

# DIGITALE TEILHABE IN DEN INTEGRATIONSPROJEKTEN IN BERLIN FRIEDRICHSHAIN- KREUZBERG

*Ergebnisse der Gespräche zum Stand der Digitalisierung und  
Digitalen Teilhabe in der Corona-Pandemie*



Autorinnen:  
Juliane Stiller und Violeta Trkulja  
Grenzenlos Digital e.V.  
Weigandufer 45  
12059 Berlin  
[www.grenzenlos-digital.org](http://www.grenzenlos-digital.org)

Das Projekt *Digitale Teilhabe* wird in Zusammenarbeit mit der Flüchtlingskirche (Diakonisches Werk Berlin Stadtmitte e. V.) durchgeführt. Neben den oben genannten Autorinnen war Leslie Frey, Leiterin der Flüchtlingskirche, an der Durchführung der Interviews beteiligt.

Berlin, August 2021



Das Projekt *Digitale Teilhabe* wird gefördert aus Mitteln des bezirklichen Integrationsfonds des Bezirks Friedrichshain-Kreuzberg. Der Integrationsfonds ist eine Maßnahme des Gesamtkonzepts zur Integration und Partizipation Geflüchteter des Senats von Berlin.

# INHALTSVERZEICHNIS

DAS WICHTIGSTE AUF EINEN BLICK .....	1
EINFÜHRUNG .....	2
DIE INTEGRATIONSPROJEKTE IN FRIEDRICHSHAIN-KREUZBERG .....	3
DER ARBEITSALLTAG IN DER CORONA-PANDEMIE .....	4
AUSSTATTUNG DER PROJEKTE UND EINRICHTUNGEN.....	5
ANGEBOTE FÜR DIE ZIELGRUPPE IN DER PANDEMIE .....	6
KONTAKT MIT DER ZIELGRUPPE HALTEN.....	7
WEITERBILDUNGEN FÜR MITARBEITER:INNEN .....	8
WEITERBILDUNGEN FÜR MENSCHEN MIT FLUCHTHINTERGRUND.....	9
GIBT ES CHANCEN IN DER PANDEMIE? .....	10
WELCHE DIGITALEN THEMEN BESCHÄFTIGEN DIE EINRICHTUNGEN? .....	11
HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN .....	13
INTEGRATIONSPROJEKTE FÜR MEHR DIGITALE GERECHTIGKEIT .....	15
ANHANG I .....	17
ANHANG II .....	18

# DAS WICHTIGSTE AUF EINEN BLICK

## Gespräche mit 13 Integrationsprojekten über Digitalisierung

Es wurden einstündige Gespräche mit 13 Projekten bzw. Einrichtungen, welche in der Integrationsarbeit in Berlin Friedrichshain-Kreuzberg tätig sind, durchgeführt. Ziel der Gespräche war es, den Digitalisierungsstand und die digitale Ausstattung zu erheben, Unterstützungsbedarfe zu erfassen, sowie die Corona-bedingten digitalen Veränderungen zu dokumentieren und Erfahrungswerte zu generieren. Die Ergebnisse der Gespräche liefern konkrete Handlungsempfehlungen zur Entwicklung und Umsetzung von Strategien zur digitalen Teilhabe in den Integrationsprojekten.

## Ergebnisse

- Die Corona-Pandemie mit den daraus resultierenden Kontaktbeschränkungen hat zum Ausschluss vieler Menschen von Beratungsangeboten, die digital angeboten wurden mussten, geführt. Die prekäre Ausstattungssituation in Bezug auf Endgeräte und Internetzugang hat viele Bewohner:innen von Unterkünften und Hostels eine digitale Teilhabe verwehrt.
- Der Zugang und der Erhalt der Verbindung zur Zielgruppe und im speziellen zu neuen Teilnehmer:innen für die Angebote der Einrichtungen ist über digitale Kanäle extrem eingeschränkt. Trotz verstärkter Öffentlichkeitsarbeit in sozialen Medien und Messenger-Diensten, die mit einem Mehraufwand für die Mitarbeiter:innen der Einrichtungen einhergeht, werden die digitalen Angebote von weniger Menschen wahrgenommen.
- Das Bewusstsein für digitale Kompetenzen ist in der Corona-Pandemie gestiegen. Es gab einen enormen Wissenszuwachs in diesem Bereich und Mitarbeiter:innen haben sich selbst weitergebildet und digitale Formate aufgesetzt.
- Kreative digitale Formate sind entstanden, von denen einige auch in Zukunft erhalten bleiben werden.
- Es herrscht eine starke Unsicherheit in Bezug auf Datenschutz und wie dieser pragmatisch umgesetzt werden kann.
- Der Einfluss digitaler Angebote auf die Zielsetzung einzelner Projekte ist bisher wenig beleuchtet. Vor- und Nachteile digitaler und analoger Angebote werden jedoch mehr und mehr hinterfragt.
- Viele Mitarbeiter:innen wünschen sich den persönlichen Kontakt zur Zielgruppe zurück, sehen aber auch deutliche Vorteile in den digitalen Angeboten, wie beispielsweise den Wegfall von Reisezeiten und die größere Reichweite der Angebote.

## Handlungsempfehlungen

- 1) Besondere Herausforderungen der Integrationsarbeit in der Digitalisierung berücksichtigen.
- 2) Weiterbildungsangebote im Bereich digitaler Kompetenzen schaffen.
- 3) Aufdecken der Potentiale und Vernetzen der Projekte im Bezirk.
- 4) Digitalisierungsmodul in Fortbildungen für Multiplikator:innen eingliedern.
- 5) Digitalisierung strategisch verankern.

# EINFÜHRUNG

Das Projekt *Digitale Teilhabe*<sup>1</sup> begleitet und berät seit Anfang 2021 die im Berliner Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg ansässigen Einrichtungen und Projekte, die aus dem Integrationsfonds finanziert werden. Langfristiges Ziel des Projektes ist es, digitale Teilhabe in den Integrationsprojekten zu fördern, indem diese bei der Digitalisierung unterstützt und die digitalen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter:innen, Ehrenamtlichen sowie von Menschen mit Fluchtbiografie gesteigert werden. In einem ersten Schritt erfolgt eine Bestandsaufnahme, in welcher die bereits vorhandenen Angebote, Ressourcen und Ideen auf der einen, sowie die Bedarfe auf der anderen Seite zusammengeführt werden.

Zu diesem Zweck haben wir im Zeitraum vom 15. März bis 20. Mai 2021 Gespräche mit Vertreter:innen und Mitarbeiter:innen der Integrationsprojekte in Friedrichshain-Kreuzberg geführt. Ziel der Gespräche ist es, die Desiderate in Bezug auf Digitalisierung zu ermitteln, konkrete Einblicke in die während der Corona-Pandemie gemachten Erfahrungen zu erhalten und mehr über die digitalen Kompetenzen sowohl der Mitarbeiter:innen als auch der Zielgruppe zu erfahren. Ferner werden die technische Ausstattung erhoben und Weiterbildungsbedarfe ermittelt. Es werden auch die in den Einrichtungen und Projekten vollbrachten Umsetzungen und Erfolge in Bezug auf Digitalisierung in diesem Bericht dokumentiert.

Für diese Gespräche haben wir einen Leitfaden zur Gesprächsführung genutzt, der im Anhang II zur Verfügung gestellt wird.

Die Auswertung der 13 Gespräche in diesem Bericht ist eine Grundlage für die weitergehende strategische Verankerung von Digitalisierungsprozessen, sowie der Entwicklung und Umsetzung von Strategien zur Förderung von digitaler Teilhabe von Menschen mit Fluchtbiografie. Die Gespräche bieten einen tiefgehenden Einblick in die Integrationsarbeit im Berliner Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg während der Corona-Pandemie und zeigen, wie es derzeit um die digitale Teilhabe in der Integrationsarbeit sowie den Stand der Digitalisierung bestellt ist.

---

<sup>1</sup> Weitere Informationen zum Projekt finden sich auf der Webseite von Grenzenlos Digital e.V. <https://www.grenzenlos-digital.org/digitale-teilhabe> sowie dem Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg <https://www.berlin.de/ba-friedrichshain-kreuzberg/politik-und-verwaltung/beauftragte/integration/artikel.714294.php>.

# DIE INTEGRATIONSPROJEKTE IN FRIEDRICHSHAIN-KREUZBERG

Die vom Integrationsfonds Friedrichshain-Kreuzberg geförderten Projekte und Einrichtungen beziehen sich vornehmlich auf Maßnahmen, welche die gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe und den Austausch fördern. Sie sollen gezielt Potentiale und Ressourcen aufdecken und Menschen dazu befähigen diese für sich zu nutzen. Eine weitere wichtige Komponente ist die Gesundheitsförderung, sowie die Förderung der Psychosozialen- und Suchtberatung.<sup>2</sup> Zur Umsetzung dieser Ziele gibt es Maßnahmen in den Projekten bzw. Einrichtungen, die Familien betreuen und unterstützen, die Menschen bei der Arbeitsmarktorientierung und der Wohnungssuche helfen, die auf Belange von Kindern und Jugendlichen zugeschnitten sind oder die interkulturelle Öffnung von Verwaltungen zum Ziel haben.

In den Jahren 2020 und 2021 werden insgesamt 22 Maßnahmen gefördert. Viele dieser Projekte gewährten uns einen Einblick in ihre Arbeit und ihren Umgang mit den Einschränkungen während der Corona-Pandemie. Einen Überblick über die Projekte und Einrichtungen, mit denen wir gesprochen haben, bietet Anhang I.

In den folgenden Abschnitten werden die Ergebnisse der Gespräche zusammengefasst.

---

<sup>2</sup> Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin - Integrationsfonds: <https://www.berlin.de/ba-friedrichshain-kreuzberg/politik-und-verwaltung/beauftragte/integration/artikel.714294.php>.

## DER ARBEITSALLTAG IN DER CORONA-PANDEMIE

Viele Projekte sind in der Corona-Pandemie über sich hinausgewachsen und haben Digitalisierung in einem großen Maße vorangetrieben. Dies liegt vor allem an digital-affinen Mitarbeiter:innen, die sich aus eigenem Antrieb weitergebildet und ihre Kenntnisse in die Organisation und/oder das Projekt getragen haben. Dadurch können viele Angebote aufrechterhalten oder umkonzipiert werden, auch wenn technische Hürden vorhanden und der Zugang zur bzw. die Kommunikation mit der Zielgruppe stark eingeschränkt sind. Viele Mitarbeiter:innen haben in Teamarbeit digitale Tools erlernt und sich Kenntnisse für digitale Strategien und Angebote im gemeinsamen Austausch erarbeitet. Es wurden Social-Media-Präsenzen aufgebaut und digitale Inhalte für Plattformen wie SoundCloud, YouTube oder Instagram erstellt. Ziel war es, dadurch mit der Zielgruppe in Kontakt zu treten und Informationen und Inhalte über diese Kanäle zu verbreiten. Die Beschäftigung mit den digitalen Themen und Werkzeugen wird von vielen als Bereicherung empfunden.

Die vermehrt digitalen Treffen mit Kolleg:innen, die räumlich entfernt sind, wird von den meisten Mitarbeiter:innen geschätzt. In einigen Fällen kam es sogar zu mehr Austausch zwischen den Standorten, da nun alle Mitarbeiter:innen an virtuellen Meetings teilnehmen können. Auch wenn einige Mitarbeiter:innen von anfänglichen Problemen berichten, sich im Home-Office von der Arbeit abzugrenzen und beispielsweise Anfragen auch nach Arbeitsschluss beantwortet haben, so überwiegt doch der positive Effekt der Zeitersparnis, der mit den Videokonferenzen von Teambesprechungen einhergeht.

Zahlreiche Einrichtungen und Projekte haben seit März 2020 experimentiert und zeigen eine große Offenheit gegenüber digitalen Tools und Dienstleistungen. So haben sich die Mitarbeiter:innen die Kenntnisse über digitale Werkzeuge und Kommunikationsmöglichkeiten selbst angeeignet und berichten, dass sie sich viel neues Wissen erarbeitet haben. Oftmals geschah dies auch in der arbeitsfreien Zeit. In einigen Einrichtungen gibt es Mitarbeiter:innen, die digitale Umsetzungen und Prozesse forciert haben und wenig Berührungsängste haben. In diesem Zusammenhang wird uns oft gesagt, dass die Offenheit für digitale Prozesse auch eine "Generationenfrage" ist und dass es vermehrt die jüngeren Mitarbeiter:innen sind, welche digitale Tools ausprobiert und ins Team getragen haben. Einige Interviewpartner:innen geben an, dass es in ihren Einrichtungen oder in der Trägereinrichtung Mitarbeiter:innen mit speziellen digitalen Kenntnissen bzw. Expertise gibt (so z.B. Grafiker:innen), die nun vermehrt um Rat gefragt oder aber gezielt in digitale Angebote eingebunden werden.

Durch die Corona-Einschränkungen mussten Offline-Angebote umkonzipiert werden und aus offenen Beratungsstunden wurden häufig Terminberatungen. Von diesen profitiert nicht nur die Zielgruppe, die nun mehr Zeit mit der Beraterin oder dem Berater hat, sondern auch die Berater:innen, die sich nun verstärkt auf die einzelnen Personen einlassen können. Die Reflektion über die Vor- und Nachteile verschiedener Angebote hat in vielen Einrichtungen begonnen und einige Formate aus der Corona-Zeit haben sich bewährt und werden auch in Zukunft weiter ausgebaut. Die Pandemie hat somit auch zu einem Perspektivwechsel geführt, unter welchem die eigenen Angebote kritisch durchleuchtet und hinterfragt werden.

Grundsätzlich wünschen sich jedoch alle Beteiligten wieder die Möglichkeit zu persönlicher Begegnung, da in der Regel diese durch die derzeit zur Verfügung stehenden digitalen Mittel nicht ersetzt werden kann.

## AUSSTATTUNG DER PROJEKTE UND EINRICHTUNGEN

In der Regel verfügen die Projekte und Einrichtungen über die für ihre Arbeit notwendige Infrastruktur und technische IT-Ausstattung, die von den Trägern finanziert und bereitgestellt wird. Einige Projekte beklagen, dass die Ausstattung veraltet ist und dass es wenig Unterstützung durch den Projektträger während der Pandemie gibt. Demgegenüber steht die Mehrzahl der Einrichtungen, die aufgrund der Corona-Pandemie IT-Ausstattung (Laptop, dienstliche Mobiltelefone, Zoom-Lizenzen für Online-Angebote) erhalten haben, um auch im Home-Office erreichbar zu sein.

Die Notwendigkeit, vermehrt Videokonferenzen durchzuführen, hat Schwächen in der Infrastruktur offengelegt. So verfügt eine erhebliche Zahl der Projekte nicht über ausreichend Internetbandbreite, um störungsfrei Videokonferenzen oder digitale Formate anbieten oder an diesen teilnehmen zu können. Die Mitarbeiter:innen müssen daher teilweise auf private Ressourcen zurückgreifen, um den Betrieb auch während der Corona-Pandemie aufrechterhalten zu können.

Auch wenn fast alle Einrichtungen über eine IT-Ausstattung verfügen, so geht diese jedoch nicht über das „übliche“ Maß hinaus. Einige Projekte hatten schon vor der Pandemie die Möglichkeit, Förderungen für digitale Endgeräte zu erhalten, da sie sich beispielsweise mit Medienkompetenzvermittlung beschäftigen. Hier sind dann auch Videokonferenzsysteme, gute Mikrofone, Tablets für die Zusammenarbeit mit der Zielgruppe und Ähnliches angeschafft worden. Grundsätzlich ist festzuhalten, dass in Bezug auf technische Ausstattung und vor allem Internetbandbreite ein Nachholbedarf besteht.

Von den 13 Einrichtungen und Projekten, mit denen wir gesprochen haben, haben drei keine ausreichende Internetverbindung. Eine dieser Einrichtungen gibt eine leichte Verbesserung durch Infrastrukturmaßnahmen während der Corona-Pandemie an, jedoch ist die Internetverbindung immer noch ausbaufähig. Die Notwendigkeit struktureller Verbesserungen in Ausstattung und Infrastruktur sollte künftig bei Projektanträgen bedacht werden, teilt uns eine Interviewpartnerin mit.

## ANGEBOTE FÜR DIE ZIELGRUPPE IN DER PANDEMIE

Die befragten Projekte bzw. Einrichtungen mussten durch die Einschränkungen zahlreiche Angebote einstellen, umstellen oder ins Digitale übertragen. Angebote für einzelne Personen (Beratung, Coaching, Nachhilfe etc.) oder Gruppen (Workshops, Sportkurse etc.) wurden verändert oder gänzlich neu aufgebaut.

So wurden Beratungen und Gespräche, wenn möglich, auch im Digitalen angeboten. Dazu zählen Gespräche mit Einzelpersonen, die über Videochat von Messenger-Diensten oder Videokonferenzsystemen durchgeführt wurden. Auch Hausaufgabenhilfe und Unterstützung im Homeschooling (z. B. über Jitsi, Zoom, Skype, WhatsApp) wurden digital weitergeführt.

Gruppenangebote wie z. B. Elterncafés, Morgenkreise, Kurse und Schulungen, konnten ebenfalls teilweise ins Digitale übertragen werden. Einige der Befragten geben auch an, dass sie digitale Sportangebote umgesetzt haben.

Die Projekte waren sehr kreativ und haben auch gänzlich neue digitale Angebote erstellt. Oft wurde experimentiert und konnte mit einem Angebot die Zielgruppe nicht erreicht werden, wurde dieses umgestellt oder abgeändert. So wird mehrmals berichtet, dass virtuelle Treffen zu bestimmten Zeitpunkten von der Zielgruppe nicht wahrgenommen wurden. Daraufhin wurden digitale Kommunikationskanäle, wie beispielsweise WhatsApp genutzt, um Informationen zu bestimmten Themen in geschlossenen Gruppen zu verbreiten. Oft wurden auch digitale Tools und Dienste genutzt, um bestehende Angebote zu ergänzen und der Zielgruppe zu unterbreiten. So wurden Dokumente und Informationen über Outdoor-Aktivitäten via WhatsApp und/oder Telegram versendet. Diese Kanäle wurden auch genutzt, um die Zielgruppe anzusprechen und den Kontakt zu halten.

Außerdem wurde eine Reihe neuer Formate entwickelt. Beispielhaft hier einige digitale Angebote, die während der Corona-Pandemie eingeführt wurden:

- Padlets mit Geschichten für jeden Tag mit Kindern;
- Quizfragen über Instagram für Jugendliche;
- Videos mit Informationen z. B. Back- und Kochvideos;
- Andachten / Predigten auf SoundCloud;
- QR Rallys für digitale Schnitzeljagden mit mobilen Medien;
- Bastelanleitungen per Video zum Nachbauen;

Zusätzlich haben Projekte versucht, analoge Angebote aufrecht zu erhalten und neue zu konzipieren. So gab es Angebote im Freien, um auch den persönlichen Kontakt zur Zielgruppe zu halten.

Viele Projekte haben sich in dieser Zeit auch vermehrt mit ihren Präsenzen in sozialen Medien auseinandergesetzt, diese neu aufgebaut oder vorhandene Kanäle intensiver genutzt. So wurde beispielsweise ein YouTube-Kanal einer Einrichtung genutzt, um wichtige Informationen an die Zielgruppe zu verbreiten. Einige Projekte haben auch begonnen Newsletter aufzusetzen und zu verschicken.

## KONTAKT MIT DER ZIELGRUPPE HALTEN

Fast alle Projekte berichten von der Schwierigkeit, in der Pandemie Kontakt mit ihrer Zielgruppe zu halten, da diese keinen bzw. einen lediglich eingeschränkten Zugang zu Endgeräten und zum Internet hat. Auch wenn das Problem seit Anfang der Pandemie bekannt ist, hat sich in den letzten 18 Monaten nicht viel an dieser Situation geändert. Die fehlende Ausstattung mit WLAN in Unterkünften und Hostels schließt Bewohner:innen systematisch von Angeboten aus, wenn diese nur digital offeriert werden. Die digitale Beratung, also die professionelle Einzelberatung mit der Zielgruppe, gestaltet sich ebenfalls schwierig, da es oftmals an digitalen Endgeräten sowie den notwendigen digitalen Kompetenzen mangelt.

Fast alle Projekte hatten Schwierigkeiten, in Zeiten von Kontaktbeschränkungen neue Menschen zu erreichen. Die Kontakte mussten schon vor der Corona-Pandemie vorhanden sein, um auf digitale Angebote hinweisen zu können. So gab es beispielsweise in einigen Projekten Angebote für die digitale Hausaufgabenhilfe, die jedoch nur in Anspruch genommen wurde, wenn es vorher persönliche Begegnungen gab und Lehrer oder Lehrerin schon Kontakt zu den Kindern in Vor-Pandemie-Zeiten hatten.

Da die herkömmlichen Verbreitungs- und Informationswege während der Corona-Pandemie nicht mehr zur Verfügung standen, ist auch das Thema Öffentlichkeitsarbeit wichtiger geworden. Vor den Kontaktbeschränkungen gelangten neue Teilnehmer:innen in die Beratungsstellen und zu den Unterstützungsangeboten, weil sie von Freunden, Bekannten oder Familienangehörigen empfohlen oder aber von diesen direkt in die Beratungseinrichtungen, den Zentren oder Kursen mitgenommen wurden. Diese Verbreitungswege zur Erreichung neuer Teilnehmer:innen sind weggefallen, weshalb sich die Projekte Gedanken darüber machen, wie sie durch gezieltere digitale Öffentlichkeitsarbeit, auch in den sozialen Medien, auf ihre Angebote aufmerksam machen können.

Um die Verbindung mit der Zielgruppe zu halten, wurde vornehmlich auf Messenger-Dienste zurückgegriffen, mit denen diese vertraut ist. In den meisten Fällen ist dies immer noch WhatsApp. Obwohl sich alle Mitarbeiter:innen der datenschutzrechtlichen Problematik bewusst sind, ist dieser Dienst immer noch der zentrale Kommunikationskanal, um sich mit der Zielgruppe auszutauschen. Projekte, in denen WhatsApp-Nutzung untersagt ist oder der Austausch sensibler Daten und Dokumente zwischen Berater:innen und der Zielgruppe alltäglich ist, hatten während der Pandemie große Probleme. Bei diesen Mitarbeiter:innen herrscht große Unsicherheit, wie über digitale Kanäle datenschutzsicher kommuniziert werden kann.

Grundsätzlich wünschen sich alle Projekte mehr alltagstaugliche Hilfestellungen und Handlungsanweisungen in Bezug auf Datenschutz, um die Balance zwischen Kontakterhalt und Schutz personenbezogener Daten herstellen zu können. Viele Projekte fühlen sich hier allein gelassen.

## WEITERBILDUNGEN FÜR MITARBEITER:INNEN

Wir haben unsere Gesprächspartner:innen nach ihrem Bedarf bezüglich Weiterbildungen im Bereich Digitalisierung gefragt. Kein anderes Thema wird dabei so häufig genannt wie der Datenschutz. Dies betrifft nicht nur die Erhebung und Weitergabe von Daten bei Videokonferenzen mit Zoom, sondern auch Messenger-Dienste, wie WhatsApp, und Social-Media-Plattformen, wie Instagram oder Facebook.

Ein Großteil der Projekte und Einrichtungen arbeitet mit dem Videokonferenzsystem Zoom, das insbesondere für die Arbeit im Team, aber auch für die Kommunikation in der Zielgruppe genutzt wird und wegen seiner Funktionen, Stabilität und Zuverlässigkeit geschätzt wird. Es gibt jedoch bei den Mitarbeiter:innen eine große Unsicherheit bezüglich des Schutzes personenbezogener Daten bei der Verwendung dieses Tools.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass es eine große Nachfrage nach Weiterbildungen gibt, sowohl in Bezug auf die Nutzung der persönlichen Daten der Zielgruppe in der Integrationsarbeit als auch in Bezug darauf, wie die Zielgruppe selbst ihre eigenen persönlichen Daten digital besser schützen kann. Neben dem Thema Datenschutz sind die Mitarbeiter:innen in den Projekten auch an einem professionellen Umgang mit sozialen Medien interessiert. Die sozialen Kanäle haben sich als wichtiges Instrument in der Pandemie erwiesen, um mit der Zielgruppe Kontakt zu halten oder Informationen und Inhalte zu teilen. Der Aufbau und Betrieb sowie Funktionsweise, Vernetzung und Zielgruppenorientierung in sozialen Medien wie Facebook, Instagram oder auch TikTok ist für einige Mitarbeiter:innen von Interesse. Sie möchten auf professionelle Art und Weise mit ihrer Zielgruppe interagieren und mehr Sicherheit gewinnen, wer, wie und wo Inhalte einstellen und verbreiten darf. Hier spielen auch wieder Aspekte zum Schutz persönlicher Daten eine Rolle: Wie und unter welchen Bedingungen können Bilder von Teilnehmer:innen einer Veranstaltung gepostet werden?

# WEITERBILDUNGEN FÜR MENSCHEN MIT FLUCHTHINTERGRUND

Wir haben nach den Bedarfen gefragt, die bei der digitalen Bildung von Menschen mit Fluchthintergrund als wichtig erachtet werden. Hier lassen sich drei Bereiche ausmachen, die von mehreren Interviewpartner:innen genannt wurden: 1) der Umgang mit eigenen schutzbedürftigen Daten, 2) der Umgang von Kindern und Jugendlichen mit sozialen Medien und 3) die digitalen Kompetenzen, die den Alltag betreffen:

- 1) Sensibilisierung der Zielgruppe für das Thema Datenschutz und den sorgsamem Umgang mit den eigenen Daten. Beispiele für Umgang mit den eigenen Daten sind:
  - Versenden persönlicher Dokumente über (unsichere) digitale Kanäle, wie bspw. WhatsApp;
  - Nutzung von Videokonferenzsystemen und anderen Diensten zur Kommunikation;
  - Veröffentlichen bzw. Teilen von persönlichen Inhalten, wie das Einstellen von Bildern in sozialen Medien.
  
- 2) Im Hinblick auf die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen haben sich viele Mitarbeiter:innen besorgt über die Mediennutzung geäußert, da diese häufig ein geringes Bewusstsein für die (negativen) Folgen der Nutzung sozialer Medien haben. Die Projekte wünschen sich Weiterbildungen für diese Gruppe, aber auch Leseförderung als Grundbaustein einer Förderung von digitalen Kompetenzen. Beispielhaft werden hier einige Szenarien aus den Interviews wiedergegeben, die als problematische Mediennutzung angesehen werden:
  - Kinder erstellen Videos und Bilder über sich selbst und stellen diese in sozialen Medien ein;
  - Oftmals sind sich Jugendliche über die Folgen des leichtfertigen Handelns in sozialen Medien und im Internet (Beispiel: Fotos von anderen Jugendlichen in der eigenen Instagram-Story posten) nicht bewusst;
  - Mobbing in sozialen Medien.
  
- 3) Für die Erwachsenen wird ein "digitaler Führerschein für das tägliche Leben" gewünscht, der es der Zielgruppe ermöglicht, lebenspraktische Dinge digital zu erledigen. Beispielhafte Themen dafür sind:
  - E-Mail-Kommunikation;
  - Umgang und Verarbeitung von und mit Dokumenten;
  - Terminvereinbarung mit Behörden und Ämtern;
  - Suchen und Finden im Internet (z.B. Wohnungssuche, Arbeitsplatzsuche);
  - Nutzung von sozialen Medien;
  - Nutzung von Apps (Online-Banking, Scan-Apps etc.);
  - Nutzung von Videokonferenzsystemen (Jitsi, Zoom etc.).

Ein häufig genanntes Problem ist die Sprachbarriere. Diese wirkt sich im digitalen Raum verstärkt aus, da der Computer mit seinen Programmen, Menüs und Funktionen auch sprachlich verstanden werden muss. Darüber hinaus besteht ein großer Bedarf an niedrigschwelligen Computerworkshops, insbesondere für Frauen, Eltern und ältere Menschen. Viele Menschen mit Fluchtbiografie können Smartphones nutzen, verfügen jedoch über wenig oder keine Erfahrung im Umgang mit einem Laptop oder Desktop-Rechner. Diese Nutzungskompetenzen sind nicht nur für die digitale Beratung, die Suche nach Arbeit oder einer Wohnung sowie beim Homeschooling sondern auch für das alltägliche Leben in Deutschland unerlässlich.

## GIBT ES CHANCEN IN DER PANDEMIE?

Viele Projekte können den digitalen Entwicklungen, die der Corona-Pandemie geschuldet sind, auch positive Seiten abgewinnen. Als große Chance sehen viele Projekte und Einrichtungen den gesteigerten Umgang mit digitalen Medien, der es ihnen ermöglicht hat, viel Neues zu lernen. Die vermehrte Weiterbildung zu digitalen Tools und Dienstleistungen sehen sie als Gewinn, da sie sich neues Wissen angeeignet und sofort umgesetzt haben. So ist die Datendokumentation oder das gemeinsame Arbeiten an Dokumenten in einigen Projekten jetzt ausschließlich digital und der Austausch mit den Kolleg:innen, Teammitgliedern oder auch mit Trägern ist enger geworden, da er nun über Videokonferenzen mehr Menschen einbinden kann. Vor der Pandemie war der Austausch mit anderen Projekten im Bezirk seltener, da der Zeitaufwand für persönliche Treffen, der durch die Anfahrtswege entstand, zu groß war.

Als positiv wird ebenfalls die höhere Nutzung und Vielfalt digitaler Angebote gesehen, die auch eine größere Reichweite haben und damit die Einrichtungen und Projekte auch über die Bezirksgrenzen hinaus bekannter machen. Somit können potentiell auch Menschen erreicht werden, die weiter entfernt wohnen.

Weiterhin sehen die Projekte und Einrichtungen, dass das Erlernen und die Vermittlung von digitalen Kompetenzen sehr wichtig sind, nicht nur bei den Mitarbeiter:innen selbst, sondern auch bei der Zielgruppe. Hier gibt es noch einiges zu tun, um nicht bei dem jetzt Erreichten stehen zu bleiben. Das Bewusstsein für die Bedeutung digitaler Teilhabe ist in allen Projekten und Einrichtungen gestiegen.

Dies soll sich auch in den geplanten Angeboten des Projekts *Digitale Teilhabe* in der zweiten Hälfte des Jahres 2021 widerspiegeln. Im nächsten Abschnitt werden noch einmal gezielt die Themen zusammengefasst, die den Einrichtungen und Projekten besonders am Herzen liegen.

# WELCHE DIGITALEN THEMEN BESCHÄFTIGEN DIE EINRICHTUNGEN?

## *Ausstattung und Infrastruktur*

Hinsichtlich der Ausstattung mit Endgeräten und der digitalen Infrastruktur, gibt es unterschiedliche Herausforderungen für die Projekte und Einrichtungen in Berlin Friedrichshain-Kreuzberg. So erschwert mangelnde Ausstattung mit Endgeräten und unzureichendes Internet die digitale Arbeit mit der Zielgruppe. Insbesondere wird eine strukturelle Verbesserung der Ausstattung in den Unterkünften angemahnt. Hier sind die Menschen in der Corona-Pandemie abgehängt worden und verfügen häufig immer noch über keine ausreichende technische Infrastruktur, um an digitalen Angeboten teilzunehmen. Zudem gibt es eine Ungleichverteilung der technischen Infrastruktur zwischen Männern und Frauen. So wurde uns von einer Interviewpartnerin berichtet, dass es vor allem Mädchen oder junge Frauen sind, die mit technisch veralteten Geräten ausgestattet sind und somit digital abgehängter sind, während neue Geräte eher an die männlichen Familienmitglieder gehen.

Wenn technisches Equipment und Infrastruktur vorhanden sind, müssen diese gewartet und gepflegt werden, was zusätzliche zeitliche und personelle Ressourcen beansprucht. Oftmals fehlt es an einem institutionellen Support für die Digitalisierung und dem Bewusstsein für die Hürden bei der digitalen Umstellung. Dies muss zukünftig bedacht werden. Zusätzliche Barrieren für einen reibungslosen Betrieb der digitalen Infrastruktur liegen vor, wenn Administration und Wartung der Endgeräte organisatorisch und auch räumlich von der Nutzung dieser entkoppelt sind. So ist die Installation von Software zeitaufreibend und gestaltet sich zu einem Kraftakt.

## *Datenschutz*

Es herrscht große Verunsicherung wegen des Themas Datenschutz und wie mit diesem im digitalen Raum pragmatisch umgegangen werden kann. Ziel der Projekte und Einrichtungen ist es dabei immer, Angebote weiterhin vorzuhalten und dabei sorgsam und gewissenhaft mit den Daten der Teilnehmer:innen umzugehen. Für die Projekte ist es schwer hier die Balance zu finden. Viele fragen sich, wie sie innerhalb des rechtlichen Rahmens agieren können. Zunehmend problematischer wird dies im digitalen Raum. Hier benötigen die Projekte und Einrichtungen Handlungsanweisungen, Best Practices und Empfehlungen.

## *Digitale Kompetenzen und Digitales Mindset*

In einigen Gesprächen äußerten Kolleg:innen ihre Skepsis gegenüber digitalen Treffen und Angeboten. Hier fiel es einigen Mitarbeiter:innen einfacher als anderen sich auf die neuen digitalen Rahmenbedingungen einzulassen und auch aktiv Veranstaltungen im digitalen Raum zu realisieren. Viele sehen hier eine Erweiterung der digitalen Kompetenzen als Mittel, um Ängste und Sorgen im Umgang mit digitalen Medien zu minimieren. Aber viele Mitarbeiter:innen in den Projekten haben auch entdeckt, dass bei ausreichender Einarbeitungszeit digitale Angebote auch Vorteile bieten können. Viele der Befragten sehen sich nun digitaler als noch vor der Corona-Pandemie.

## *Qualität der digitalen Angebote*

Bei digitalen Veranstaltungen hat sich die Qualität nicht nur im Hinblick auf eine Professionalisierung von Online-Schulungen verändert, sondern auch der Anspruch gute digitale Angebote für die Zielgruppe bereitzustellen. Während sich viele Projekte im digitalen Raum professionell aufgestellt haben, stellt sich für einige auch die Frage, inwieweit die Angebote durch die Digitalisierung verändert wurden und welche Kriterien qualitätsvolle Angebote haben sollten.

## *Öffentlichkeitsarbeit*

Die Kommunikation mit der Zielgruppe, sowie die Sichtbarmachung von Projektergebnissen in sozialen Medien ist ein weiteres wichtiges Thema für die Projekte und Einrichtungen. Wie erreicht man im digitalen Raum seine Zielgruppe und kann die sZiele des Projekts umsetzen? Da digitale Öffentlichkeitsarbeit essentiell geworden ist, stellt sich für viele Projekte die Frage, wie über digitale Kanäle professionell kommuniziert und gleichzeitig die Privatsphäre der Zielgruppe geschützt werden kann. Die digitale Öffentlichkeitsarbeit muss darüber hinaus den jeweiligen Auftrag des Projekts oder der Einrichtung zu mehr Teilhabe und Empowerment weiterhin fest im Blick haben.

## *Soziale Medien*

Das Thema soziale Medien treibt einige Projekte um - vor allem im Bereich der Kinder- und Medienarbeit. Gerade weil Kinder und Jugendliche oftmals unbeaufsichtigt Erfahrungen in den sozialen Medien sammeln, gibt es Projekte, die sich über das "Miteinander" in den sozialen Medien Gedanken machen. Hier sind auch Dauer und Intensität der Mediennutzung durch Heranwachsende eine Problematik. Obgleich einige Projekte die sozialen Medien für die Wissensvermittlung an Kinder und Jugendliche nutzen, sehen sie nichtsdestotrotz viele negative Aspekte dieses Einsatzes und wünschen sich Weiterbildung in Bezug auf Medienkompetenz für diese Zielgruppe.

## *Wirkung digitaler Angebote*

Einige Projekte haben beschrieben, dass die Anzahl der Teilnehmer:innen für digitale Veranstaltungen oft weitaus geringer ausfällt als für das analoge Pendant, z. B. im Sprachcafé. Dies wirft die Frage nach dem Nutzen von Online-Veranstaltungen auf und inwiefern Kriterien wie Teilnehmerzahl überhaupt sinnvolle Kennzahlen für die Messung von Erfolg einer Online-Veranstaltung sind. Was können Erfolgskriterien einer Online-Zusammenkunft sein? Hier fehlen häufig Antworten und bisher gibt es wenig Hilfestellung, wie der Erfolg von Integrationsmaßnahmen im Digitalen gemessen werden kann.

# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Der vorliegende Bericht liefert Erkenntnisse zum Themenfeld „Integrationsarbeit und digitaler Teilhabe“. Angefangen haben wir bei dem Arbeitsalltag der Integrationsprojekte in Friedrichshain-Kreuzberg in der Corona-Pandemie. Wir haben deren Bemühungen aber auch die Herausforderungen aufgezeigt, die mit der täglichen Arbeit während der Corona-Pandemie einhergehen. Zudem haben wir beleuchtet, welche Themen die Projekte und Einrichtungen beschäftigen und welche Chancen sie aus der Pandemie-bedingten Digitalisierung gezogen haben. Nun gilt es noch die zentrale Frage zu beantworten, wie Digitalisierung in den Integrationsprojekten fortgeführt werden und digitalen Teilhabe von Menschen mit Fluchtbiografie im Bezirk gesteigert werden kann?

Die Digitalisierung betrifft jedes Projekt und jede Einrichtung, wenn auch auf unterschiedliche Weise. Die Verfügbarkeit digitaler Infrastrukturen, Technologien und Endgeräte stellt die Basis für alle weitere Handlungsansätze dar. Darauf aufbauend erfolgt die Digitalisierung in verschiedenen Handlungsfeldern, die sich an Zielsetzung und Struktur der Einrichtung orientieren. Diese Handlungsfelder können beispielsweise die dargebotenen Angebote, Managementprozesse oder die Kultur der Einrichtung sein. Hier gibt es schon viele Empfehlungen und Best Practices, wie sich soziale Organisationen digitaler aufstellen können.<sup>3</sup> Jedoch fehlt es bisher an spezifischen Lösungen für die digitale Arbeit in der Integration wie Digitalisierung auch Menschen mit Flucht- oder Migrationsbiografie erreichen kann. Im Folgenden werden Handlungsempfehlungen zur Umsetzung der Digitalisierung und digitalen Integration gegeben.

## Besondere Herausforderungen der Integrationsarbeit in der Digitalisierung berücksichtigen

Die Umstellung auf digitale Angebote hängt sowohl von der Zielgruppe, von dem Angebot als auch von der Bereitschaft der Mitarbeiter:innen ab, sich in Sachen Digitalisierung zu engagieren. Grundsätzlich ist in der Integrationsarbeit der persönliche Kontakt sehr wichtig und auch die an den Datenschutz gestellten Anforderungen sind bei schutzbedürftigen Menschen eventuell höher. Hier sollten Hilfestellungen und Best Practices angeboten werden, nach denen Vor- und Nachteile eines digitalen Angebots abgewogen werden können. Weiterhin müssen digitale Angebote zielgerichtet auf die entsprechende Zielgruppe angepasst werden, die eventuell über geringere Deutschkenntnisse verfügt. Hier können mehr Angebote in der Muttersprache die Lösung sein.

1

## Weiterbildungsangebote im Bereich Digitalkompetenz schaffen

Es braucht Heranführung, Anleitung und Weiterbildungen für die Mitarbeiter:innen in sozialen und Integrationsprojekten, um diese weiter zu befähigen. Die Schaffung solcher Weiterbildungsangebote für die Mitarbeiter:innen von Integrationsprojekten ist unerlässlich und sollte an die jeweiligen Bedarfe angepasst sein. So braucht es im Umgang mit Jugendlichen Weiterbildungen zur Medienkompetenz und für Mitarbeitende, die digitale Sprechstunden durchführen, eher Weiterbildungen, wie der Datenschutz pragmatisch umgesetzt werden kann.

2

Auch Menschen mit Fluchtbiographie brauchen mehr Weiterbildungen, die auf ihre Bedarfe zugeschnitten sind. Diese sollten deren unterschiedliche Erfahrungen mit Endgeräten, im Umgang mit Informationen und heterogene Sprachniveaus berücksichtigen.

<sup>3</sup> Digitaler Wandel in sozialen Organisationen wird zurzeit verstärkt thematisiert. Hier sollen beispielhaft der Report der Robert-Bosch-Stiftung genannt werden: Digitalisierung braucht Zivilgesellschaft ([https://www.bosch-stiftung.de/sites/default/files/publications/pdf/2019-01/Report\\_Digitalisierung\\_braucht\\_Zivilgesellschaft\\_2019.pdf](https://www.bosch-stiftung.de/sites/default/files/publications/pdf/2019-01/Report_Digitalisierung_braucht_Zivilgesellschaft_2019.pdf)), sowie die Initiative D3 - so geht digital, die gemeinnützige Organisationen auf dem Weg der Digitalisierung unterstützt: <https://so-geht-digital.de/>.

3

### **Aufdecken der Potentiale und Vernetzen der Projekte im Bezirk**

Viele Angebote der Projekte und Einrichtungen bleiben unentdeckt und in Bezug auf Digitalisierung gibt es wenig Austausch im Bezirk. Hier gilt es Potentiale sichtbar zu machen und Projekte innerhalb des Bezirks zu vernetzen. So bieten beispielsweise die Bibliotheken viele Angebote digital an und haben sowohl technische Ressourcen als auch Räume, auf die zurückgegriffen werden kann. Einige Projekte haben sich Expertise in der Durchführung digitaler Weiterbildung oder der Erstellung von Videos erarbeitet. Diese verschiedenen Akteure besitzen digitale Expertise in bestimmten Themen und können wie Teile eines Puzzles zu einem größeren Bild digitaler Integrationsarbeit im Bezirk beitragen.

4

### **Verankerung von Digitalisierung in Fortbildungen für Multiplikator:innen**

Insbesondere bei den Multiplikator:innen soll für die Belange der Zielgruppe in Bezug auf Digitalisierung, sowie die Wichtigkeit des Ausbaus digitaler Kompetenzen Bewusstsein geschaffen werden. Sie stehen im engen Kontakt mit der Zielgruppe und können auf Digitalisierungsthemen aufmerksam machen und die Motivation zur Aneignung digitaler Kompetenzen in die Zielgruppe tragen. So ist beispielweise ein Digitalisierungsmodul in die Basisqualifizierung der Integrationslots:innen für Berlin denkbar (oder ein Weiterbildungsmodul für Stadtteilmütter bzw. Sozialarbeiter:innen), um im direkten Kontakt mit der Zielgruppe Hürden und Skepsis abzubauen, sowie mögliche Sprachbarriere zu überwinden.

5

### **Digitalisierung strategisch verankern**

Digitale Fähigkeiten werden zunehmend als Basiskompetenz verstanden, die immer essentieller wird, um an unserer Gesellschaft teilhaben zu können. Digitalisierung ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken und der Mangel an technischer Ausstattung und digitaler Kompetenz führt zu einem systematischen Ausschluss bestimmter Zielgruppen von zahlreichen Angeboten z. B. im Bildungsbereich. Hier braucht es Strategien, um Digitalisierung und digitale Teilhabe in den Integrationsprojekten im Bezirk systematisch mitzudenken. Dies kann beispielsweise durch Projekte, wie das hier vorliegende geschehen oder auch innerhalb von Arbeitsgruppen, die die Expertise verschiedener Akteure zum Thema bündeln. Auch sollten Digitalisierungsbemühungen und deren strategische Verankerung begleitet und vorangetrieben werden, z. B. durch einen engagierten Digitalisierungsbeauftragten im Bezirk.

# INTEGRATIONSPROJEKTE FÜR MEHR DIGITALE GERECHTIGKEIT

Ziel unseres Projekts ist es die digitale Teilhabe zu stärken, indem wir digitale Potentiale in den vom Integrationsfonds geförderten Projekten aufdecken und Bedarfe in Bezug auf Digitalisierung sammeln und adressieren. Auch wenn dieses Projekt auf den Berliner Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg beschränkt ist, so liefern die Ergebnisse wichtige Impulse für eine berlinweite Strategie, die nach digitaler Gerechtigkeit in der Gesellschaft strebt.

Die Integrationsarbeit kann einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, digitale Gerechtigkeit in den Bezirken Berlins herzustellen. Dabei geht es nicht nur darum, Zugangsmöglichkeiten zu Informationen, Technologien und Infrastrukturen für verschiedene Zielgruppen zu schaffen, sondern diese auch zu vernetzen, um Synergien herzustellen und Kräfte zu bündeln.<sup>4</sup>

Um digitale Teilhabe und Gerechtigkeit in Berlin weiter zu stärken, gilt es die verschiedenen zivilgesellschaftlichen Akteure und Bewohnergruppen zu berücksichtigen. Ein präzises Verständnis digitaler Kompetenzen als auch Modelle zur Messung von Kompetenzentwicklung sind eine Grundlage für weitere Handlungen. Hier bietet nicht nur die Forschung viele Ansatzpunkte<sup>5</sup>, sondern auch die von städtischen Akteuren entwickelten Visionen für Smart Cities und das gerechtere Zusammenleben in urbanen Räumen.

Ein kürzlich veröffentlichtes Papier vom Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung<sup>6</sup> liefert einen wichtigen Impuls für die Entwicklung von Handlungsansätzen für digitale Gerechtigkeit in Stadtgesellschaften, die sich auch auf Berlin übertragen lassen. Die Veröffentlichung beruft sich dabei auf die von van Dijk (2012)<sup>7</sup> erarbeiteten Eckpfeiler zur Aneignung digitaler Technologien. Diese können uns als Blaupause für zukünftige Projekte in der Integrationsarbeit zum Ausbau digitaler Gerechtigkeit dienen. Zugeschnitten auf die Zielgruppe ergeben sich aus van Dijks Systematik folgende Fragestellungen, die Projekte zur Förderung der digitalen Teilhabe und Gerechtigkeit bedenken sollten:

- „Motivation“: Was motiviert einen Menschen mit Fluchtbiographie, digitale Technologien zu nutzen?
- „Physischer und materieller Zugang (z. B. technisch, finanziell)“: Wie ist der Zugang zu digitalen Technologien für diese Gruppe möglich? Welche bestehende digitale Infrastruktur gibt es, auf die die Zielgruppe zurückgreifen kann? Wie kann ein Mensch mit Fluchtbiographie sich eine solche Teilhabe finanziell leisten?
- „Digitale Kompetenzen (z. B. medienbezogen, inhaltsbezogen)“: Wie sind Menschen mit Fluchtbiographie in der Lage, sowohl technisch mit digitalen Technologien umzugehen als auch fähig, diese Technologie souverän zu nutzen? Welche Unterstützung brauchen sie?
  - „Nutzung (z. B. Häufigkeit, Diversität)“: Wie häufig werden von Menschen mit Fluchtbiographie digitale Technologien genutzt und welcher Diversifizierungsgrad lässt sich bei der Nutzung erkennen?“

---

<sup>4</sup> BBSR - Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (Hrsg.). (2021). *Digitale Gerechtigkeit in der Smart City. Ein Referenzrahmen für kommunale Digitalisierungsstrategien* (No. 10; BBSR-Analysen KOMPAKT).

<sup>5</sup> Deursen, A. J. A. M. van, & Dijk, J. A. G. M. van. (2014). *Digital skills: Unlocking the information society*. Palgrave Macmillan.

<sup>6</sup> BBSR - Bundesinstitut für Bau-, Stadt- und Raumforschung (Hrsg.). (2021). *Digitale Gerechtigkeit in der Smart City. Ein Referenzrahmen für kommunale Digitalisierungsstrategien* (No. 10; BBSR-Analysen KOMPAKT).

<sup>7</sup> van Dijk, J. (2013). Digitale Spaltung und digitale Kompetenzen. In: Informationsgerechtigkeit. Theorie und Praxis der Gesellschaftlichen Informationsversorgung hrsg. von Schüller-Zwierlein, A., & Zillien, N. De Gruyter Saur.

Diese Fragestellungen können in die Digitalstrategie des Landes Berlin für eine digitale Gerechtigkeit bzw. eine digitale Daseinsvorsorge einspielen. Sie dienen einer „systematischen Erfassung und dem Monitoring der digitalen Teilhabe von Zielgruppen“<sup>8</sup> und stellen einen ersten Ansatzpunkt in der Entwicklung hin zu gerechten Chancen für eine digitale Teilhabe in Berlin dar.

---

<sup>8</sup> Digitale Teilhabe und Befähigung - Digitalstrategie Berlin: <https://digitalstrategie.berlin.de/de/digitale-teilhabe-und-befahigung>.

## ANHANG I

In der folgenden Tabelle finden sich die Projekte und Einrichtungen und die jeweiligen Interviewpartner:innen.

Einrichtung / Projekt	Interviewpartner:in	Link
Mobile Kontakt- und Beratungsstelle für Geflüchtete in Friedrichshain-Kreuzberg	Dan Popescu	<a href="https://www.berlin.de/lb/psychiatrie/in-den-bezirken/angebote-fuer-gefluechtete/">https://www.berlin.de/lb/psychiatrie/in-den-bezirken/angebote-fuer-gefluechtete/</a>
Kompetenzzentrum Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe	Natalia Berezkina	<a href="http://kom-zen.de/start/willkommen">http://kom-zen.de/start/willkommen</a>
Medienetat Willkommen / Fachbereich Bibliotheken Projekt Lesonauten / Fachbereich Bibliotheken, Stadtbibliothek	Thomas Gottschalk Elisabeth Koller	<a href="https://www.berlin.de/stadtbibliothek-friedrichshain-kreuzberg">https://www.berlin.de/stadtbibliothek-friedrichshain-kreuzberg</a>
Yekmal e. V. - Individuelle Begleitung von geflüchteten Familien im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg	Diley Deglen	<a href="https://yekmal.com/unsere-bereiche/eltern-und-familienbildung/familien-mit-fluchtbiographie">https://yekmal.com/unsere-bereiche/eltern-und-familienbildung/familien-mit-fluchtbiographie</a>
Loyal e.V.	Jessica Fuchs	<a href="http://www.loyal-ev.de">http://www.loyal-ev.de</a>
Projekt Jugendförderung / Outreach gGmbH Mobile Dance e.V.	Barbara Weidner	<a href="https://outreach.berlin">https://outreach.berlin</a>
Familienzentrum Adalbertstraße / Jugendwohnen im Kiez - JUgendhilfe gGmbH	Canan Gerner	<a href="https://www.jugendwohnen-berlin.de/familienzentren/familienzentrum-adalbertstrasse">https://www.jugendwohnen-berlin.de/familienzentren/familienzentrum-adalbertstrasse</a>
Lokalwerk gUG	Susanne Brehm	<a href="https://www.lokalwerk.net">https://www.lokalwerk.net</a>
FamoX Familien- und Bildungszentrum oXymoron gemeinnützige GmbH	Marta Freire	<a href="https://www.oxymoron.de/famox">https://www.oxymoron.de/famox</a>
Nachbarschaftshaus Urbanstraße e.V., Projektleitung Wohnscouting	Melanie Lenk Theresa Jännicke	<a href="http://wohnscouting.de">http://wohnscouting.de</a>
Curioso-Kinderlabor / Pestalozzi Fröbel Haus	Sabine Völkers Kathi Lindner	<a href="https://www.pfh-berlin.de/de/curioso-kinderlabor">https://www.pfh-berlin.de/de/curioso-kinderlabor</a>
Koordination Intensive Familiengruppe Mara, Koordination Familienhebammen Friedrichshain-Kreuzberg, Stützrad gGMBH	Anett Maskow	<a href="https://www.stuetzrad.de/praevention/familienhebammen">https://www.stuetzrad.de/praevention/familienhebammen</a>

## ANHANG II

Hier finden sich der Gesprächsleitfaden für die durchgeführten Gespräche.

<b>Allgemeine Fragen</b>
Beschreiben Sie kurz Ihre Einrichtung? Wie viele Projekte? Wie viele Mitarbeiterinnen, wie viele Ehrenamtliche?
Wie sind Sie technisch ausgestattet? Gibt es Ausstattung für die MA, Ehrenamtlichen, TN des Projekts? Neben Laptops, die Möglichkeit für die Erstellung digitaler Inhalte? Kamera, etc.? Gibt es eine IT-Beauftragten? Habt ihr einen Datenschutzbeauftragten?
<b>Arbeitsalltag während der Corona-Pandemie</b>
Welche Projekte haben Sie mit Geflüchteten? 1. Führen Sie Beratung durch? 2. Führen Sie Coaching durch? 3. Vermitteln Sie einer Gruppe Wissen oder ähnliches? 4. Führen Sie Treffen durch?
Wie lief die Interaktion mit der Zielgruppe vor der Pandemie ab?
Wie läuft dieses Angebot jetzt ab?
Haben Sie wegen Corona ein neues Format entwickelt, um mit der Zielgruppe in Kontakt zu kommen?
Was waren die größten Hürden?
Soll das (digitale) Angebot beibehalten werden?
Welche Anschaffungen (Infrastruktur, Computer) haben Sie getätigt?
Welche Software / Videokonferenzsoftware wurde gekauft?
Gab es etwas, was in dieser Zeit besonders hilfreich war?
<b>Weiterbildungsbedarfe für sich und die Zielgruppe</b>
In welchem Bereich wünschen Sie sich Weiterbildung in Bezug auf Digitalisierung? Für sich oder für Ihre Kolleg*innen und Mitarbeiter*innen?
Gibt es an Ihrem Institut einen Experten für eine bestimmte Software oder können Sie etwas besonders gut?
In welchem Bereich wünschen Sie sich Weiterbildung in Bezug auf Digitalisierung für Ihre Zielgruppe?
<b>Abschluss</b>
Wollen Sie uns noch etwas auf den Weg geben, dass sie in Puncto Digitalisierung beschäftigt?
Gibt es noch jemanden oder ein Projekt, mit dem wir unbedingt sprechen sollten?