

# DIE APP „ANKOMMEN“ ALS WEGBEGLEITER FÜR DIE ERSTEN WOCHEN IN DEUTSCHLAND

AUS DER PRAXIS II: ZIELGRUPPEN- UND BEDARFSGERECHTE KOMMUNIKATION

Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) nutzt verschiedene Wege, um Geflüchtete über das Leben in Deutschland, zu Verfahren, Rechten, Pflichten und der Verfügbarkeit von Angeboten zu informieren. Die mehrsprachigen Druckpublikationen, wie Informationsbroschüren, Flyer und Plakate, sowie die Online-Angebote der Internetseite und der Social-Media-Kanäle vermitteln zielgruppen- und bedarfsgerecht Informationen an Geflüchtete und in der Flüchtlingsarbeit tätige Multiplikatorinnen und Multiplikatoren. In diesem Kommunikationskonzept stellt die Entwicklung einer App eine naheliegende Ergänzung dar. Studien, Expertisen und die Befragung von Geflüchteten geben Aufschluss darüber, dass viele im Besitz eines Smartphones sind und wie wichtig es für sie als Kommunikationsmittel und zur Informationsgewinnung ist. Hinzu kommen die Vor-

“ Die App garantiert stets aktuelle Informationen und erleichtert das Ankommen von Geflüchteten in Deutschland. Das bestätigen uns auch die positiven Rückmeldungen der User, die wir in die bedarfsgerechte Weiterentwicklung des Angebotes einbeziehen.“

Andrea Mack-Philipp, Projektkoordinatorin der App

teile der digitalen Medien bei der schnellen und effizienten Informationsvermittlung.

## 1. Die Ergebnisse im Überblick:

### Was konnte mit dem Engagement erreicht werden?

In einer Kooperation zwischen dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, der Bundesagentur für Arbeit (BA), dem Bayerischen Rundfunk (BR) und dem Goethe-Institut ist eine App entstanden, die Informationen zu den Bereichen „Leben in Deutschland“ und „Asyl, Ausbildung, Arbeit“ sowie in dem Bereich „Deutsch lernen“ einen Deutschkurs anbietet. Der Sprachkurs orientiert sich auf unterschiedlichen Niveaus an Alltagssituationen. Die App wird in Aufnahmeeinrichtungen, BAMF-Außenstellen, Ankunftszentren, Arbeitsagenturen

und Jobcentern, Ausländerbehörden sowie bei Integrationskursträgern und in Migrationsberatungsstellen beworben. Um auch andere Darstellungsvarianten anzubieten und damit den Vorlieben der User/-innen uneingeschränkt gerecht zu werden, wurde das Angebot Ende 2016 um eine mobilfähige Website erweitert. Die App ist in den App-Stores für Android und iOS kostenlos erhältlich und kann nach dem Herunterladen auch ohne permanenten Zugang zum Internet verwendet werden.

## 2. Der Ausgangspunkt:

### Was hat maßgeblich dazu beigetragen, dass das Vorhaben aufgegriffen und gefördert wurde?

Die gesamtgesellschaftlichen Anstrengungen und die Herausforderungen als zuständige Bundesbehörde für Geflüchtete suchte das BAMF im Herbst 2015 nach Lösungen, den Geflüchteten eine erste Orientierung und wichtigste Informationen schnell und effektiv zu vermitteln. Sehr bald gelang es, den Bayerischen Rundfunk, die Bundesagentur für Arbeit und das Goethe-Institut als Kooperationspartner für die Entwicklung einer App

zu gewinnen. Bereits im November wurden regelmäßige Arbeitstreffen aufgenommen und im Januar 2016 konnte die App online gestellt werden. Auch geflüchtete Menschen wurden an der Entwicklung der App beteiligt. Die Befragung im Vorfeld lieferte wichtige Hinweise für das Nutzungsverhalten und bildete die Grundlage für die Erstellung der Inhalte.

## 3. Der aktuelle Status:

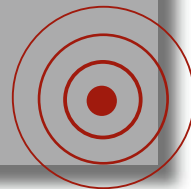
### Wie sind die Beteiligten heute eingebunden und mit welchen Ressourcen sind sie ausgestattet?

Bei der Entwicklung der App leistete der BR technische und didaktische Hilfe für die Partner BAMF, BA und Goethe-Institut. Mit der Weiterentwicklung des Angebo-

tes um die neue Internetseite hat der BR seine Aufgabe nun abgeschlossen und übergab Ende 2016 das Projekt an das federführende BAMF. Die anderen Projektpartner

## Ankommen-App des BAMF

- ✓ Start im Januar 2016, Ergänzung um Website im Dezember 2016
- ✓ bisher über 200.000 App-Downloads
- ✓ ca. 2.200 Website-Besuche täglich



BA und Goethe-Institut sind weiterhin am Projekt beteiligt. Absprachen und Austausch finden regelmäßig statt. Die Inhalte von „Ankommen“ werden permanent aktualisiert und auch künftig um weitere Angebote ergänzt.

### 4. Die Sichtbarkeit:

#### Wie konnte der Erfolg gemessen und publik gemacht werden?

In den App-Stores bewerten die User/-innen die App in hohem Maße positiv. Auch die Resonanz bei Ehrenamtlichen, Mitarbeitenden der Behörden und der Presse ist überwiegend sehr positiv. Die App wurde mehr als 200.000 Mal heruntergeladen. Im April 2016 testete die Stiftung Warentest Apps zum Deutschlernen. Bei zehn getesteten Apps war „Ankommen“ eines der zwei für „gut“ befundenen Angebote. Bei der Preisverleihung der LeadAwards 2016 wurde die App in der Kategorie Online mit der Gold-Medaille als Start-up des Jahres ausgezeichnet. Zudem ist die App von der „WSA Ger-

many“-Jury für den UN-World Summit Award MOBILE („WSA-Mobile“) als deutscher Beitrag in der Kategorie „Regierung und Bürgerengagement“ nominiert worden und damit Gewinner des „WSA-Germany 2016“. Die App ist auch bei anderen EU-Asylbehörden auf großes Interesse gestoßen. Insbesondere wurde der Ansatz gelobt, mehrere zentrale Themenfelder (Sprache, Asylverfahren, Orientierung im Alltag, Arbeitsmarkt) zu verbinden und damit eine Zersplitterung der Informationsquellen zu vermeiden.

### 5. Die Gelingensfaktoren und Hemmnisse:

#### Was war besonders förderlich für die Umsetzung? Welche Hemmnisse waren zu bewältigen?

Die Umstände machten schnelles Handeln notwendig und führten dazu, dass die Zusammenarbeit mit allen Partnern, ausgerichtet auf das zentrale Ziel des Starts im Januar, Kräfte und Kompetenzen fokussierte. Die App lebt gleichwohl von der Aktualität, was kontinuierlichen Input, Abstimmung und operative Realisierung

benötigt. Die Übersetzung in vier weitere Sprachen ist dabei eine große Herausforderung für das Projektmanagement. Das alles kann nur mit einem geregelten Informationsfluss, der alle Schnittstellen berücksichtigt, und mit einer adäquaten finanziellen Ausstattung gelingen.

Sicher | <https://ankommenapp.de>

ANKOMMEN

Ein Wegbegleiter für ihre ersten Wochen in Deutschland

Verstehen, wie Deutschland funktioniert, ist Grundlage für ein gutes Miteinander. Jeder Mensch hat die gleichen Pflichten und muss sich an das deutsche Gesetz halten. Aber: Jeder hat auch die gleichen Rechte. Sie lernen in der App die Regeln dieses Landes kennen und erfahren worauf Sie achten müssen. Lassen Sie sich darauf ein! Und fangen Sie gleich an...

Wollen Sie mehr über Deutschland wissen?

LEBEN IN DEUTSCHLAND

ASYL, AUSBILDUNG, ARBEIT

DEUTSCH LERNEN