanzstellen ausweisen und diese finden. Akzeptanzstellen können über die App mithilfe des QR-Code-Scanners andere Karten auf Gültigkeit prüfen.

Neben der App wird eine Webanwendung („Digitale Druckerei“) zur Verfügung gestellt. Über diese können die zuständigen Stellen eingehende Anträge einsehen, neue Karten ausstellen und PDF-Dateien mit dem jeweiligen QR-Code zur Registrierung des Ausweises in der App erstellen. Entsprechend des jeweiligen Anwendungsfalles kann der Antragsprozess individuell angepasst. Alle eingetragenen Daten sind strukturiert und können auch als E-Mail empfangen werden. Ob der der Ausweis komplett digital wird oder als hybride Variante auch auf (perforiertem) Papier ausgegeben werden soll, ist dabei jedem Kooperationspartner selbst überlassen.

Die Plattform zur Unterstützung von Trainer:innen: BUNTER BALL (seit 2019)

Zusammen mit dem Verein In safe hands e.V. wurde 2019 eine individuelle Web-App für das dortige Projekt Bunter Ball entwickelt, das Trainer:innen bei der Vermittlung von emotionalen, sozialen und interkulturellen Kompetenzen im Grundschulbereich unterstützt. Die entwickelte Plattform unterstützt die Trainer:innen dabei, Kursinhalte und Lektionen einzusehen sowie das Feedback der Schüler:innen zu erfassen. Wirkungserfolge werden vom In safe hands e.V. in Kooperation mit dem Psychologischen Institut der Deutschen Sporthochschule Köln erfasst.

Bunter Ball soll besonders für Kinder, die von Armut betroffen sind und unter sozialer Ungleichheit leiden, eine Möglichkeit bieten, um ihre sozialen und emotionalen Kompetenzen weiterzuentwickeln und so besser auf psychosoziale Risikofaktoren reagieren zu können. Die von der Tür an Tür – Digitalfabrik entwickelte Plattform unterstützt als wichtiger Baustein bei der Erreichung der projekteigenen Wirkungsziele. Weitere Informationen zum aktuellen Projekt- und Wirkungsstand unter: <https://insafehands.de/projekte/bunter-ball-im-sportunterricht-grundschulen/>

4.3 Angebote für Menschen mit Behinderung

Deutschland hat sich verpflichtet, im Rahmen der UN-Behindertenrechtskonvention und der EU-Richtlinie 'Digitale Barrierefreiheit', eine gleichberechtigte Teilhabe für Menschen mit Behinderungen im Zugang zur Digitalisierung zu ermöglichen und Zugangsbarrieren zu beseitigen. Der individuelle lebensweltliche Hintergrund beeinflusst neben der spezifischen Beeinträchtigung auch die Zugänge und digitalen Teilhabemöglichkeiten von Menschen mit Behinderungen deutlich. Es gibt große Unterschiede zwischen digital-affinen und digital-skeptischen Menschen.²⁸

Wenn Alltagsprozesse digital abgebildet werden, ist es wichtig, dass diese für alle zugänglich sind. Leider sind Anwendungen und Internetseiten oft nicht barrierefrei gestaltet, wodurch Menschen mit Behinderungen sie nicht nutzen können. Insgesamt besteht Konsens darüber, dass die Digitalisierung eine Chance für mehr Teilhabe von Menschen mit Behinderungen darstellt. Behinderungen können in der digitalen Welt teilweise ausgeglichen werden. Man kann barrierearm an Veranstaltungen oder politischen Aktionen teilnehmen oder selbstbestimmt lernen. Auch das Knüpfen von Sozialkontakten kann durch die Digitalisierung vereinfacht werden.²⁹

Menschen mit Behinderungen sind jedoch auch Risiken ausgesetzt, wie beispielsweise fehlender Digitalkompetenz und hohen Kosten für digitale Ausstattung. Je nach Art der Behinderung bestehen unterschiedliche Barrieren. Menschen mit Sehbehinderungen haben andere Bedürfnisse als Menschen mit körperlichen oder psychischen Behinderungen. Daher ist es wichtig, bei der Entwicklung von Angeboten die Heterogenität der Zielgruppe zu berücksichtigen und gegebenenfalls die Zielgruppe zu spezifizieren.

4.3.1 Technische Ermöglichung der Nutzung digitaler Angebote

Der barrierearme Launcher: CARIKOM (2022)

Gemeinsam mit der Caritas stellt die Tür an Tür – Digitalfabrik den barrierearmen Launcher für Handys und Tablets **Carikom** zur Verfügung. Ein Launcher ist der Startbildschirm, der bei der Nutzung eines mobilen Endgeräts angezeigt wird. Diese zentrale Bedienoberfläche kann, wenn Sie möglichst wenige Barrieren beinhaltet, als Grundlage und Ausgangspunkt für weitere barrierearme Anwendungen (Apps) dienen.

Ziel ist es, Menschen mit leichten bis schweren kognitiven Einschränkungen digitale Teilhabe zu ermöglichen. Häufig sind Smartphones nicht auf die Bedarfe dieser Zielgruppe ausgerichtet oder Angehörige trauen der Personengruppe keine

²⁸ Aktion Mensch (2020): Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Trendstudie.

²⁹ Ebd.

eigenständige Nutzung zu, da sie verschiedene Unsicherheitsfaktoren sehen (z.B. Datenschutz). Der Launcher ermöglicht die sichere und benutzendenfreundliche Bedienung des Smartphones und schafft so die Grundlage, um digitale Unterstützungsangebote im Alltag nutzen zu können.

Zu der Zielgruppe des Launchers gehören Menschen mit Lernschwierigkeiten, Autismus-Spektrum-Störungen und anderen angeborenen sowie erworbenen kognitiven Behinderungen. Von dem Angebot sollen durch den besonderen Anspruch an Barrierefreiheit aber auch Senior:innen, Menschen mit Seh- und Sprachbehinderungen, motorischen Einschränkungen und demente Personen profitieren.

Im Frühjahr 2023 wurde der Launcher veröffentlicht und ist seither quelloffen und kostenlos nutzbar.

5 Ressourcen, Leistungen und Wirkung im Jahr 2023 – Eine Aufstellung

5.1 Eingesetzte Ressourcen

Die finanziellen Ressourcen setzen sich im Jahr 2023 aus Personalkosten in Höhe von 598.000 Euro und Sachkosten in Höhe von 118.500 Euro zusammen. Insgesamt wurden im Jahr 2023 somit 716.500 Euro zur Weiterentwicklung der Organisation und der Verbesserung unserer Angebote und Leistungen eingesetzt.

Mit einer fluktuierenden Zahl von circa 15 sehr engagierten Ehrenamtlichen kommen zeitliche Ressourcen von geschätzten 3.500 Stunden hinzu. Die gute Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt ermöglicht, unabhängig von zeitlichen Ressourcen, Fachkenntnisse für einen sozialen Zweck einzusetzen und in einem diversen Team gemeinsam an innovativen Lösungen zu arbeiten.

5.2 Erbrachte Leistungen und Wirkungen

Während Wirkungsplanung und -messung von Kooperationsprojekten und kleineren, lokalen IT-Initiativen im Augsburger Raum durch die jeweiligen Kooperationspartner durchgeführt werden oder aufgrund des geringeren Umfangs nur eingeschränkt stattfinden können, erfolgt die jährliche Aufstellung der erbrachten Leistungen sowie die Dokumentation von beobachteten Wirkungsergebnissen für die bereits länger aktiven, eigeninitiativ entwickelten und durch ihre hohe Skalierbarkeit gekennzeichneten Angebote – aktuell Integreat – im Folgenden detailliert.

5.2.1 Erbrachte Leistungen und Wirkungen im Integreat-Kontext

Die beiden zentralen Zielsetzungen für Integreat im Jahr 2023 waren die Befähigung von Integrationsakteuren zur effizienten und zielgruppengerechten Informationsaufbereitung mit Integreat, die Steigerung des Bewusstseins für die Unterstützungsbedarfe von Kommunen bei der digitalen Informationsvermittlung und die aktive Einbeziehung der Nutzenden in Entwicklungs- und Revisionsprozesse. Zudem wurde an einigen technischen Innovationen im Kontext von Integreat gearbeitet. Folgende Entwicklungen haben 2023 im Kontext dieser Zielsetzungen stattgefunden:

Verbesserte Fähigkeiten bei kommunalen Integrationsakteuren in der effizienten und zielgruppengerechten Aufbereitung von Informationen

- Anzeige von Verständlichkeitsbewertung (Hohenheimer Verständlichkeitsindex) sowie von zu überarbeitenden Seiten im Redaktionssystem und Webinar „Eine einfache Anleitung für einfache Texte“ mit über 60 Teilnehmenden zur Stärkung der Kompetenzen im Bereich Verständlichkeit von Texten

- Ermöglichung von schnelleren und kostengünstigeren Übersetzungen durch die Anbindung der DeepL API und die automatische Übersetzung von Veranstaltungen und Orten (50.000 Wörter pro Jahr kostenfrei für alle Städte und Landkreise)
- Erleichterte Arbeit mit dem Redaktionssystem durch Überprüfung interner Links auf Gültigkeit, automatische Anpassung interner Links bei Neuerstellung von Regionen, Möglichkeit der automatischen Ersetzung von Kontaktdaten, Archivierung von Feedback, Planbarkeit von Push-Nachrichten und zentraler Versand von Push-Nachrichten an mehrere Regionen sowie Einführung des To-Do-Dashboards zur besseren Übersicht über notwendige Anpassungen
- Sicherheitsverbesserungen durch Implementierung von 2-Faktor-Authentifizierung und passwortloser Authentifizierung sowie Einführung der Rolle „Beobachter:in“, deren redaktionelle Rechte individuell durch die Kommune festgelegt werden
- Unterstützung bei der Bekanntmachung von Integreat auf kommunaler Ebene durch neue Vorlagen für Social Media Marketing und Webinar zum Thema „Besser auffindbar bei Google“
- Persönliche Betreuung und Beratung von kommunalen Integreat-Redakteur:innen durch Expert:innen der Tür an Tür – Digitalfabrik

Wachsendes Bewusstsein auf Landes- und Bundesebene für die Unterstützungsbedarfe von Kommunen bei der digitalen Informationsvermittlung

- Politische Lobbyarbeit: Kontaktierung von rund 200 Bundestagsabgeordneten und Austausch mit Bundeskanzleramt (Integrationsbeauftragte) zur Sensibilisierung für die Unterstützungsbedarfe von Kommunen in Hinblick auf digitale Integrationsarbeit
- Wachsende Verbreitung von Integreat mit über 100 Städten und Landkreisen, die Integreat zur Informationsvermittlung nutzen
- Förderung des interkommunalen Austausches und Stärkung des Integreat-Netzwerkes durch regionale Netzwerktreffen in 6 Bundesländern sowie eines digitalen bundesweiten Netzwerktreffens aller Städte und Landkreise, die Integreat einsetzen

Aktive Einbindung von Nutzenden in den Verbesserungsprozess von Integreat

- Projektförderung durch das Programm 100xDigital der DSEE zum Aufbau einer Online-Community von Integreat-Nutzenden (Projektlaufzeit Juni bis Dezember 2023)
- Teilnahme an Fortbildungsangeboten und Fachtagungen zur Zielgruppenerreichung
- Durchführung von Workshops, Interviews und User Testings in München und Augsburg in Kooperation mit bestehenden lokalen Community-Projekten
- Digitale Interviews und Fokusgruppen

- Aufbau einer Facebook-Gruppe mit knapp 200 Mitgliedern aus der Zielgruppe von Integreat, die regelmäßig Feedback zur Weiterentwicklung von Integreat geben können

Technische Innovationen

- Integreat-Kompass:
Nutzung durch Mitarbeitende von Jobcentern zur Identifikation sinnvoller Maßnahmen im Kontext der Integrationsbegleitung
Förderung durch die Welcome Alliance (ehemals: Alliance4Ukraine)
Überführung in eigenständige Erweiterung von Integreat im Herbst 2023
- OMoS (Online Migrationsberatung ohne Sprachbarrieren):
Chatbot zur digitalen Verweisberatung mit Weiterleitung von nicht-beantwortbaren Anfragen an persönliche Beratung, die durch KI bei möglichen Sprachbarrieren unterstützt wird
Förderung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales für Proof of Concept mit Beginn im Herbst 2023 und Begleitung durch Masterarbeit

5.3 Maßnahmen zur begleitenden Evaluation und Qualitätssicherung

5.3.1 Wissenschaftliche Evaluationen im Integreat-Kontext

Seit den Anfängen der Integreat-Plattform wurden zahlreiche Arbeiten verfasst, die sich mit der Rolle und den Chancen von Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) im Kontext der Integration auseinandersetzen. Die Relevanz dieser wissenschaftlichen Forschungen ist enorm. Daher werden Forschungsarbeiten, die das Wirken der Tür an Tür – Digitalfabrik thematisieren, auch zukünftig einen signifikanten Einfluss auf die Unternehmensstrategie haben. In 2023 veröffentlichte Ergebnisse aus Forschungsarbeiten werden hier aufgeführt.

Randomisierte kontrollierte Wirkungsstudie durch unabhängiges Forschungsteam

Seit 2019 wird die Wirkung von Integreat mittels einer umfassenden, randomisierten Evaluation unabhängig erforscht. Durchgeführt wird die [Wirkungsstudie](#) von Dr. Yvonne Giesing (ifo Institut für Wirtschaftsforschung), Dr. Nadzeya Laurentsyeva (LMU München), Dr. Clément Imbert (Universität Warwick) und Prof. Dr. William Parienté (Universität Leuven). Die Studie vergleicht eine Gruppe, die Integreat kennt und zur Nutzung animiert wird mit einer Kontrollgruppe, die Integreat nicht kennt.

Erste Ergebnisse weisen darauf hin, dass sich Integreat positiv auf die Integration vor Ort auswirkt und die Nutzung von Integreat dazu führt, dass Neuzugewanderte eher bereit sind, in der aktuellen Stadt zu bleiben. Im Vergleich zu Nicht-Nutzenden von Integreat weisen Personen, die Integreat kennen, zudem eine höhere Erwerbstätigkeitsquote auf, nehmen mit höherer Wahrscheinlichkeit einen neuen Job an

und haben ein höheres Gehalt. Bei männlichen Studienteilnehmenden konnte zudem eine höhere subjektive Integration und Lebenszufriedenheit bei Kenntnis über Integreat festgestellt werden.

Integreat überzeugt die Nutzenden in der Studie: Die Mehrheit findet Integreat einfach zu bedienen und schätzt die Relevanz, Aktualität und Informationsqualität. Administrative Angelegenheiten stellen die größte Hürde dar, gefolgt von der Wohnungs- und Jobsuche. Ein Bedarf an Unterstützung bei der Suche nach Sprach- und Integrationskursen sowie Rechtshilfe ist ebenfalls erkennbar. Diese Themen können mit Integreat gut adressiert werden.

Damit Integreat diese positiven Effekte erzielen kann, muss das Angebot an die Bedarfe der Zielgruppe vor Ort angepasst, inhaltlich gut gepflegt und bekannt sein. Diese Aufgaben werden innerhalb der Städte und Landkreise, die Integreat umsetzen, von engagierten Integreat-Redakteur:innen übernommen. Auf folgende Punkte sollte – so die Forschenden – besonders geachtet werden:

1. **Sicherstellung der Informationsqualität:** Um auf die Bedürfnisse der Neuzugewanderten bestmöglich einzugehen, sollten Kommunen sicherstellen, dass Informationen relevant, aktuell und in verständlicher Form in Integreat verfügbar sind. Dazu zählt auch die Bereitstellung von funktionierenden Links, die die Nutzenden der App auf andere Webseiten weiterleiten.
2. **Einsetzen von Push-Nachrichten:** Kommunen sollten die Erkenntnisse über die Wirksamkeit von Push-Nachrichten nutzen, um gezielt relevante Informationen zu verbreiten. Insbesondere sollten populäre Themen wie Sprachkurse weiterhin hervorgehoben werden.
3. **Fokus auf Schlüsselthemen:** Da Sprachkurse und Arbeitsinformationen als besonders relevant gelten, sollten Kommunen verstärkt auf die Bereitstellung von hochwertigen Inhalten zu diesen Themen achten. Dies könnte durch engere Zusammenarbeit mit lokalen Bildungseinrichtungen, Unternehmen und anderen relevanten Organisationen erreicht werden.
4. **Förderung der App-Nutzung bei Frauen:** Da mehr Frauen die App herunterladen, aber Männer sie aktiver nutzen, sollten die Kommunen gezielte Maßnahmen ergreifen, um die App-Nutzung bei Frauen zu steigern. Dies könnte durch die Integration von Inhalten, die speziell auf die Interessen von Frauen zugeschnitten sind, erreicht werden.
5. **Steigerung des Bewusstseins über das Integreat-Angebot:** Um die Integration sowie die Ergebnisse der Immigranten auf dem Arbeitsmarkt zu fördern, sollten Kommunen darauf abzielen, das Wissen über die Integreat-Plattform zu steigern. Dies kann z.B. durch die Integration von Integreat in bestehende Integrationsprogramme erreicht werden.

Entscheidend ist, dass die notwendige Zeit zur Pflege und Bekanntmachung von Integreat vor Ort eingeplant wird, damit das Informationsangebot seine erwiesene Wirkung voll entfalten kann. Die [Zusammenfassung der Studie und eine Auflistung der Handlungsempfehlungen als PDF](#) kann vor Ort eingesetzt werden, um für Integreat und die damit verbundene redaktionelle Arbeit vor Ort zu argumentieren.

In 2024 werden die Ergebnisse durch eine größer angelegte Studie mit Fokus auf Arbeitsmarktintegration validiert werden.

Abschlussarbeiten an Universitäten und Hochschulen

2023 untersuchte Jarl Hengstmengel in seiner Bachelorarbeit im Studiengang Informatik und Multimedia an der Universität Augsburg mit dem Titel „Erkennung von rassistischem Bias in Deutschen Word Embeddings mithilfe Analogie-Findungsaufgaben“ inwiefern rassistischer Bias beim Einsatz von maschinellen Übersetzungen zum Tragen kommen.

Integreat bietet seit Juli 2023 die Möglichkeit, zeitintensive Übersetzungsprozesse durch die Anbindung der Übersetzungssoftware DeepL zu verkürzen. Vor der Übersetzung durch DeepL werden die Inhalte mithilfe des Hohenheimer Verständlichkeitsindex auf ihre Verständlichkeit hin bewertet. Eine Überprüfung auf Diskriminierungsfreiheit findet allerdings nicht statt, die nicht nur bei den deutschen Texten, sondern auch bei den Übersetzungen gewährleistet sein soll. Daher ist eine genaue Betrachtung der Interpretation von deutschen Texten durch das Übersetzungsmodell relevant.

Neben einem ersten grundsätzlichen Befassen mit Rassismus in Sprachsystemen ergaben sich aus Jarl Hengstmengels Arbeit einige interessante Ansatzpunkte mit der existierenden Methodik. Sie kann möglicherweise dazu genutzt werden, in Texten anzuzeigen, welche Wörter eine größere Assoziation mit Race bzw. Rassismus haben. Diese Anzeige könnte möglicherweise als Indikator dazu dienen, anzuzeigen, ob ein Übersetzungsprogramm wie DeepL dazu neigen würde, bestimmte Begriffe zu einem rassistischen Ergebnis zu übersetzen. Hier würde sich weitere Forschung anbieten, um dies genauer zu untersuchen.³⁰

³⁰ Hengstmengel, Jarl (2023): Erkennung von rassistischem Bias in Deutschen Word Embeddings mithilfe Analogie-Findungsaufgaben.

5.3.2 Weitere Aktivitäten zur Wirkungsbeobachtung im Integreat-Kontext

Neben wissenschaftlichen Evaluationen erfolgten 2023 folgende weitere Maßnahmen zur Wirkungsmessung im Integreat-Kontext:

Kommunale Jahresumfrage

Durch eine jährliche kommunale Befragung wird die Wahrnehmung von Integreat durch die Städte und Landkreise, die die Lösung gemeinsam mit der Tür an Tür – Digitalfabrik umsetzen, abgefragt. Der Datensatz von insgesamt 62 vollständig ausgefüllten Fragebögen bietet eine wichtige Grundlage für die Weiterentwicklung von Integreat und einen Überblick über aktuelle Entwicklungen innerhalb der kommunalen Integrationsarbeit.

Die befragten Kommunen haben über verschiedene Kanäle von Integreat erfahren, u.a. durch Presse und Medien, Online-Werbung, Empfehlungen anderer Kommunen (z.B. bei Veranstaltung, durch Flyer oder Newsletter), durch die direkte Kontakt-Aufnahme von Mitarbeitenden der Tür an Tür – Digitalfabrik oder eigene Recherchen.

Knapp 50% der befragten Kommunen investieren pro Woche bis zu 2 Stunden in die redaktionelle Arbeit an Integreat. Einem weiteren Viertel stehen 2–4 Stunden pro Woche zur Verfügung. Einige Kommunen berichten von großen Unterschieden im zeitlichen Aufwand abhängig von äußeren Umständen und Aktualisierungsbedarfen.

Die Zufriedenheit mit dem Gesamtangebot von Integreat liegt wie in den zwei Vorjahren bei über 90%. Mit der Qualität der eigenen Inhalte sind gut 70% der Kommunen zufrieden bis sehr zufrieden und in Bezug auf die Aktualität liegt diese Zahl bei gut 60%.

In Bezug auf die Smartphone- und Web-App von Integreat sind jeweils knapp 90% der Kommunen zufrieden bis sehr zufrieden. Die Zufriedenheit mit dem Integreat-Redaktionssystem ist im Vergleich zum Vorjahr von rund 70% auf rund 75% gestiegen. Als besonders hilfreiche Funktionen wurden maschinelle Übersetzungen auf Knopfdruck, die Statistiken (inkl. Export-Möglichkeit) und der Broken Link Checker hervorgehoben. Auch die Verständlichkeitsprüfung von Inhalten wurde als besonders hilfreich hervorgehoben und rund 70% der Kommunen geben an, die Kriterien für verständliche Texte bereits aktiv zu beachten. Unbekannt sind diese Kriterien nur bei 1,5% der Kommunen.

Mit dem Betreuungsangebot sind die befragten Kommunen insgesamt sehr zufrieden. Als hilfreich empfunden werden begleitende Workshops, zentrale Inhalte und Werbematerialien und Feedback durch interkulturelle Expert:innen.

Gespräche zur Evaluation kommunaler Entwicklungen

Erfahrungen und Herausforderungen aus der Arbeit mit Integreat sichtbar zu machen und zu bündeln ist Ziel regelmäßiger Telefonate zum Thema Wirkung. Die Gespräche finden jährlich zum Jubiläum der Zusammenarbeit mit der jeweiligen Kommune statt und decken Fragen über die Erreichung der vorgenommenen Ziele, aktuelle Herausforderungen und Wirkungen aus lokaler Sicht ab. 2023 wurden insgesamt 19 Gespräche zur Wirkung geführt und dokumentiert. Folgende Beobachtungen konnten hierbei gemacht werden:

Die Aktualisierung von Informationen und Übersetzungen stand bei den Städten und Landkreisen 2023 im Vordergrund. Aufgrund von Personal- und Zeitmangel ist die Pflege von Integreat in einigen Kommunen eine Herausforderung. Besonders durch den Krieg in der Ukraine sind andere Themen in den Vordergrund gerückt. Trotzdem wurden in diesem Jahr viele Aktualisierungen vorgenommen und Integreat ist in den meisten Städten und Landkreisen weitgehend aktuell. Die Einführung des HIX-Wertes lobten einige Städte und Landkreise, da der HIX-Wert es ihnen vereinfacht, Texte auf Verständlichkeit zu prüfen und sie zu vergleichen. So stehen im neuen Jahr vor allem Vereinfachungen und Aktualisierungen der Texte in Integreat bevor.

Veränderungen der Integrationslandschaft vor Ort waren für die Städte und Landkreise 2023 schwer zu beobachten, da der direkte Kontakt zur Zielgruppe größtenteils fehlte. Allerdings wurde die Feedbackfunktion in Integreat als Kommunikationskanal von einigen Neuzugewanderten genutzt. Probleme oder Wünsche konnten so ganz einfach eingereicht werden. Nachdem die Zugriffszahlen im Vorjahr in einigen Kommunen stark angestiegen waren, hielten sie sich 2023 relativ stabil. Der Anstieg im Vorjahr sei vor allem auf Geflüchtete aus der Ukraine zurückzuführen, die auch in diesem Jahr die lokalen ukrainisch-sprachigen Informationsangebote in Integreat nutzten.

Ein großes Ziel der Städte und Landkreise ist es, Integreat in die lokale Integrationslandschaft vor Ort zu verankern. Um dies zu erreichen, stellten sie Integreat 2023 bei Netzwerktreffen oder in Gremien vor oder arrangieren Austauschtreffen mit anderen Kommunen, bei denen sie Möglichkeiten zur Umsetzung von Integreat erörtern. Die stetige Einbindung in lokale Strukturen ist in einigen Städten und Landkreisen bereits gelungen, was sich in positiven Rückmeldungen von Beratungsstellen widerspiegelt. Integreat noch stärker in den lokalen Integrationsnetzwerken bekannt zu machen und die Plattform gemeinsam mit unterschiedlichen Akteuren zu gestalten ist den Kommunen auch für das Jahr 2024 ein wichtiges Anliegen.

Integreat dient als zentrale Plattform für Informationsangebote und ist damit ein wichtiger Kommunikationskanal zur migrantischen Zielgruppe. Die Neuzugewanderten finden auf Integreat gebündelt mehrsprachige Angebote, Informationen und

Öffnungszeiten und müssen dadurch nicht mehr verschiedene Webseiten durchsuchen. Integreat ist in den meisten Städten und Landkreisen bekannt und wird besonders viel von Geflüchteten aus der Ukraine genutzt. Bei Sprachkursen und in Beratungsstellen wird Integreat 2023 oft vorgestellt, im neuen Jahr sollen auch digitale Kampagnen, Social Media Marketing und Bewerbung durch Flyer oder Plakate stärker genutzt werden, um noch mehr Neuzugewanderte zu erreichen.

Rückmeldungen von der Zielgruppe (Integreat-Community)

Die Einbindung von Neuzugewanderten als Nutzende in den Entwicklungs- und Verbesserungsprozess von Integreat stellt eine wichtige Aufgabe und Herausforderung dar. In der zweiten Jahreshälfte von 2023 stand die Zielgruppeneinbindung und der direkte Austausch mit Nutzenden – ermöglicht durch die Unterstützung der Deutschen Stiftung für Engagement und Ehrenamt und ihrem Förderprogramm 100xDigital – im Mittelpunkt. Es wurden verschiedene Formate getestet und erste Erkenntnisse konnten erzielt werden.

Alle Maßnahmen werden unter dem Titel „Integreat-Community“ zusammengefasst. Ziel ist es, eine Community aus mehreren Personen, die zur direkten Zielgruppe von Integreat gehören, aufzubauen, die regelmäßig Feedback zu Integreat geben kann und aktiv in den Entwicklungsprozess von Integreat eingebunden ist. Der Austausch soll sowohl in Person als auch im digitalen Raum stattfinden.

Eine Maßnahme im Kontext der „Integreat-Community“ war die Zusammenarbeit mit bestehenden Community-Projekten bei der Durchführung von persönlichen Zielgruppenformaten (z.B. Workshops oder User Testings). So wurden verschiedene Rückmeldungen der Zielgruppe gesammelt, wie Schwierigkeiten im Umgang mit der Sprachauswahl und der Standortliste sowie Hinweise in Bezug auf die visuelle Gestaltung von Integreat (z.B. niedriger Kontrast, Auswahl von Logos).

Zudem wurden 12 Einzelinterviews (per Telefon, Video-Anruf oder Chat) mit Personen aus der Zielgruppe durchgeführt. In den Gesprächen konnte individuell auf Sprachniveau und persönliche Umstände eingegangen werden. Die interviewten Personen nutzen Integreat in erster Linie zur Informationsgewinnung in dem Bereich (Aus-)Bildung und Arbeit. Auch für die Suche nach Deutschkursen wird Integreat häufig genutzt. Diese Themen wurden auch in der Facebook-Gruppe mit über 200 Mitgliedern bestätigt. Weitere relevante Themenbereiche, die in den Gesprächen genannt wurden, sind: Informationen zu Sportangeboten, Behörden, Gesundheit, Veranstaltungen und für spezifische Probleme (z.B. Informationen zu Gewalt gegen Frauen). Es wurde auch darauf hingewiesen, dass diese Informationen bereits vor der Einreise nach Deutschland hilfreich sind. Als besonders positiv wurden die einfache Bedienbarkeit von Integreat, die

umfassenden mehrsprachigen Informationen und guten Übersetzungen, die Offline-Verfügbarkeit sowie die Möglichkeit wichtige Seiten zu teilen genannt.

Aus den Einzelinterviews ergaben sich sowohl technische als auch inhaltliche Verbesserungsvorschläge. Insbesondere eine technische Unterstützung bei der Suche nach Wohnungen, Rechtsbeiständen, Freundschaften und Ehrenämtern wäre hilfreich. Eine in Integreat selbst implementierte Vorlesefunktion könnte die Nutzung für einige Menschen vereinfachen (z.B. für Analphabet:innen). Inhaltlich wurde darauf hingewiesen, dass eine Übersicht über erste Schritte in Deutschland und eine Sammlung von lokalen Migrant:innenselbstorganisationen hilfreich wären.

In 2024 werden erfolgreiche Formate zur Zielgruppenerreichung, wie die Zusammenarbeit mit bestehenden Community-Formaten und digitale Beteiligungsformate, fortgeführt und erweitert. Rückmeldungen und Perspektiven der Zielgruppe werden verstärkt in Entwicklungsprozesse einbezogen und Kriterien zur Beurteilung sowie Maßnahmen zur Identifikation von hilfreichen Funktionalitäten und wichtigen Bedarfen werden weiter ausgestaltet.

6 Planung und Ausblick

6.1 Planung und Ziele

1. Erleichterung der redaktionellen Arbeit mit Integreat

Integreat zeichnet sich durch lokalspezifische Informationen aus, die durch Integrationsexpert:innen vor Ort zusammengestellt und regelmäßig überprüft werden. Die Qualität und Aktualität der in Integreat verfügbaren Inhalte wird daher maßgeblich durch diese Integreat-Redakteur:innen bestimmt. Unser Ziel für 2024 ist es, sowohl das Integreat-Redaktionssystem als auch das Wissensmanagement zur richtigen Bedienung maßgeblich zu verbessern, so dass die Erstellung und Pflege von qualitativ hochwertigen Inhalten für kommunale Integrationsexpert:innen selbstständig möglich ist und die Aktualität von Inhalten und Übersetzungen steigt.

2. Erfolgreiche Zusammenarbeit von Akteuren auf kommunaler Ebene bei der Erstellung von Integreat-Inhalten und der Verbreitung des Informationsangebot

Integreat bietet das Potential, als neutrales Angebot alle integrationsrelevanten Informationen auf lokaler Ebene zusammenzuführen und als gemeinsames Informationsangebot verschiedene Integrationsakteure vor Ort zusammenzubringen. Gelingt die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure, können unterschiedliche Aufgabenbereiche, wie etwa die Erstellung von Inhalten durch Expert:innen im jeweiligen Bereich sowie die Bekanntmachung bei der Zielgruppe durch Multiplikator:innen, die regelmäßig mit dieser in Kontakt stehen, effektiv verteilt und so die Wirkung von Integreat maximiert werden. In 2024 soll daher durch verschiedene Maßnahmen die Zusammenarbeit vor Ort aktiv gestärkt werden

3. Bessere Erreichung von Neuzugewanderten als Nutzende und Mitgestaltende von Integreat

Damit eine bedarfsgerechte Weiterentwicklung von Integreat gelingt, ist es entscheidend, die Perspektiven von Nutzenden zu kennen und bei der Entscheidung zu technischen und inhaltlichen Änderungen zu berücksichtigen. Aufbauend auf Aktivitäten aus 2023 soll die Zielgruppeneinbindung auch 2024 zentrale Zielsetzung der Aktivitäten um Integreat sein. Die seit Beginn des Projekts einfließenden Rückmeldungen und Feedbacks migrantischer Nutzende wurden durch die Community in 2023 erstmals strukturell an unsere Verbesserungsprozesse angebunden. Regionale Zielgruppenformate und direktes Feedback der Zielgruppe sollen darüber hinaus dazu beitragen, dass Städte und Landkreise, aber auch die Entwickler:innen der Integreat-Technologie die Perspektive ihrer Nutzenden kennen und diese bei der Erstellung und dem Aufbau von Inhalten sowie der technischen Weiterentwicklung von Integreat berücksichtigen können. Zudem sollen konkrete Maßnahmen wie verstärktes Marketing

über Social Media dazu beitragen, insgesamt mehr Neuzugewanderte mit Integreat zu erreichen.

6.2 Chancen und Risiken

Das Bewusstsein für die Notwendigkeit zur aktiven Förderung und Gestaltung von digitaler Teilhabe wächst. Die Krisen der vergangenen Jahre haben deutlich gemacht, wie wichtig digitale Lösungen für den Zugang zu Dienstleistungen und Informationen sind. Durch digitale Angebote können Menschen in Krisensituationen schnelle Hilfe bekommen und Prozesse bei ohnehin knappen Ressourcen maßgeblich vereinfacht werden.

Diese Erfahrungen bieten eine große Chance für die Entwicklung neuer digitaler Angebote zur Verbesserung der Lebenswirklichkeit von Menschen, die bisher durch gesellschaftliche Strukturen benachteiligt oder ausgeschlossen sind. Allerdings gilt dies nur, solange es politisch und gesellschaftlich gelingt, im Rahmen der Digitalisierung die Bedürfnisse aller Menschen angemessen zu berücksichtigen und die Digitalisierung insgesamt inklusiv zu gestalten. Zudem besteht das Risiko, dass die politische Unterstützung von Angeboten zur Unterstützung digitaler Teilhabe aufgrund sich verändernder Prioritäten nachlässt und somit weniger Ressourcen zur Entwicklung dieser zur Verfügung stehen.

Massive technologische Fortschritte wie Künstliche Intelligenz bieten zukünftig noch mehr Möglichkeiten, um innovative Lösungen für brennende soziale Probleme zu entwickeln und damit Menschen noch besser bei der Verwirklichung ihrer Lebensvorstellungen zu unterstützen. Diese Potentiale auszuschöpfen und mit anderen Akteuren zusammenzuarbeiten, um sinnvolle Angebote zur digitalen Teilhabe zu schaffen, bleibt 2024 eine wichtige Herausforderung und Aufgabe.

7 Organisationsstruktur und Team

7.1 Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur der Tür an Tür – Digitalfabrik stellt den Rahmen bereit, in dem die Projekt- und Entwicklungsarbeit stattfindet. Dies geschieht sowohl im Haupt- als auch im Ehrenamt.

Zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeitenden bestehen teilweise große Unterschiede in dem Umfang ihrer Arbeitszeit. Um zu vermeiden, dass Ehrenamtliche abgehängt werden und ihren Beitrag zu einer Lösung nicht mehr leisten können, sind die bezahlten Wochenstunden von Hauptamtlichen auf 20 Stunden pro Lösung gedeckelt. Die verschiedenen Arbeitsbereiche werden je nach Bedarf von größeren oder kleineren Teams abgedeckt.

Ein großer Teil der Mitarbeitenden ist neben der Arbeit bei der Tür an Tür – Digitalfabrik in andere Verantwortungen bspw. durch ein Studium, die Familie oder anderes eingebunden, sodass unsere Organisation auf individuelle Arbeitszeitmodelle und dynamische Anforderungen reagieren können muss. Personen, die schon länger Teil des Teams und Projekts sind, kümmern sich um die Einarbeitung von neuen Mitarbeitenden. Hauptamtliche Angestellte stehen in den einzelnen Arbeitsbereichen als Ansprechpersonen für Unklarheiten und operative Herausforderungen mit zeitlichen Fristen zur Verfügung. Auf den vierteljährlich stattfindenden Konferenzen der Tür an Tür – Digitalfabrik treffen sich alle Mitarbeitenden physisch für zwei Tage und tauschen sich über aktuelle Aufgaben, Herausforderungen, Bedarfe und Entwicklungen aus und definieren gemeinsam strategische Meilensteine und Ziele. So werden auch in einer hybriden Organisation, deren Mitglieder sich über verschiedene Teile Deutschlands erstrecken, gute Zusammenarbeit und eine gemeinsame Organisationskultur erhalten.

7.2 Kooperationen, Partnerschaften und Netzwerke

Historisch bedingt spielen die Gesellschafter der Tür an Tür – Digitalfabrik auch im Bereich der Partnerschaften, Kooperationen und Netzwerke eine zentrale Rolle. Über unseren Hauptgesellschafter, den Tür an Tür – miteinander wohnen und leben e.V., besteht eine starke Vernetzung mit Integrationsprojekten in Augsburg. Der Verein existiert seit 1992 in Augsburg und setzt sich seitdem in regionalen Projekten für die Chancen und Rechte von Geflüchteten, Migrantinnen und Migranten ein.

Die übrigen drei Gesellschafter, ihres Zeichens Mitarbeiter der Technischen Universität München (Prof. Dr. Helmut Krcmar), der Technischen Universität Dortmund (Prof. Dr. Manuel Wiesche) und der Universität Innsbruck (Ass.-Prof. Dr. Maximilian Schrieck), bringen nicht nur ihre Expertise im Bereich der Softwarearchitektur ein,

sondern öffnen auch regelmäßig ihre Kontakte in die nationale E-Government-Szene und zu anderen Forschungseinrichtungen. Darüber hinaus ist der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der TU München und nach wie vor Mitausrichter der vierteljährlichen Konferenzen, Forschungspartner für diverse Problemstellungen der Tür an Tür – Digitalfabrik und Betreuer von Abschlussarbeiten im Kontext der Tätigkeiten der Tür an Tür – Digitalfabrik. Bei Gelegenheit wird die Tür an Tür – Digitalfabrik in Lehrveranstaltungen und Seminaren als Praxispartner einbezogen. Zudem standen in 2023 zwei wissenschaftliche Hilfskräfte an der TU Dortmund sowie eine wissenschaftliche Hilfskraft an der TU München zur Mitarbeit an den Projekten bereit.

Die Tür an Tür – Digitalfabrik war Teil der „Teilhabe Wirkungsschmiede“ des „Programm Engagement mit Perspektive“ von Ashoka Deutschland. Gemeinsam mit anderen Sozialunternehmen wurde insbesondere die Wirkungsausrichtung der jeweiligen Aktivitäten auf den Prüfstand gestellt. Die grundlegende Ausrichtung der Strategien der Tür an Tür – Digitalfabrik sind von diesem Austausch geprägt. Als Alumni des Programms ist unsere Organisation zudem Teil eines großen Netzwerks von Unternehmungen mit denselben Werten und Visionen.

Kooperationen spielen auch in der konkreten Entwicklung und Umsetzung unserer digitalen Lösungen eine wichtige Rolle. Neben kommunalen Verwaltungen, die beispielsweise im Kontext der Integrations-Plattform unsere wichtigsten Partner darstellen, bestehen auch Kooperationen mit Wohlfahrtsverbänden wie den Malteser Werken oder der Caritas. Im Kontext der Lunes-App bestehen zudem inhaltliche Kooperationen mit Berufs- bzw. Branchenverbänden.

8 Organisationsprofil

8.1 Allgemeine Angaben

Name	Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH
Sitz der Organisation gemäß Satzung	Augsburg
Gründung	22.06.2016
Rechtsform	Gemeinnützige GmbH
Kontaktdaten	Wertachstraße 29 86153 Augsburg digitalfabrik@tuerantuer.de https://tuerantuer.de/digitalfabrik/
Link zur Satzung	Gesellschaftsvertrag
Registeramt	Finanzamt Augsburg-Stadt
Registernummer	HRB30759
Datum der Eintragung	27.06.2016
Angabe über die Gemeinnützigkeit gemäß §52 Abgabenordnung. Datum des Feststellungs- bescheids, Ausstellendes Finanzamt, Erklärung des gemeinnützigen Zwecks	(1) Gegenstand des Unternehmens ist a. die Förderung der Hilfe für politisch, rassistisch oder religiös Verfolgte, für Flüchtlinge, Vertriebene, Aussiedler, Spätaussiedler, Kriegsopfer, Kriegshinterbliebene, Kriegsbeschädigte und Kriegsgefangene, Zivilbeschädigte und Behinderte sowie Hilfe für Opfer von Straftaten; Förderung des Andenkens an Verfolgte, Kriegs- und Katastrophenopfer; Förderung des Suchdienstes für Vermisste; b. die Förderung des Wohlfahrtswesens, insbesondere der Zwecke der amtlich anerkannten Verbände der freien Wohlfahrtspflege (§ 23 der Umsatzsteuer Durchführungsverordnung), ihrer Unterverbände und ihrer angeschlossenen Einrichtungen und Anstalten; c. die Förderung der Entwicklungszusammenarbeit; d. die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements zugunsten gemeinnütziger, mildtätiger und kirchlicher Zwecke; e. die Förderung von Wissenschaft und Forschung; f. die Förderung der Erziehung, Volks- und Berufsbildung einschließlich der Studentenhilfe Der letzte Freistellungsbescheid des Finanzamts Augsburg- Stadt stammt vom 18. Januar 2023.
Anzahl Mitarbeitende	50
davon hauptamtlich	35
davon ehrenamtlich	15

8.2 Governance der Organisation

8.2.1 Leitungs- und Geschäftsführungsorgan

Die Geschäfte der Tür an Tür – Digitalfabrik werden von Daniel Kehne und Clara Bracklo geführt. Beide Geschäftsführenden sind alleinvertretungsberechtigt und üben die Aufgabe ehrenamtlich aus.

Clara Bracklo wurde 1995 in Stuttgart geboren. Bereits im letzten Semester ihres 2017 abgeschlossenen Bachelorstudiums „Interkulturelles Management und Kommunikation“ an der Karlshochschule International University in Karlsruhe engagierte sie sich bei der Tür an Tür – Digitalfabrik und ist seither für die Wirkungsmessung in der Organisation verantwortlich. 2022 schloss Clara Bracklo ihr Masterstudium an der Universität Augsburg in „Ethik der Textkulturen“ erfolgreich ab. Durch die Übernahme der Geschäftsführung wird die Wirkungsorientierung der entwickelten digitalen Lösungen noch stärker in den Fokus gerückt.

Daniel Kehne wurde 1990 im westfälischen Ahlen geboren. Nach dem Abitur auf einem technischen Gymnasium absolvierte er ein duales Studium in der IT-Sparte der Siemens AG. Ab 2012 arbeitete er als Prozessberater beim französischen IT-Konzern Atos. Von 2014 bis 2018 studierte er an der Universität Augsburg und TU München Finance & Information Management und schloss dieses im März 2018 erfolgreich ab. Im April 2015 rief er das Projekt Integreat ins Leben und übernahm mit der Gründung der Tür an Tür – Digitalfabrik die Rolle als Geschäftsführer.

Gemeinsam leiten Clara Bracklo und Daniel Kehne die Tür an Tür – Digitalfabrik. Clara Bracklo verantwortet dabei die Bereiche Wirkung, Personal und Organisation.

Daniel Kehne übernimmt verantwortet jegliche Netzwerktätigkeiten sowie die Anbahnung und Koordination der verschiedenen Projekte und Angebote.

Ebenfalls vertretungsberechtigt ist Fritjof Knier, der seit April 2022 über eine Einzelprokura verfügt. Fritjof Knier wurde 1990 in Heide geboren. Nach seinem dualen Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Europäischen Fachhochschule Rhein/Erft, der Ausbildung zum Industriekaufmann bei der Neuman & Esser Group und einem Praktikum in der Unternehmensberatung INVERTO, begann er 2014 das Studium Finance & Information Management an der Universität Augsburg und der Technischen Universität München und schloss dieses im September 2017 erfolgreich ab. Im November 2015 stieß Fritjof Knier als Projektmanager zum Projekt Integreat und übernahm mit der Gründung der Tür an Tür – Digitalfabrik einen der beiden Geschäftsführerposten, bis er die Prokura übernahm.

8.2.2 Aufsichtsorgan

Die Gesellschafterversammlung stellt den Jahresabschluss fest, trifft Beschlüsse zur Ergebnisverwendung und entlastet die Geschäftsführung. Die Gesellschafterversammlung tagt einmal jährlich und setzt sich zusammen aus dem Vorstand des Tür an Tür – miteinander wohnen und leben e.V., namentlich Thomas Körner-Wilsdorf, Ludwig Lier, Elena Mañez y Moya, Barbara Stöcker und Dr. Stefan Wagner, sowie vom Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität München Prof. Dr. Helmut Krcmar, Prof. Dr. Manuel Wiesche, vom Lehrstuhl für Digitale Transformation an der Technischen Universität Dortmund und Ass.-Prof. Dr. Maximilian Schreieck vom Institut für Wirtschaftsinformatik, Produktionswirtschaft und Logistik der Universität Innsbruck.

8.2.3 Interessenskonflikte

Es existieren keine personellen Überschneidungen von Leitungs- und Aufsichtsorgan. Die Geschäftsführenden sind keine Anteilseigner:innen. Die Gesellschafter bringen sich, auf ausdrücklichen Wunsch der Geschäftsleitung, in unregelmäßigen Abständen mit inhaltlichen Vorschlägen in das Alltagsgeschäft ein.

8.2.4 Internes Kontrollsystem

Fritjof Knier ist zuständig für das monatliche Controlling. Ausgaben werden von beiden Geschäftsführenden gemeinsam entschieden, Rechnungen ebenfalls von beiden geprüft.

8.3 Eigentümerstruktur, Mitgliedschaften und verbundene Organisationen

8.3.1 Eigentümerstruktur

Das Stammkapital der Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH beträgt 25.000 Euro. Hauptgesellschafter der Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH ist der Tür an Tür – miteinander wohnen und leben e.V., der 70% der Anteile hält. Nach außen vertreten wird der Verein durch den fünfköpfigen Vorstand. Die übrigen 30% halten Einzelpersonen, die bereits zu Beginn des Projekts Integreat beteiligt waren und zum Zeitpunkt der Gründung alle dem Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität München angehörten. Dies ist der Lehrstuhlinhaber Prof. Dr. Helmut Krcmar (14% der Anteile), Prof. Dr. Manuel Wiesche (8%) sowie Ass.-Prof. Dr. Maximilian Schreieck (8%).

8.3.2 Mitgliedschaften in anderen Organisationen

- Social Entrepreneurship Netzwerk Deutschland e.V. (SEND) seit Mai 2017
- NETZWERK Unternehmen integrieren Flüchtlinge (NUiF) seit Juli 2017
- lagfa bayern e.V. seit Dezember 2022

8.3.3 Verbundene Organisationen

Die Tür an Tür – Digitalfabrik hat keine Verbindungen mit Organisationen, die über eine Mitgliedschaft hinausgehen. Die Tür an Tür – Digitalfabrik hält keine Anteile anderer Organisationen.

8.4 Umwelt- und Sozialprofil

Das ressourcenschonende Arbeiten ist eng mit Aspekten der Nachhaltigkeit verknüpft und schon seit Beginn wichtiger Teil unserer Arbeit. Durch den aktiven Einsatz und die eigene Entwicklung von Open-Source-Technologien, werden Entwicklungsressourcen gespart und gleichzeitig transparente und datenfreundliche Lösungsansätze genutzt und geschaffen. Nicht immer können alle Aspekte von Nachhaltigkeit gleichermaßen bedient werden und Abwägungen sind in einzelnen Fällen notwendig. In diesem Kontext kommen Fragen auf wie zum Beispiel: Woher kommt der Strom zum Betrieb der Server? Wir sind uns dieser Spannungsfelder bewusst. Dennoch sind viele Nachhaltigkeitsrichtlinien bereits etabliert und helfen uns dabei unsere Arbeit möglichst schonend für Umwelt und Mensch zu gestalten.

- Bei Reisen im Arbeitskontext haben Zugfahrten Vorrang. Autofahrten sollten nach Möglichkeit vermieden werden, außer Fahrtzeiten bzw. Anbindung erfordern die Anreise mit dem Auto.
- Die Kosten für das Deutschlandticket werden für Mitarbeitende in voller Höhe übernommen. Dadurch wird in wichtige zukünftig Infrastruktur und die Mobilität der Zukunft investiert.
- Der CO2-Ausgleich bei Bestellungen und Buchungen (z.B. CO2-kompensierter Druck von Werbematerialien) sollte – wenn angeboten – genutzt werden.
- Catering bei Veranstaltungen wird nach Möglichkeit ohne tierische Zusätze gebucht.
- Durch den Kauf gebrauchter Hardware werden bei den vielen für die Arbeit in der Tür an Tür – Digitalfabrik notwendigen Geräten umweltschonende Entscheidungen getroffen.
- Wir schließen dienstliche Mobilfunkverträge bei sozialen und klimapositiven Unternehmen ab.

- Büroraum-Sharing: Der gemeinsam mit dem Quartiersmanagement Rechts-der-Wertach genutzte Projektraum verhindert Leerstand.
- Arbeitsverträge werden mit einer Mindestanzahl von 30 Urlaubstagen geschlossen. So wird eine größtmögliche Flexibilität und Selbstbestimmung der Mitarbeitenden ermöglicht.
- Arbeitsorte können unter Berücksichtigung gemeinsamer Arbeitszeiten frei gewählt werden und werden im Rahmen der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten ausgestattet.
- Arbeitszeiten sind frei wählbar. Regelmäßige Abstimmungsgespräche sichern dabei die bestmögliche Vernetzung der Teams.
- Die Teammitglieder und Anteilseigner werden durch monatliche Zusammenfassungen durch die Geschäftsführenden über alle relevanten Geschehnisse informiert. Jährliche Wirkungsberichte schaffen zusätzliche Transparenz.
- Aktive Förderung von Diversität innerhalb der Organisation mit Unterstützung und Begleitung durch die Tür an Tür – Integrationsprojekte gGmbH

9 Finanz- und Rechnungslegung

9.1 Buchführung und Rechnungslegung

Die Buchführung der Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH wird von der Steuerberaterin Evelyn Zuber, Augsburg (extern) durchgeführt, die ebenfalls die Erstellung des Jahresabschlusses und der Bilanz übernimmt. Der Geschäftsabschluss für das Jahr 2023 wird erst zum Ende des Folgejahres erstellt, sodass wir hier lediglich eine Schätzung der Einnahmen und Ausgaben für das Jahr 2023 vornehmen werden.

9.2 Einnahmen und Ausgaben

Währung, Einheit	Euro, €
Einnahmen	
1. Erlöse	590.000,00
davon aus öffentlichen Aufträgen	0,00
2. Zuwendungen	85.000,00
davon aus öffentlicher Hand (Zuschüsse)	20.000,00
3. Beiträge	0,00
4. Sonstige Einnahmen (Preisgelder, Spenden)	8.000,00
Summe Einnahmen	683.000,00
Ausgaben (wenn Sie weniger als 500.000 Euro Gesamteinnahmen haben)	
1. Personalkosten	598.000,00
2. Sachkosten	118.500,00
3. Finanzierungskosten	0,00
4. Steuern	0,00
5. Sonstige Ausgaben	0,00
Summe Ausgaben	716.500,00
Jahresergebnis (Einnahmen abzgl. Ausgaben)	- 33.500,00

9.3 Finanzielle Situation und Planung

Wie bereits im Vorjahr wurden die Aktivitäten der Tür an Tür – Digitalfabrik im großen Maße aus eigenen Erlösen finanziert. Zum Jahresende 2023 wird dabei ein Fehlbetrag von rund 33.500 Euro verbucht, der über die Rücklage gedeckt werden kann. Den größten Anteil an den Erlösen macht das Projekt Integreat mit etwa 396.500 Euro aus, gefolgt von der Malte-App mit 135.000 Euro. Weitere signifikante Beiträge zu den Erlösen leisten die App für die Bayerische Ehrenamtskarte mit rund 34.000 Euro, die Entwicklung des digitalen Nürnberg-Pass mit rund 39.000 Euro, das Augsburger WLAN-Projekt mit rund 20.000 Euro und Projektpartnerschaften für die Lern-App Lunes in Höhe von 8.000 Euro. Kleinere Projekte sorgten für die übrigen Erlöse.

Bei Integreat kommen die Erlöse von insgesamt 108 kommunalen Verwaltungen, wodurch eine hohe Risikostreuung gegeben ist. Bei der Malte-App gibt es mit den Malteser Werken einen Rahmenvertrag, über den mit den Migrationsbüros der Bundesländer oder auch den einzelnen Einrichtungen abgerechnet wird. Auch hier ist somit eine gewisse Risikostreuung gegeben.

Die im Vergleich zum Vorjahr gesunkenen Sachkosten in Höhe von 118.500 Euro (Vorjahr 177.000 Euro) sind durch den fehlenden Sondereffekte der Zusammenarbeit mit externen Organisationen bei der Entwicklung eines Chatbots im Vorjahr zurückzuführen.

9.3.1 Mittelherkunft Fördergelder

Für die Entwicklung des Integreat-Kompasses konnte eine Zuwendung des Welcome Alliance Fund in Höhe von 45.000 Euro gewonnen werden, für den Aufbau einer Integreat-Community von Nutzenden 20.000 Euro durch die Deutsche Stiftung für Engagement und Ehrenamt und für die Konzeption eines Integreat-Chatbots (OMoS – Online Migrationsberatung ohne Sprachbarrieren) 20.000 Euro vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales über den Ideenwettbewerb der Civic Innovation Platform.

Die Tür an Tür – Digitalfabrik erhält für die App Integreat personelle Unterstützung der Technischen Universitäten München und Dortmund. Die Mittel stammen im Hintergrund aus einer Förderung durch den Deutsch Akademischen Austauschdienst (DAAD) über das Programm „Welcome – Studierende engagieren sich für Flüchtlinge“. Teilweise konnte jeweils eine studentische Hilfskraft an den Universitäten angestellt werden. Das Gesamtvolumen dieser (indirekten) Förderung betrug im Jahr 2023 etwa 25.000 Euro.

9.3.2 Sonstige Einnahmen

Über eine ehrenamtliche Mitarbeiterin war die Tür an Tür – Digitalfabrik Gegenstand einer Weihnachtsspendenaktion der HypoVereinsbanken in Deutschland. Die Unicredit Foundation hat in diesem Rahmen 2.525 Euro gespendet. Hinzu kamen Einzelspenden der Mitarbeitenden. Eingesetzt wurden die Spenden im Rahmen des Augsburger WLAN-Projekts. Weitere Spenden von Einzelpersonen sorgen für eine Gesamtspendensumme von 6.000 Euro.

Die Tür an Tür – Digitalfabrik hat der Tür an Tür – miteinander wohnen und leben e.V. für den Bau eines sozialen Wohnbauprojekts ein Darlehen in Höhe von 70.000 Euro gewährt, wofür zum Jahresende ein Zinsertrag in Höhe von 1.400 Euro eingenommen wurde. Über eine Festgeldanlage bei der Geschäftsbank FYRST wurden etwa 600 Euro Zinsen erwirtschaftet.

9.3.3 Ausblick

Im Jahr 2023 kam die Tür an Tür – Digitalfabrik einem ausgeglichenen Jahresergebnis nahe und musste das Jahr mit einem kleineren Fehlbetrag abschließen. Es konnten dabei alle Mitarbeitenden, die im Vorjahr eingestellt wurden, im Sozialunternehmen gehalten werden.

Die digitale Berechtigungskarte wurde in 2023 erstmals auf kommunaler Ebene in der Stadt Nürnberg pilotiert und soll weitere Kommunen als Nachahmerinnen finden. Außerdem soll der Integreat-Kompass erste Praxiseinsätze in Kommunen oder Regionen verzeichnen, OMoS in der Praxis getestet werden und die neuen Angebote für Integreat-Kommunen für KI-Übersetzungen als zusätzlich einzukaufende Leistung noch von mehr Kommunen in Anspruch genommen werden. Auch Integreat soll in 2024 weiterhin in neuen Kommunen in Deutschland an den Start gehen.

Wir rechnen für 2024 mit einer konstanten, vielleicht leicht steigender Teamgröße. Zwei studentische Hilfskräfte wurden nach Auslaufen der Förderung der DAAD bereits ab Januar 2024 bei der Digitalfabrik angestellt.

Für die neue Projektideen, insbesondere OMoS soll auch im Jahr 2024 wieder nach Fördermitteln von Stiftungen oder von der öffentlichen Hand gesucht werden, die das in 2023 entwickelte Konzept hin zum Prototypen und Praxiseinsatz tragen würden.

Zusammengefasst rechnen wir für das Jahr 2024 wieder mit einem ausgeglichenen Jahresergebnis bei geplanter konstanter Teamgröße und Fokus auf bereits etablierte, pilotierte oder fertig konzeptionierte Produkte, Projekte und Dienstleistungen.

Literaturverzeichnis

- Aktion Mensch (2020): Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Trendstudie.
- Arnold, Sina; Görland, Stephan (2017): Forschungsbericht "Digitalisierung und selbstorganisierte migrantische Logistik". BIM Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung und Humboldt Universität zu Berlin.
- Barth, Stephan (1998): Soziale Netzwerke und Soziale Unterstützungen. FH Münster.
- Becka, Denise; Hamburg, Ileana; Schröer, Laura (2019): *Digitale Bildungsprogramme als Schlüssel zur Integration. Gestaltungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Arbeitsmarktchancen von jungen Menschen*; in: Alexandra David et al. (Hrsg.): Migration und Arbeit. Herausforderungen, Problemlagen und Gestaltungsinstrumente. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 319-334.
- Blien, Uwe (2020): *Digitalisierung, Arbeitsmarkt und Nachhaltigkeit*; in: Michael von Hauff, Armin Reller (Hrsg.): Nachhaltige Digitalisierung – eine noch zu bewältigende Zukunftsaufgabe. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für politische Bildung, S. 35-48.
- Bundesregierung (2022): Die Digitalstrategie Deutschland – 31.08.2022.
- David, Alexandra et al. (2019): *Vorwort*; in: Alexandra David et al. (Hrsg.): Migration und Arbeit. Herausforderungen, Problemlagen und Gestaltungsinstrumente. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 9-16.
- Gesetz über die Feststellung des Bundeshaushaltsplans für das Haushaltsjahr 2024, S. 54.
- Hauff, Michael von; Reller, Armin (2020): *Nachhaltige Entwicklung und Digitalisierung: Eine noch nicht ganz geklärte Herausforderung*; in: Michael von Hauff, Armin Reller (Hrsg.): Nachhaltige Digitalisierung – eine noch zu bewältigende Zukunftsaufgabe. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für politische Bildung, S. 5-10.
- Hashemie, Shifteh; Moder, Clara (2020): *Digitalisierung inklusiv gestalten. Chancen und Risiken für Teilhabe im digitalen Zeitalter*, in: Die Armutskonferenz et al. (Hrsg.): Stimmen gegen Armut. Norderstedt: BoD-Verlag, S. 153-161.
- Hengstmengel, Jarl (2023): Erkennung von rassistischem Bias in Deutschen Word Embeddings mithilfe Analogie-Findungsaufgaben.
- Huber-Krimmel, Claudia (2020): Inklusive Beratung - Systematisch gedacht. Umsetzung von Inklusion in einer ambulanten Beratungsstelle für Menschen mit einer Behinderung. Berner Fachhochschule.

- Kersting, Norbert (2020): *Digitale Ungleichheiten und digitale Spaltung*, in: Tanja Klenk et al. (Hrsg.): *Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 1-11.
- Knuth, Matthias (2019): *Willkommenskultur ohne Willkommensstruktur. Fluchtmigration als Stresstest für die Integrationsfähigkeit des deutschen Bildungs- und Erwerbssystems*; in: Alexandra David et al. (Hrsg.): *Migration und Arbeit. Herausforderungen, Problemlagen und Gestaltungsinstrumente*. Opladen: Verlag Barbara Budrich, S. 49-72.
- Krafeld, Franz Josef (2014): *Überleben in der Sozialen Arbeit - Ansätze zur Förderung entsprechender Resilienzkompetenzen*. socialnet. [online] <https://www.socialnet.de/materialien/184.php> (zuletzt abgerufen am: 24.04.2023).
- Schabram, Greta; Schulze, Kay; Stilling, Gwendolyn (2023): *Armut und digitale Teilhabe. Empirische Befunde zur Frage des Zugangs zur digitalen Teilhabe in Abhängigkeit von Einkommensarmut*. Kurzexpose der Paritätischen Forschungsstelle.
- Scheerder et al. (2017): *Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide*; in: *Telematics and Informatics*, Vol 34, Issue 8, S. 1607-1624.
- Smith, Johanna; Lohde, Ute (2017): *Arbeitssuchende ZuwandererInnen im EHAP. Möglichkeiten und Grenzen der Verweisberatung in Dortmund*. Bundesministerium für Arbeit und Soziales.
- Sowa, Frank (2020): *Figurationen der Wohnungsnot. Kontinuität und Wandel sozialer Praktiken, Sinnzusammenhänge und Strukturen*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Sowa, Frank et al. (2020): *Digitalisierung für alle? Zur Auswirkung digitaler Angebote auf Teilhabechancen von Wohnungslosen*; in: *Soziale Passagen. Journal für Empirie und Theorie Sozialer Arbeit*, Jg. 12, Heft 1, S. 185-190.
- Stapf, Tobias (2017): *Migrationsberatung 4.0 - das Informationsverhalten von Neuzugewanderten in den sozialen Medien und seine Konsequenzen für Beratungsanbieter*. Minor.
- Statistisches Bundesamt (2023): *Gefährdung durch Armut oder soziale Ausgrenzung: AROPE-Indikator nach Geschlecht und Alter*.
- Translators Without Borders (2017): *Putting Language on the Map in the European Refugee Response*.
- UNHCR (2022): *Mid-Year Trends 2022*. [online] <https://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/635a578f4/mid-year-trends-2022.html> (zuletzt abgerufen am 20.04.2023).

Weber, Harald; Kubek, Vanessa (2020): *Chancen und Risiken der Digitalisierung für sozial benachteiligte Personengruppen*; in: Michael von Hauff, Armin Reller (Hrsg.): Nachhaltige Digitalisierung – eine noch zu bewältigende Zukunftsaufgabe. Wiesbaden: Hessische Landeszentrale für politische Bildung, S. 98-108.