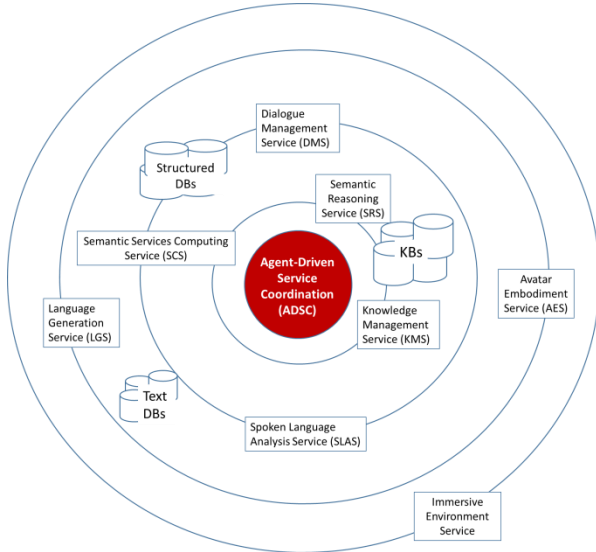


## Servicebasierte Struktur



## Auswirkung und Ergebnisse

### Auswirkung

WELCOME liefert sowohl eine mobile Geräteplattform, die die Interaktion zwischen Migrant\*innen und Flüchtlingen mit virtuellen Vermittleragenten erleichtert, als auch eine Desktopbasierte Lösung zur Unterstützung der Behörden.

### Ergebnisse

- o Qualität der Aufnahme- und Integrationspraktiken bei Migranten und Flüchtlingen
- o Schutz der vulnerablen Gruppen in unserer Gesellschaft
- o Effizienz der öffentlichen Verwaltungsstellen bei der Aufnahme/Integration von Migran\*innen und Flüchtlingen
- o Lösungen für intelligente persönliche Gesprächsassistenten und Coaches

### Kontakt

Wenn Sie Informationen wünschen oder sich am Fortschritt des Projekts beteiligen möchten, wenden Sie sich bitte an:  
**Leo Wanner: Projekt-Koordinator**  
 leo.wanner@upf.edu

[www.welcome-h2020.eu](http://www.welcome-h2020.eu)

### Partner:



## WELCOME-Konzept

### Vision

Die Aufnahme und Integration von Migrant\*innen und Flüchtlingen stellt für viele europäische Länder weiterhin eine grundlegende gesellschaftliche Herausforderung dar. Diese zu bewältigen erfordert ein engagiertes Vorgehen, bei dem eine personalisierte Kommunikation, Bildung (einschließlich Spracherwerb) sowie kulturelle und soziale Immersion gewährleistet werden. Die jüngsten Fortschritte bei der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) können für den Erfolg dieser Bemühungen entscheidend sein.

### Hauptziel

Das übergeordnete Ziel von WELCOME ist es, die Aufnahme und Integration von Migrant\*innen und Flüchtlingen durch angenehme, leicht verständliche und personalisierte Technologielösungen zu unterstützen.

### Konzept

WELCOME wird intelligente Technologien zur Unterstützung der Aufnahme und Integration von Migrant\*innen in Europa untersuchen und entwickeln. Sowohl für Migrant\*innen als auch für öffentliche Verwaltungsstellen wird eine personalisierte sowie psychologisch und sozial kompetente Lösung angeboten. Für Migrant\*innen stehen eindringliche Umgebungen und Teams von intelligenten Gesprächsagenten zur Verfügung, die als engagierte persönliche Assistenten fungieren. Die Lösung für öffentliche Stellen umfasst eine situationsbewusste Entscheidungshilfe und erleichtert eine effizientere Aufnahme und Integration von Migranten.



## Das WELCOME-Projekt

### Herausforderungen

Die Zahl der Flüchtlinge in der Welt hat mit 25,45 Millionen Menschen den höchsten jemals registrierten Stand erreicht. Allein in den Jahren 2015 und 2016 haben mehr als 2,5 Millionen Menschen Asyl in der EU beantragt. In den Jahren 2017, 2018 und 2019 gingen die Zahlen deutlich zurück, aber in den ersten Monaten des Jahres 2020 schossen sie wieder in die Höhe. Dies bedeutet, dass sowohl die Aufnahme als auch die Integration von Migrant\*innen und Flüchtlingen viele EU-Länder vor eine große gesellschaftliche Herausforderung stellt – und dies in dreierlei Hinsicht:

- (1) Die Unterstützung einer so hohen Zahl von Aufnahmesuchenden, wie es jüngst in Europa zu beobachten war, erfordert die Bereitstellung erheblicher personeller und finanzieller Ressourcen;
- (2) Menschen, die nach Europa kommen, bilden keine homogene Gruppe: Sie haben unterschiedliche kulturelle und soziale Hintergründe, die sich mitunter von denen innerhalb Europas unterscheiden;
- (3) Drittstaatsangehörige von außerhalb der EU müssen sich oft mit komplexeren behördlichen Verfahren befassen als Migrant\*innen innerhalb der EU.

### Ziele

- Mitentwicklung von Technologien für die Aufnahme, Integration und Einbeziehung von Migrant\*innen und Flüchtlingen und zur Unterstützung der Behörden
- Entwicklung von Technologien zur Koordination von Dienststellen und zum Dialogmanagement für intelligente Gesprächsvermittler
- Entwicklung mehrsprachiger Sprachtechnologien
- Entwurf von Wissensrepräsentationsschemata und Entwicklung von Technologien zur Wissensaneignung und -interpretation
- Realisierung personalisierter, eindringlicher Umgebungen zur Interaktion mit Migrationsagenten
- Bereitstellung personalisierter Entscheidungshilfen für Behörden

## Wie kann WELCOME mir helfen...

### Wenn ich Sozialarbeiter\*in bin

Um sicherzustellen, dass Sozialarbeiter\*innen in der Lage sind, Migrant\*innen sowie Flüchtlingen adäquate Dienstleistungen anbieten zu können, ist eine individuelle Anpassung bei der Kommunikation, der Ausbildung sowie bei den kulturellen und sozialen Immersionsprozessen im Aufnahmeland besonders wichtig. Damit diese Personalisierung erreicht wird, entwickelt WELCOME eine mobile Geräteplattform mit intelligenten Gesprächsvermittlern, die mit Drittstaatsangehörigen (DSAs) interagieren können, die dabei deren Hintergründe, Bedürfnisse und sozialen und kulturellen Kontexte kennenlernen und in Einklang mit den erworbenen Informationen als persönliche Assistenten fungieren, um eine optimale Aufnahme, Orientierung und Integration zu gewährleisten.



### Wenn ich in einer öffentlichen Verwaltungsstelle/NGO arbeite

Wenn Sie für eine öffentliche Verwaltung oder NGO tätig sind, die sich mit der Aufnahme, Orientierung und Integration von Migrant\*innen und Flüchtlingen befasst, steht Ihnen eine Plattform intelligenter Gesprächspartner zur Verfügung - gleiches gilt für die Sozialarbeiter\*innen, um die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Aufnahme, Orientierung und Integration effizienter durchzuführen. Auf der anderen Seite bietet WELCOME eine intelligente, situationsbewusste Entscheidungshilfe, die von Fall zu Fall unter die Arme greift, wobei die Bedürfnisse und Umstände jede\*r Migrant\*in oder Flüchtlings ohne zeitraubende Akteneinsicht berücksichtigt werden.

## Wie kann WELCOME mir helfen...

### Wenn ich Migrant\*in/Flüchtling bin

Wenn Sie in Europa ankommen, und auch später, wenn Sie dabei sind, sich in die Gesellschaft zu integrieren, die Sie aufgenommen hat, treffen Sie auf viele Hindernisse und Schwierigkeiten, die zu überwinden sind: die neue Sprache, die komplexen Dokumente, um die Sie sich kümmern müssen, sowie die kulturelle und soziale Distanz zu Ihren neuen Landsleuten. Der Austausch mit Fachleuten aus dem Sozialbereich und der öffentlichen Verwaltung, die Ihnen zur Seite stehen, ist nicht immer einfach. Vielleicht sprechen sie nicht Ihre Sprache, haben nicht die richtigen Lösungen für Ihre Anliegen, oder sie verstehen Ihre Probleme einfach nicht.

WELCOME ist ein Projekt, das Ihnen Hilfsmittel anbietet, die Sie sehr einfach auf einem Tablet oder PC/Laptop verwenden können, um diese Schwierigkeiten und Hindernisse zu überwinden. Sie werden sehen, dass Sie dort ein Avatar/Agent erwartet, der als Vermittler zwischen Ihnen und der öffentlichen Verwaltungsstelle sowie als Ihr persönlicher Assistent oder Coach fungieren wird. Er spricht Ihre Sprache, fragt nach Informationen, die die öffentliche Verwaltung von Ihnen benötigt, beantwortet Ihre Fragen, hilft Ihnen bei Ihren Sprachkursen und Jobcenter-Maßnahmen und so weiter. Er wird immer für Sie da sein! Und machen Sie sich keine Sorgen, wir achten stets darauf, dass Ihre persönlichen Daten gut geschützt sind und nicht missbraucht werden.

