

Tür an Tür



## Wirkungsbericht 2024

Tür an Tür – Digitalfabrik gGmbH

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung</b>	<b>2</b>
1.1 Vision und Ansatz	2
1.1.1 Unsere Vision: Digitale Teilhabe ermöglichen und stärken	2
1.1.2 Unser Ansatz: Kooperationen und Open Source	2
1.2 Gegenstand dieses Berichts	3
<b>2 Die gesellschaftliche Herausforderung und unser Lösungsansatz</b>	<b>4</b>
2.1 Digitale Spaltung: Die gesellschaftliche Herausforderung	4
2.2 Die Angebotslandschaft	5
2.3 Chancen und Risiken	8
<b>3 Zielgruppen, Angebote und Wirkungen</b>	<b>9</b>
3.1 Angebote für Neuzugewanderte	11
3.1.1 Digitale Sprechstunde	12
3.1.2 WLAN-Projekt	12
3.1.3 Integreat	13
Leistungen und Wirkungen 2024	17
Wissenschaftliche Evaluationen 2024	18
Weitere Aktivitäten zur Wirkungsbeobachtung 2024	20
Planung und Ziele 2025	23
3.1.4 Malte	24
3.1.5 Lunes	25
Leistungen und Wirkungen 2024	27
Planung und Ziele 2025	27
3.1.6 Law & Orga	28
3.2 Angebote für Angehörige einkommensschwacher Bevölkerungsgruppen	28
3.2.1 Netzwerk Obdach & Wohnen	29
3.2.2 Digitale Berechtigungskarten	31
3.3 Angebote für Menschen mit Behinderung	33
3.3.1 Carikom	34

---

<b>4 Organisationsstruktur und Team</b>	<b>35</b>
4.1 Organisationsstruktur	35
4.2 Kooperationen, Partnerschaften und Netzwerke	35
<b>5 Organisationsprofil</b>	<b>37</b>
5.1 Allgemeine Angaben	37
5.2 Governance der Organisation	38
5.2.1 Leitungs- und Geschäftsführungsorgan	38
5.2.2 Aufsichtsorgan	39
5.2.3 Interessenskonflikte	39
5.2.4 Internes Kontrollsystem	39
5.3 Eigentümerstruktur, Mitgliedschaften und verbundene Organisationen	39
5.3.1 Eigentümerstruktur	39
5.3.2 Mitgliedschaften in anderen Organisationen	40
5.3.3 Verbundene Organisationen	40
5.4 Umwelt- und Sozialprofil	40
<b>6 Finanz- und Rechnungslegung</b>	<b>42</b>
6.1 Buchführung und Rechnungslegung	42
6.2 Einnahmen und Ausgaben	42
6.3 Eingesetzte Ressourcen 2024	43
6.4 Finanzielle Situation und Planung	43
6.4.1 Mittelherkunft Fördergelder	43
6.4.2 Sonstige Einnahmen	44
6.4.3 Ausblick	44
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>45</b>

# 1 Einleitung

## 1.1 Vision und Ansatz

### 1.1.1 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. 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.

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. So werden lokale Prozesse und Strukturen entlastet und gestärkt, Angebote besser zugänglich gemacht und den Nutzenden mehr Teilhabe und Selbstbestimmung ermöglicht.

### 1.1.2 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.

## 1.2 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 2024. 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 achte Jahresbericht nach dem SRS.
Ansprechpartnerin	Clara Bracklo <a href="mailto:clara.bracklo@tuerantuer.org">clara.bracklo@tuerantuer.org</a>

---

## 2 Die gesellschaftliche Herausforderung und unser Lösungsansatz

### 2.1 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.<sup>1</sup> Es liegt nahe, dass durch die Digitalisierung Chancenungleichheiten (z.B. aufgrund von Sprachbarrieren oder Behinderungen) im Rahmen der Informations- und Wissensgesellschaft überwunden werden können.<sup>2</sup>

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.<sup>3 4</sup>

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.<sup>5</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Weber/Kubek (2020)

<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup>

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.

### 2.2 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.<sup>7</sup>

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.<sup>8</sup> 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

---

<sup>6</sup> Weber/Hubek (2020)

<sup>7</sup> 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).

<sup>8</sup> 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.<sup>9</sup> 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.<sup>10</sup> Eine derartige Reduzierung für 2025 ist nicht vorgesehen.

Zur Unterstützung werden zudem 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.<sup>11</sup> Außerdem sind solche Angebote örtlich gebunden und können nicht von allen Menschen wahrgenommen werden.

Gedrucktes Material wird ebenfalls 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.

---

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

<sup>10</sup> Gesetz über die Feststellung des Bundeshaushaltsplans für das Haushaltsjahr 2024, S. 54.

<sup>11</sup> 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.



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

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.<sup>13</sup> 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 Geflüchteten aus der Ukraine vor dem Krieg.

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.

---

<sup>12</sup> Barth, Stephan (1998): Soziale Netzwerke und Soziale Unterstützungen. FH Münster.

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

### 2.3 Chancen und Risiken

Das Bewusstsein für die Notwendigkeit zur aktiven Förderung und Gestaltung von digitaler Teilhabe ist in der Gesellschaft präsent. 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 aktuelle soziale Herausforderungen zu entwickeln und damit Menschen noch besser bei der Verwirklichung ihrer Lebensvorstellungen zu unterstützen. Informationen können bereits jetzt leichter durchsucht und gefiltert werden, Übersetzungskosten durch immer bessere automatische Übersetzungen weiter gesenkt werden und auch bei der Erstellung von Inhalten kann Künstliche Intelligenz die Arbeit deutlich erleichtern. Diese Potentiale zu erschließen und so in der Integrationsarbeit wichtige Ressourcen frei zu machen, steht 2025 im Mittelpunkt der Aktivitäten der Tür an Tür – Digitalfabrik.

### 3 Zielgruppen, Angebote und Wirkungen

Die Angebote der Tür an Tür – Digitalfabrik tragen dazu bei, dass Menschen, die von gesellschaftlichen Strukturen benachteiligt oder ausgeschlossen sind, digital teilhaben bzw. sich digital leichter zurechtfinden können. Teilhabe bedeutet, dass man die Möglichkeit, Fähigkeit und Verantwortung hat, die Gesellschaft mitzugestalten.

Die Angebote und Aktivitäten der Tür an Tür – Digitalfabrik richten sich in erster Linie an Menschen, die neu nach Deutschland kommen. Denn unsere Vision ist eine Welt, in der jeder Mensch – unabhängig von Herkunft, Sprache oder Lebenssituation – das volle Potenzial der eigenen Fähigkeiten entfalten kann und Zugang zu Bildung, Beschäftigung und gesellschaftlicher Teilhabe hat. Auch andere Personengruppen, die von gesellschaftlicher Ungleichheit betroffen sind, werden gemäß der Satzung durch entsprechende 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.<sup>14</sup> 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.<sup>15</sup>

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 Diskriminierungspotentialen entgegenwirken und bestehende diskriminierende Strukturen abbauen.

---

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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.

Es ist entscheidend, die vielfältigen Potentiale digitaler Angebote zur Stärkung von Teilhabe 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.<sup>16</sup> Probleme im Umgang mit komplexen Prozessen und fehlende Digitalkompetenz betreffen darüber hinaus auch viele andere Zielgruppen. Bei der Entwicklung spezifischer Angebote werden Überschneidungen von Bedarfen und Zielgruppen berücksichtigt, zum Beispiel durch mehrsprachige Informationen für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen.

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. Die Sortierung der Angebote richtet sich nach dem jeweiligen Ansatzpunkt – so werden zunächst Angebote aufgeführt, die wichtige Voraussetzungen für digitale Teilhabe schaffen und anschließend digitale Unterstützungsangebote, die insgesamt mehr gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen.

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.

---

<sup>16</sup> 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.

### 3.1 Angebote für Neuzugewanderte

Die Gründe für Migration sind vielfältig. Gesellschaftliche und politische Veränderungen sorgen für eine hohe Dynamik bei dieser Zielgruppe. Neben 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 vielfältige 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.<sup>17</sup> 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 Arbeitsmarktintegration<sup>18</sup> oder bei der Erlangung von Sprachkompetenzen<sup>19</sup> sein. Es ist wichtig, dass zuvor Digitalkompetenzen vermittelt und gegebenenfalls fehlende technische Ausstattung bereitgestellt wurde.

---

<sup>17</sup> Kersting, Norbert (2020)

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> 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.

### 3.1.1 Die Digitale Sprechstunde (seit August 2024)

Aufbauend auf den Erfahrungen aus der gemeinsamen Umsetzung eines Digitalisierungskurses in 2023 wurde 2024 gemeinsam mit dem Jugendmigrationsdienst des Diakonischen Werks Augsburg eine wöchentliche Digitale Sprechstunde für Jugendliche und junge Erwachsene mit Migrationshintergrund im Alter von 12 bis 27 Jahren eingeführt. Im Zentrum steht die Kommunikation mit Behörden und Ämtern, die eine zunehmende Digitalkompetenz erfordert.

Das Angebot steht allen Ratsuchenden des Jugendmigrationsdienstes offen, die Hilfe im Umgang mit den digitalen Dienstleistungen der Ämter benötigen. Auch andere Fragen zur Bedienung und Funktionen des Smartphones werden beantwortet.

2024 wurde das Angebot von rund 20 Personen wahrgenommen und wird in der ersten Jahreshälfte von 2025 weitergeführt.

### 3.1.2 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**). 2024 wurde mit der Landsberger Straße die mittlerweile 17 Unterkunft in Augsburg durch die Tür an Tür – Digitalfabrik 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 bis zu 500 Personen an ihrem Wohnort mit Internet versorgt und es konnten auch 2024 weitere Verbesserungen bei der Verfügbarkeit des Internets erreicht 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.

Zugang zum Internet erhalten Bewohner:innen über einen Voucher mit Zugangscodes, der für jeweils 30 Tage gültig ist. Die Rückseite dieser Voucher konnte 2024 mithilfe einer Förderung durch Demokratie Leben! in Höhe von rund 4.500€ genutzt werden, um demokratiefördernde Maßnahmen (z.B. Veranstaltungen im Augsburger Raum) sichtbar zu machen und so politische Teilhabe aktiv zu stärken.

Seit 2024 können Voucher auch per Bezahlkarte oder Kartenzahlung im Café Tür an Tür erworben werden, welches mit mindestens 0,21€ netto pro verkauftem Voucher als zentrale Ausgabestelle unterstützt wird.

### 3.1.3 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.<sup>20</sup> 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.<sup>21</sup> 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 – 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

---

<sup>20</sup> Translators Without Borders (2017): Putting Language on the Map in the European Refugee Response.

<sup>21</sup> Arnold, Sina; Görland, Stephan (2017): Forschungsbericht "Digitalisierung und selbstorganisierte migrantische Logistik". BIM Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung und Humboldt Universität zu Berlin.



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.

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

## **Integreat: Leistungen und Wirkungen 2024**

2024 standen die Vereinfachung der Arbeit mit dem Integreat-Redaktionssystem, die verbesserte Erreichung von Neuzugewanderten sowohl als Nutzende als auch als Mitgestaltende der Integreat-Plattform und die Einbindung von mehr Akteuren auf lokaler Ebene bei der Erstellung von Integreat-Inhalten sowie der Verbreitung des Informationsangebotes im Mittelpunkt. Folgende Entwicklungen haben 2024 im Kontext dieser Zielsetzungen stattgefunden:

### **Vereinfachung der redaktionellen Arbeit mit Integreat**

- Überarbeitung des Integreat-Wikis (zentraler Wissensspeicher zur Arbeit mit Integreat) zur erleichterten Bedienung
- Übersichtliche Darstellung von aktuellen Aufgaben (z.B. kaputte Links oder veraltete Seiten) im Integreat-Redaktionssystem
  - ➔ Reduzierung von kaputten Links um 23% im Vergleich zum Jahresbeginn
  - ➔ Reduzierung von veralteten Seiten um 30% im Vergleich zum Jahresbeginn
  - ➔ Reduzierung von Seiten mit nicht mehr aktueller Übersetzung um 16% im Vergleich zum Jahresbeginn (unterstützt durch Anbindung von Google Cloud Translations)
- Weiterbildungsangebote zur Formulierung einfacher Texte und Bewertung der Verständlichkeit sowie Darstellung von Vorschlägen zur Textvereinfachung im Redaktionssystem

### **Verbesserte Erreichung von Neuzugewanderten als Nutzende und Mitgestaltende der Integreat-Plattform**

- Mehr als 62% der insgesamt über 4,5 Millionen Seitenaufrufe auf Integreat in 2024 auf nicht-deutschsprachige Inhalte
- Strukturierter und regelmäßiger Austausch mit Zielgruppe
- Strategische Erfassung und Weiterverarbeitung von Nutzenden-Feedback
- Umsetzung von zwei Funktionen, die direkt aus Nutzenden-Feedback abgeleitet wurden (u.a. Suchfunktion), drei weitere Funktionen für 2025 in Planung
- Umsetzung von mehr als 10 Anpassungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit
- Entwicklung eines Prototypen für einen KI-gestützten Chat zur vereinfachten Informationssuche mit Integreat

### **Einbindung von mehr Akteuren auf lokaler Ebene bei der Erstellung von Integreat-Inhalten sowie der Verbreitung des Informationsangebotes**

- Einbindung von durchschnittlich mehr als 3 Redakteur:innen pro Kommunen
- Regelmäßige Updates für und aktive Ansprache von Multiplikator:innen zu Integreat in ~70% der umsetzenden Städte und Landkreise

- Hohe Zufriedenheit mit dem Unterstützungs- und Marketing-Angebot zu Integreat

### **Integreat: Wissenschaftliche Evaluationen 2024**

In der wissenschaftlichen Zeitschrift MIS Quarterly (Management Information Systems Quarterly) wurde 2024 ein Artikel zum Thema „*Digital Platforms for Social Inclusion: The Case of an Information Platform for Refugees*“, verfasst von Ass.-Prof. Dr. Maximilian Schrieck, Prof. Dr. Manuel Wiesche, Dr. Olga Usachova und Prof. Dr. Helmut Krcmar, veröffentlicht. Untersucht wurde, inwiefern digitale Plattformen durch ihre offenen, generativen und vernetzenden Mechanismen die soziale Integration von Geflüchteten unterstützen können. Integreat wird dabei als Beispiel herangezogen, um zu zeigen, wie diese Mechanismen den Zugang und die Teilhabe an sozialer Inklusion unterstützen können.

Integreat bietet mehrsprachige Inhalte an, einschließlich seltener Sprachen, reduziert dadurch die Hürden und fördert Transparenz. Geflüchtete können auf diese Informationen zugreifen und sich selbstbestimmt mit Beratenden austauschen. Integreat fördert auch die Generativität, indem die Plattform den Zugang zu aktuellen und vertrauenswürdigen Informationen ermöglicht, die langfristig gepflegt werden. Darüber hinaus unterstützt Integreat Netzwerkeffekte, indem öffentliche Lizenzen für alle auf der Plattform verfügbaren Informationen gewährleistet werden. Die Suchmaschinenoptimierung der Integreat-Web-App ermöglicht es Geflüchteten, einfach auf diese Informationen zuzugreifen, was die Kommunen wiederum dazu motiviert, noch mehr Inhalte bereitzustellen. Die Studie soll als Ausgangspunkt für weitere Forschung an der Schnittstelle von digitalen Plattformen und sozialer Inklusion dienen.<sup>22</sup>

Zudem untersuchte 2024 Steffen Kleinle in seiner Masterarbeit mit dem Titel „Multilingual Question Answering in a German Migration Context Using Neural Methods“ im Masterstudiengang Informatik an der Universität Augsburg, inwiefern Frage-Antwort-Systeme (QA-Systeme) bei der Minderung von Informationsarmut von Neuzugewanderten unterstützen können.

QA-Systeme versuchen mithilfe von Maschinellem Lernen und dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI), auf Fragen und Eingaben von Nutzenden möglichst passgenaue Antworten zu liefern. Neueste Durchbrüche im Forschungsfeld KI, insbesondere in der generativen KI, sowie der Mangel an Personalressourcen in der

---

<sup>22</sup> Schrieck, Maximilian; Wiesche, Manuel; Usachova, Olga; Krcmar, Helmut. (2024): *Digital Platforms for Social Inclusion: The Case of An Information Platform for Refugees*. MIS Quarterly. 48, S. 1848-1852.

deutschen Integrations- und Migrationsarbeit machen QA-Systeme zu einem vielversprechenden Ansatz bei der Integration von Neuzugewanderten.

Steffen Kleinle evaluierte verschiedene Ansätze und Methoden für QA-Systeme auf ihre Eignung für den Einsatz in diesem sensiblen Anwendungsgebiet, insbesondere in Hinblick auf sogenannte Halluzinationen und in der Folge die Vertrauenswürdigkeit dieser Systeme. Es zeigten sich generell gute Ergebnisse mit hoher Vertrauenswürdigkeit, ein alleiniger Einsatz muss dennoch weiterhin kritisch betrachtet werden. In Verbindung mit menschlichen Beratenden, beispielsweise in einem mehrstufigen Chatbot, sind Frage-Antwort-Systeme eine sinnvolle Ergänzung, um die Arbeit der Beratenden zu reduzieren und die Informationsgewinnung von Neuzugewanderten zu unterstützen. Weitere Forschung ist insbesondere in Hinblick auf in der KI-Forschung weniger vertretene Sprachen notwendig.<sup>23</sup>

Die Forschung an QA-Systemen im Kontext von Integreat aus dieser Masterarbeit wird aktuell im Rahmen vom Integreat Chat/OMoS/MIA weitergeführt und befindet sich in Zusammenarbeit mit der Stadt München in einer Testphase. Das im Rahmen der Masterarbeit entstandene QA Dataset wird quelloffen auf [GitHub](#) bereitgestellt. Zudem wurde ein Teil der Forschungsergebnisse veröffentlicht.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Kleinle, Steffen (2024): Multilingual Question Answering in a German Migration Context Using Neural Methods.

<sup>24</sup> Kleinle, Steffen et. Al. (2024): OMoS-QA: A Dataset for Cross-Lingual Extractive Question Answering in a German Migration Context. KONVENS. [online] <https://aclanthology.org/2024.konvens-main.25/>

## **Integreat: Weitere Aktivitäten zur Wirkungsbeobachtung 2024**

Neben wissenschaftlichen Evaluationen erfolgten 2024 folgende weitere Maßnahmen zur Wirkungsmessung im Integreat-Kontext:

### **Rückmeldungen von der Zielgruppe**

Der Kontakt zu Neuzugewanderten als primäre Zielgruppe von Integreat ist entscheidend für die Weiterentwicklung und Verbesserung des Angebots.

In verschiedenen Workshops wurden 2024 eigene Erfahrungen von Nutzenden sichtbar gemacht sowie Wünsche, Ideen und Verbesserungsvorschläge für Integreat eingeholt. Besonders positiv hervorgehoben wurde die einfache Bedienung und die Mehrsprachigkeit der App. Auch die große Menge an wertvollen Informationen zu unterschiedlichen Themen wurde von einigen Teilnehmenden gelobt. Verbesserungswünsche bezogen sich unter anderem auf die Feedback-Funktion, den Orts- und Sprachwechsel sowie die Navigation zu externen Links.

2024 wurde zudem eine Umfrage zu den Funktionalitäten in Integreat durchgeführt. Insgesamt haben 38 Personen aus der direkten Zielgruppe an der Befragung teilgenommen. Die Befragung hat insgesamt ein positives Bild von der Benutzerfreundlichkeit der Integreat-App gezeichnet. Der Großteil der Teilnehmenden konnte alle zehn getesteten Funktionen problemlos bedienen. Einige Funktionen haben besonders gut abgeschnitten, darunter die Suche nach Informationen über die Kacheln, das Wechseln der Sprache sowie das Teilen von Inhalten. Eine Funktion, die sich als schwieriger erwies, war der Wechsel der Stadt. 13 Personen konnten die Funktion nicht erfolgreich nutzen, was darauf hinweist, dass die Benutzerfreundlichkeit an dieser Stelle noch nicht ausreichend gegeben ist.

Auch eine Befragung zur Nutzung von Sprachkursangeboten wurde durchgeführt, um zu evaluieren, ob eine Anbindung von Sprachkursangeboten in Integreat sinnvoll wäre. An dieser Umfrage haben sich 33 Personen aus der Zielgruppe beteiligt. Obwohl ein Großteil der Befragten schon an Sprachkursen teilgenommen hat, wurden einige Schwierigkeiten und Wünsche bei der Suchen nach Sprachkursen genannt, wie z. B. der Wunsch nach einer Filtermöglichkeit nach Preis, Ort und Bewertung. Anhand dieser Rückmeldung werden die Möglichkeiten für eine Anbindung von Sprachkursangeboten in Integreat weiter betrachtet.

2025 werden Formate zur Zielgruppenerreichung, wie Workshops und Befragungen, 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.

### Rückmeldungen von Städten und Landkreisen

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 64 vollständig ausgefüllten Fragebögen bietet eine wichtige Grundlage für die Weiterentwicklung von Integreat und einen Überblick über aktuelle Entwicklungen innerhalb der kommunalen Integrationsarbeit.

Die Zufriedenheit mit dem Gesamtangebot liegt wie in den beiden Vorjahren bei über 90%, auch wenn die Zufriedenheit mit der Qualität und Aktualität der eigenen Inhalte im Vergleich zum Vorjahr leicht abgenommen hat.

Die Arbeit an Integreat wird überwiegend als angenehm hervorgehoben, es fehlt allerdings an zeitlichen Ressourcen, was teilweise frustriert. Mit etwa 3-4 Stunden pro Woche investieren die Kommunen die meiste Zeit in das Pflegen und Erstellen von Inhalten. An zweiter Stelle stehen Netzwerkarbeit sowie die Bewerbung von Integreat mit 2-3 Stunden pro Woche. Insgesamt wünschen sich die Kommunen wesentlich mehr Zeit für die Arbeit an Integreat. So würden sie beispielsweise für die Pflege der Inhalte im Schnitt gerne etwa doppelt so viel Zeit pro Woche investieren.

Als besonders hilfreiche Funktionen in der Arbeit mit Integreat wurden maschinelle Übersetzungen auf Knopfdruck, die Statistiken (inkl. Export-Möglichkeit), die To-Do-Liste im Dashboard und der Broken Link Checker hervorgehoben.

Auch regelmäßige Telefonate zum Thema Wirkung tragen dazu bei, die Erfahrungen und Herausforderungen aus der Arbeit mit Integreat sichtbar zu machen und zu bündeln. 2024 wurden insgesamt 17 Gespräche zur Wirkung geführt und dokumentiert. Folgende Beobachtungen konnten hierbei gemacht werden:

Die Aktualisierung von Informationen und Übersetzungen stand bei den Städten und Landkreisen 2024 im Vordergrund. Aufgrund von Personal- und Zeitmangel ist die Pflege von Integreat in einigen Kommunen eine Herausforderung. Trotzdem wurden in diesem Jahr viele Aktualisierungen vorgenommen, sodass Integreat in den meisten Städten und Landkreisen weitgehend aktuell ist. Die Aktualisierung von Links stellt insgesamt die größte Schwierigkeit dar.

Als besonders hilfreich in der Pflege von Integreat beschreiben einige Städte und Landkreise die Anleitungen im Wiki, die maschinellen Übersetzungen sowie den HIX-Wert, der eine Einstufung der Verständlichkeit von Texten ermöglicht. Die Inhalte in Leichte Sprache zu übersetzen, hatte für viele Städte und Landkreise in diesem Jahr eine hohe Priorität, war aber durchaus sehr zeitaufwändig. Auch im neuen Jahr stehen vor allem Vereinfachungen und Aktualisierungen der Texte in Integreat bevor.

Veränderungen der Integrationslandschaft vor Ort waren für die Städte und Landkreise 2024 schwer zu beobachten, da der direkte Kontakt zur Zielgruppe größtenteils fehlte. Viele Städte und Landkreise wünschen sich mehr direktes Feedback und eine aktive Beteiligung der Zielgruppe. Dafür planen sie Evaluationen im kommenden Jahr. Einige Neuzugewanderte nutzten die Feedbackfunktion in Integreat als Kommunikationskanal. Probleme oder Wünsche konnten so ganz einfach eingereicht werden. Die Städte und Landkreise wünschen sich allerdings, die Feedbackfunktion präsender zu machen, um das Zielgruppen-Feedback weiterhin zu steigern.

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 2024 bei Netzwerktreffen oder in Gremien vor. Auch Austauschtreffen mit anderen Kommunen sowie Webinare oder Dialogforen durch die Tür an Tür – Digitalfabrik wurden genutzt, um Möglichkeiten zur Umsetzung von Integreat zu erörtern. Die stetige Einbindung in lokale Strukturen ist in einigen Städten und Landkreisen bereits gelungen, was sich in positiven Rückmeldungen von Beratungsstellen widerspiegelt. Anderen fällt es schwerer unterschiedliche Akteure mit einzubinden, da Zeit oder Bekanntheit in der Kommune fehlt. Integreat noch stärker in den lokalen Integrationsnetzwerken bekannt zu machen und die Plattform gemeinsam mit unterschiedlichen Akteuren zu gestalten ist den Kommunen für das Jahr 2025 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. 2024 wird Integreat vor allem durch Flyer sowie in Beratungsstellen oder auf Veranstaltungen beworben. Daneben spielen auch digitale Kampagnen und Social Media-Marketing in diesem Jahr eine größere Rolle, um noch mehr Neuzugewanderte zu erreichen. Auch 2025 hat die Bekanntmachung von Integreat bei der Zielgruppe einen großen Stellenwert.



## **Integreat: Planung und Ziele 2025**

### **1. Bereitstellung von qualitativ hochwertigen Inhalten durch kommunale Redakteur:innen**

Integreat zeichnet sich durch lokalspezifische Informationen aus, die durch Integrationsexpert:innen vor Ort zusammengestellt und regelmäßig überprüft werden. Unser Ziel für 2025 ist es, die zuständigen Redakteur:innen durch technische Verbesserungen, Schulungskonzepte und Wissensmanagement zu befähigen, die Texte in Integreat noch einfacher zu formulieren und Inhalte besser aktuell zu halten. Zudem sollen Redakteur:innen Informationen zu fehlgeschlagenen Suchanfragen erhalten, um inhaltliche Lücken in Integreat zu schließen.

### **2. Intuitive Bedienbarkeit und leichte Verständlichkeit von Integreat für Neuzugewanderte**

2025 wird die Barrierefreiheit von Integreat weiter verbessert. Es werden qualitative Feedbacks mit Nutzenden erhoben und ausgewertet, um bestehende Usability-Probleme zu identifizieren. Um auch zukünftig noch besser zu verstehen wie Integreat genutzt wird, sollen bis Ende des Jahres zentrale Kennzahlen zur Nutzung von Integreat definiert sein.

### **3. Systematische Nutzung der Expertise von Städten und Landkreisen zur Verbesserung der Arbeit mit Integreat**

2025 sollen Städte und Landkreise, die Integreat in ihrer Integrationsarbeit verwenden, häufiger zur Nutzung des Integreat-Redaktionssystems befragt werden als bisher. Ziel ist es die zentralen Probleme bei der Nutzung zu definieren und gezielte Verbesserungen zu ermöglichen. Zudem sollen wichtige Kennzahlen zur Evaluation des Nutzungsverhaltens von Integreat-Redakteur:innen definiert und erhoben werden. Mit der Chat-Erweiterung zu Integreat ist eine große funktionale Weiterentwicklung vorgesehen. Diese mit Städten und Landkreisen zu diskutieren, wird Ende 2025 im Fokus stehen.

### 3.1.4 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.

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. Malte wird Ende 2024 in 42 Einrichtungen der Malteser zur Erleichterung des Zusammenlebens durch zentrale mehrsprachige Informationen eingesetzt.

Durch 2 digitale Fokusgruppen mit Bewohner:innen aus den Einrichtungen in Parchim und Rostock und eine Evaluationsveranstaltung vor Ort in der ZUE Soest konnten 2024 wichtige Einblicke in das Nutzungsverhalten und mögliche Verbesserungen gewonnen werden. Es hat sich gezeigt, dass Malte besonders für Menschen, die sehr neu in der Unterkunft ankommen und noch kein Deutsch sprechen, hilfreich ist. Die App reduziert die Notwendigkeit bei jeder Frage mit Mitarbeitenden der Malteser zu sprechen. Die Bedienung der App wird als intuitiv wahrgenommen und häufig genutzt um Hilfe zu konkreten Problemen und Ideen für mögliche Aktivitäten zu finden. Besonders interessant sind laut den Befragten Informationen zu Sport-, Freizeit und Sprachlernangeboten. Durch eine verstärkte Nutzung von Push-Benachrichtigungen und „Lokalen Nachrichten“ zur Kommunikation von tagesaktuellen und zeitkritischen Informationen könnte die Nutzung von Malte noch verstärkt werden.

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

*Seit Ende 2024 gefördert als InnoVET PLUS Projekt unter dem Namen BILDSCHAZT*

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 GER<sup>25</sup>) 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 Berufsalltag 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

---

<sup>25</sup> 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.

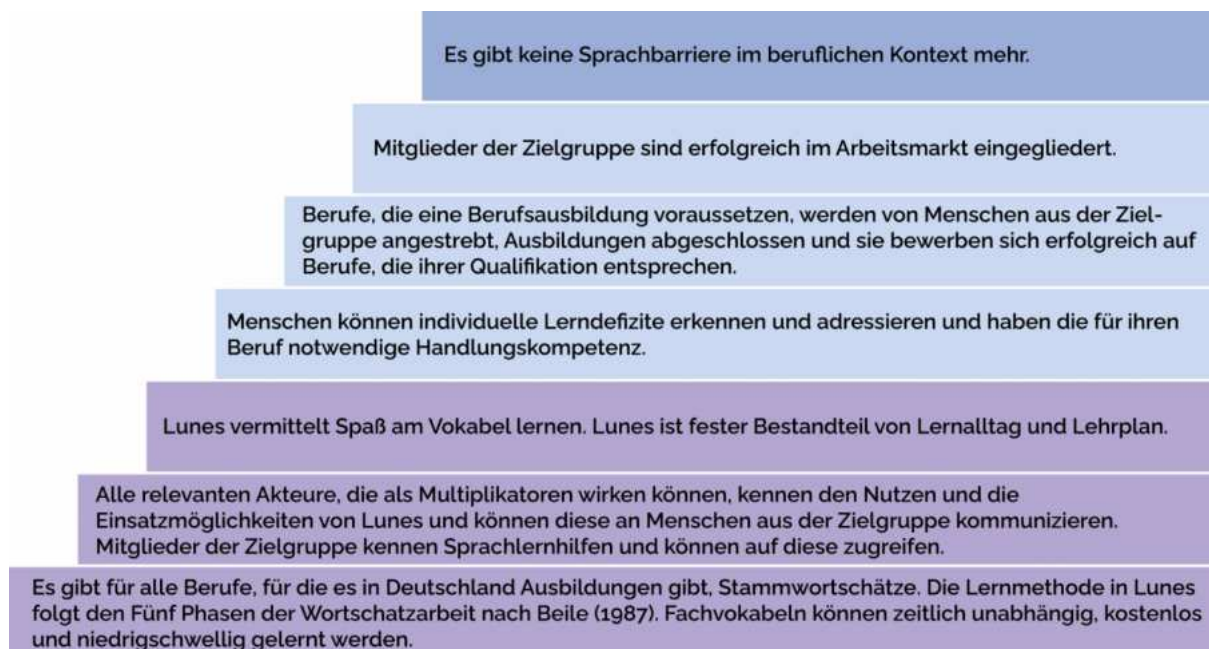


Abbildung 2: Wirkungslogik Lunes

### **Lunes: Leistungen und Wirkungen 2024**

Anfang des Jahres wurde die Lunes-App mit reduzierten Ressourcen weiterentwickelt. Die Entwicklungen konzentrierten sich vor allem auf die Funktionalitäten der App. So wurde Lunes um eine Funktion zur Pflege von Pluralformen sowie das grammatikalische Geschlecht erweitert. Auch eine Exportfunktion für Bestandsvokabular wurde implementiert.

Seit Oktober 2024 wird die Lunes-App vom Bildungsministerium für Bildung und Forschung im Rahmen des Innovationswettbewerbs InnoVET PLUS unter dem Namen BILDSCHAZ („Berufs- und Integrationslern-App für Deutsche Sprache – Chancen, Hilfe, Arbeit, Training, Zukunft“) gefördert. Ziel des Projekts ist die Etablierung eines lizenzfreien, kostenlosen Vokabeltrainers, der berufliches Vokabular vermittelt und somit die berufliche Handlungskompetenz fördert. Die Lunes-App wird in diesem Rahmen weiterentwickelt und erweitert.

Zur Bekanntmachung von Lunes wurden unter anderem die Bildungsmessen didacta und Learntec besucht, sowie Social Media Marketing genutzt. Die Nutzungszahlen von aktiven Android Geräten mit Lunes Installation wurden im Laufe des Jahres verdoppelt und liegen Ende 2024 bei über 7.600 aktiven Nutzenden pro Monat.

### **Lunes: Planung und Ziele 2025**

#### **1. Einfache Pflege und Erweiterung von Lernmaterialien**

Um die Einsatzgebiete und die Wirkung von Lunes zu erweitern, ist eine problemlose Ergänzung von neuen Vokabeln sowie eine einfache Aktualisierung und Pflege von bestehendem Lernmaterial der Schlüssel. 2025 soll eine neue Form der Vokabelverwaltung hierzu beitragen. Zudem sollen alle bestehenden Berufsbilder auf den aktuellen Qualitätsstandard hin geprüft werden. Um zukünftig Aufwände zu reduzieren, wird an einem Prototyp zur KI-gestützten Generierung von Bildern und Tonspuren gearbeitet.

#### **2. Einbindung von Lernenden und Expert:innen aus der Lehre in die Weiterentwicklung von Lunes**

Um die Bedienbarkeit von Lunes weiter zu verbessern und didaktische Anforderungen gezielt zu adressieren, steht 2025 der Austausch mit Nutzenden aus verschiedenen Berufsgruppen zu Lerngewohnheiten, beruflichen Herausforderungen und Vokabelbedarfen im Fokus. Des Weiteren wird durch die Zusammenarbeit mit Expert:innen aus der Lehre die Lernstruktur und Methodik von Lunes weiter verbessert und durch weitere didaktisch validierte Lernmethoden ergänzt.

### 3.1.6 Die Fallmanagement-Software: LAW & ORGA (seit 2024)

**Law & Orga** ist eine Open-Source-Software zur digitalen Akten- und Organisationsverwaltung der Refugee Law Clinics. Diese bieten deutschlandweit kostenlose Rechtsberatung durch geschulte Studierende für Geflüchtete an – alles unter volljuristischer Supervision. Die zentrale Verwaltung ermöglicht den Wissensaustausch unter Berücksichtigung hoher Datenschutzstandards und erleichtert die Beratung wesentlich.

2024 wurde Law & Orga unter Beteiligung der Tür an Tür – Digitalfabrik weiterentwickelt. Die Wartung und der technische Betrieb von Law & Orga wird auch 2025 durch die Tür an Tür – Digitalfabrik gewährleistet. Finanziert wird dies durch die CMS Stiftung.

## 3.2 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.<sup>26</sup> 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. Insbesondere Menschen, die als Schutzsuchende nach Deutschland kommen, sind zunächst von niedrigeren Einkommen betroffen. Migrationsursachen und der zeitliche Abstand des Zuzugs beeinflussen die materielle Eingliederung und führen zu mitunter großen Unterschieden innerhalb der Bevölkerung mit direktem und indirektem Migrationshintergrund.<sup>27</sup>

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 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

---

<sup>26</sup> Statistisches Bundesamt (2023): Gefährdung durch Armut oder soziale Ausgrenzung: AROPE-Indikator nach Geschlecht und Alter.

<sup>27</sup> Bundeszentrale für politische Bildung (2024): Sozialbericht 2024.

Entwicklung von digitalen Angeboten, die für alle Menschen zugänglich und nutzbar sind.<sup>28</sup>

### 3.2.1 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.<sup>29</sup> 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.<sup>30</sup>

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 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

---

<sup>28</sup> 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.

<sup>29</sup> Sowa, Frank (2020): Figurationen der Wohnungsnot. Kontinuität und Wandel sozialer Praktiken, Sinnzusammenhänge und Strukturen. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

<sup>30</sup> 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.

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.



### 3.2.2 Digitale Berechtigungskarten (seit 2021)

**Digitale Berechtigungskarten** ist unser Überbegriff für eine Reihe von Anwendungsfällen, bei denen der erleichterte Zugang zu Angeboten und Vergünstigungen für bestimmte Zielgruppen im Fokus steht (z.B. Menschen mit niedrigem Einkommen, Familien oder Senior:innen). Die Digitalisierung kommunaler Leistungen wie der Berechtigungskarte (z.B. in Form eines Sozialpasses, Familienpasses oder Seniorenpasses) ermöglicht eine breitere und niederschwellige Nutzung dieser Angebote. Durch die Digitalisierung des Verfahrens werden mehr Personen erreicht und (digitale) Teilhabe gestärkt. Ziel aller Berechtigungskarten ist, 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. Diese ist sonst mit einem Termin im Amt verbunden. Auf der anderen Seite wird auch der Prozessablauf für die Mitarbeitenden der Behörden effizienter und spart somit Arbeitszeit und Personalressourcen ein, die an anderer Stelle besser eingesetzt werden können.

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 Nürnberg-Pass digitalisiert, der sich an einkommensschwache Menschen richtet.

Sowohl die Bayerische Ehrenamtskarte als auch der Nürnberg-Pass sind seit dem Frühjahr 2023 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. 2024 wurde die Bayerische Ehrenamtskarte um einige neue Funktionen ergänzt, mit denen insbesondere der Verwaltungsaufwand der kommunalen Mitarbeitenden weiter verringert wurde. Außerdem wurde 2024 mit der Stadt Koblenz ein eigener Prozess definiert und abgebildet, der die Verwaltung des Sozialpasses nahezu ohne personellen Aufwand ermöglicht. Wird von einem kommunalen Amt (z.B. Wohngeldstelle, Jobcenter) ein Bescheid ausgestellt, werden die Daten automatisch auch für den Sozialpass hinterlegt. Es wird also kein zusätzlicher Prüf- und Genehmigungsprozess mehr benötigt. Im Jahr 2025 wird der KoblenzPass veröffentlicht werden und so ein weiterer digitaler Zugang zur Berechtigungskarte geschaffen. Zudem

soll die Erreichung von Neuzugewanderten durch das Angebot stärker in den Fokus rücken.

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.

### 3.3 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.<sup>31</sup>

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.<sup>32</sup>

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. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass alle Menschen von barrierearmen Angeboten profitieren und diese die Bedienung und Nutzung für jeden erleichtern. Somit stellt Barrierefreiheit einen großen Mehrwert für alle Angebote der Tür an Tür – Digitalfabrik dar und wird als wichtiger Aspekt bei der Entwicklung mitgedacht.

---

<sup>31</sup> Aktion Mensch (2020): Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung. Trendstudie.

<sup>32</sup> Ebd.

### 3.3.1 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 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. Basierend auf Feedback von Nutzenden wurde der Launcher 2024 um weitere Funktionen (z.B. individualisierte Anpassung der Textgröße beim ersten Einrichten) ergänzt.

## 4 Organisationsstruktur und Team

### 4.1 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.

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 muss.

Auf 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.

### 4.2 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 emeritierter Lehrstuhlinhaber des Lehrstuhls Wirtschaftsinformatik der Technischen Universität München (Prof. Dr. Helmut Krcmar), und Mitarbeiter der Technischen Universität Dortmund (Prof. Dr. Manuel Wiesche) und der Universität Innsbruck (Ass.-Prof. Dr. Maximilian Schreieck), 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 das KrcmarLab von Prof. Dr. Helmut Krcmar 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.

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 Integreat unsere wichtigsten Partner darstellen, bestehen auch Kooperationen mit Wohlfahrtsverbänden wie den Malteser Werken, der Diakonie oder der Caritas. Im Kontext der Lunes-App bestehen zudem inhaltliche Kooperationen mit Berufs- bzw. Branchenverbänden.

## 5 Organisationsprofil

### 5.1 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 <a href="mailto:digitalfabrik@tuerantuer.de">digitalfabrik@tuerantuer.de</a> <a href="https://tuerantuer.de/digitalfabrik/">https://tuerantuer.de/digitalfabrik/</a>
Link zur Satzung	<a href="#">Gesellschaftsvertrag</a>
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 <b>a.</b> die Förderung der Hilfe für politisch, rassistisch oder religiös Verfolgte, für Flüchtlinge, Vertriebene, Aussiedler, Spätaussiedler, Kriegsoffer, 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>b.</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; <b>c.</b> die Förderung der Entwicklungszusammenarbeit; <b>d.</b> die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements zugunsten gemeinnütziger, mildtätiger und kirchlicher Zwecke; <b>e.</b> die Förderung von Wissenschaft und Forschung; <b>f.</b> die Förderung der Erziehung, Volks- und Berufsbildung einschließlich der Studentenhilfe Der letzte Freistellungsbescheid des Finanzamts Augsburg- Stadt stammt vom 28.08.2024.
Anzahl Mitarbeitende	50
davon hauptamtlich	35
davon ehrenamtlich	15

## 5.2 Governance der Organisation

### 5.2.1 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 Karlsruhochschule 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 verantwortet jegliche Netzwerkaktivitäten 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.



## 5.2.2 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.

## 5.2.3 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.

## 5.2.4 Internes Kontrollsystem

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

## 5.3 Eigentümerstruktur, Mitgliedschaften und verbundene Organisationen

### 5.3.1 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%).

### 5.3.2 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

### 5.3.3 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.

## 5.4 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 CO<sub>2</sub>-Ausgleich bei Bestellungen und Buchungen (z.B. CO<sub>2</sub>-kompensierter Druck von Werbematerialien) sollte – wenn angeboten – genutzt werden.
- Kompensation des geschätzten, jährlichen CO<sub>2</sub>-Ausstoßes.
- 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.

## 6 Finanz- und Rechnungslegung

### 6.1 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 2024 wird erst zum Ende des Folgejahres erstellt, sodass wir hier lediglich eine Schätzung der Einnahmen und Ausgaben für das Jahr 2024 vornehmen werden.

### 6.2 Einnahmen und Ausgaben

Währung, Einheit	Euro, €
<b>Einnahmen</b>	
1. Erlöse	798.000,00
davon aus öffentlichen Aufträgen	0,00
2. Zuwendungen	70.000,00
davon aus öffentlicher Hand (Zuschüsse)	32.500,00
3. Beiträge	0,00
4. Sonstige Einnahmen (Preisgelder, Spenden)	10.000,00
<b>Summe Einnahmen</b>	<b>878.000,00</b>
<b>Ausgaben (wenn Sie weniger als 500.000 Euro Gesamteinnahmen haben)</b>	
1. Personalkosten	704.500,00
2. Sachkosten	160.500,00
3. Finanzierungskosten	0,00
4. Steuern	0,00
5. Sonstige Ausgaben	0,00
<b>Summe Ausgaben</b>	<b>865.000,00</b>
<b>Jahresergebnis (Einnahmen abzgl. Ausgaben)</b>	<b>13.000,00</b>

### **6.3 Eingesetzte Ressourcen 2024**

Die finanziellen Ressourcen setzen sich im Jahr 2024 aus Personalkosten in Höhe von 704.500 Euro und Sachkosten in Höhe von 160.500 Euro zusammen. Insgesamt wurden im Jahr 2023 somit 865.000 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.

### **6.4 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 2024 wird dabei ein Überschuss von rund 13.000 Euro verbucht, der in die Rücklage eingezahlt werden kann. Den größten Anteil an den Erlösen macht das Projekt Integreat mit etwa 557.500 Euro aus, gefolgt von der Malte-App mit 164.000 Euro. Weitere signifikante Beiträge zu den Erlösen leisten die App für die Bayerische Ehrenamtskarte mit rund 30.000 Euro, der digitale Nürnberg-Pass mit 21.500 Euro, die Entwicklung des KoblenzPass mit 28.000 Euro und das Augsburger WLAN-Projekt mit rund 17.000 Euro. Neu im Projektportfolio ist die Case-Management-Software „Law & Orga“, an deren Weiterentwicklung wir uns beteiligen und dafür etwa 17.000 Euro erhalten haben.

Bei Integreat kommen die Erlöse von insgesamt 130 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.

#### **6.4.1 Mittelherkunft Fördergelder**

Nach der Förderung des Konzepts für einen Integreat-Chatbot (OMoS – Online Migrationsberatung ohne Sprachbarrieren) vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales über den Ideenwettbewerb der Civic Innovation Platform im Vorjahr, konnte mit der Deutschen Stiftung für Engagement und Ehrenamt ein neuer Förderpartner gewonnen werden, mit dem der Integreat-Chatbot für die Praxis entwickelt und erprobt werden kann. Die Förderung läuft vom 01.07.2024 bis 31.12.2025 und beträgt im Jahr 2024 etwa 33.000 Euro.

Für die Lunes-App konnten wir eine Förderung durch das Programm „InnoVET Plus“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gewinnen. Die Förderung für das Projektvorhaben „BILDSCHATZ“, in dem die Lunes-App weiterentwickelt werden soll, läuft vom 01.10.2024 bis 31.12.2027 und beträgt im Jahr 2024 etwa 32.500 Euro.

#### **6.4.2 Sonstige Einnahmen**

Für den Betrieb der in 9.3 erwähnte Case-Management-Software „Law & Orga“ haben wir eine zweckgebundene Spende der CMS-Stiftung in Höhe von 3.750 Euro erhalten.

Für den Gewinn eines Innovationswettbewerbs der Landeshauptstadt München haben wir ein Preisgeld in Höhe von 2.500 Euro erhalten.

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 Festgeldanlagen bei der Geschäftsbank FYRST wurden etwa 2.000 Euro Zinsen erwirtschaftet.

Hinzu kamen noch etwa 1.000 Euro Spenden von Einzelpersonen.

#### **6.4.3 Ausblick**

Im Jahr 2024 konnte die Tür an Tür – Digitalfabrik einen kleinen Überschuss erwirtschaften.

Neben dem konstanten Wachstum von Integreat-Partnerkommunen konnten zwei Förderpartner gewonnen werden, deren Förderung unterjährig begann und noch bis Ende 2025 für OMoS und gar 2027 für die Lunes-App laufen wird. Damit ist die Finanzierung beider Projekte für das kommende Jahr bereits gesichert.

Nach der Stadt Nürnberg in 2023 konnte die digitale Berechtigungskarte nun auch die Stadt Koblenz überzeugen, ist nahezu fertig entwickelt und wird zu Jahresanfang dort starten können. Die digitale Berechtigungskarte soll auch im Jahr 2025 weitere Regionen für eine Einführung überzeugen.

Wir rechnen für das Jahr 2025 wieder mit einem ausgeglichenen Jahresergebnis, bei leicht steigender Teamgröße.

## 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.
- Bundeszentrale für politische Bildung (2024): Sozialbericht 2024.
- 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.
- 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.

- Kleinle, Steffen (2024): Multilingual Question Answering in a German Migration Context Using Neural Methods.
- Kleinle, Steffen et. Al. (2024): OMoS-QA: A Dataset for Cross-Lingual Extractive Question Answering in a German Migration Context. KONVENS. [online]  
<https://aclanthology.org/2024.konvens-main.25/>
- 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. Kurzexpertise 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.



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.

Schreieck, Maximilian; Wiesche, Manuel; Usachova, Olga; Krcmar, Helmut. (2024): *Digital Platforms for Social Inclusion: The Case of An Information Platform for Refugees*. MIS Quarterly. 48, S. 1848-1852.