



## Digitalisierung und Flucht: Wie können Geber digitale Technologien zur Unterstützung von Flüchtlingen einsetzen?

### Zusammenfassung

Der verbesserte globale Zugang zu digitalen Technologien schafft Chancen aber auch Herausforderungen für Geber und die Hilfsorganisationen, mit denen sie im Rahmen der Unterstützung von Menschen auf der Flucht vor Kriegen, massiven Menschenrechtsverletzungen und anderen Notsituationen zusammenarbeiten. Digitale Technologien erleichtern es Flüchtlingen, aufeinander sowie auf Hilfsorganisationen zuzugehen und können die Effizienz institutioneller Bemühungen zur Versorgung mit lebensnotwendigen Gütern, wie Medikamenten, Lebensmitteln und Geldern, verbessern.

Allerdings ist der effektive Einsatz digitaler Technologien zur Unterstützung von Flüchtlingen auch mit Herausforderungen verbunden. Dabei lautet die Schlüsselfrage für Geber: Welche Ansätze zur Digitalisierung bestehen im Umgang mit Fluchtprozessen, und welchen Aufschluss bieten diese Ansätze Gebern bezüglich des effizienten Einsatzes digitaler Technologien im Management von Migrationsprozessen?

Zur Beantwortung dieser Frage sollten sich Geber bei der Entwicklung einer digitalen Strategie zur Unterstützung von Flüchtlingen auf drei Aspekte konzentrieren:

- Geber sollten nicht nach einem „durch Technologie zu lösenden Problem“ suchen: Dies lässt sich am besten vermeiden, indem sie Kenntnisse darüber erwerben, wie und welche digitale Instrumente in Flüchtlings-Communities bereits genutzt werden. Oftmals haben Flüchtlinge bereits selbst innovative Möglichkeiten zur Befriedigung ihres Informationsbedarfs gefunden, während Geber finanzielle und technische Unterstützung zur Förderung des Zugangs zu bestehenden Technologien gewähren können.
- Die Neuentwicklung digitaler Tools bildet dann eine Option, wenn für die Bedürfnisse der Flüchtlinge bzw. der Mitarbeiter vor Ort kein bestehendes Tool verfügbar ist. Maß-

geschneiderte Tools werden häufig am besten auf organisatorischer Ebene für die Verwaltung von Informationen oder Ressourcen eingesetzt. Geber sollten bei der Bildung von Partnerschaften neben auf Flüchtlinge organisierten NROs und Technologieunternehmen insbesondere auch die Innovationscenter der Vereinten Nationen (UN), wie z.B. den UNHCR Innovation Service, in Betracht ziehen.

- Gleichzeitig sollten Geber realistisch bezüglich der in digitale Lösungen gesetzten Erwartungen bleiben. Technologie kann nützlich sein, ist aber kein Allheilmittel für die Lösung jeder Herausforderung im Bereich des Informationsmanagements. Bei der Gestaltung digitaler Interventionen müssen ethische und Sicherheitsaspekte stets eine zentrale Rolle spielen. Geber müssen sicherstellen, dass Partner, mit denen sie zusammenarbeiten, die im Handbuch des Internationalen Komitees des Roten Kreuzes (IKRK) zum Schutz digitaler Daten festgelegten Datenschutz- und -Sicherheitsstandards erfüllen können.

In der vorliegenden „Analyse und Stellungnahme“ wird ein Überblick über die Verwendung digitaler Tools durch Flüchtlinge gegeben. Des Weiteren werden Beispiele von Organisationen vorgestellt, die digitale Technologien einsetzen, und die Wirksamkeit sowie ethische Fragen im Zusammenhang mit dem Einsatz digitaler Technologien zur Unterstützung von Flüchtlingen erörtert. Durch Fokussierung auf die Bedürfnisse von Flüchtlingen bei der Entwicklung von Technologielösungen und die Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen, die in der Lage sind, Sicherheitsstandards im Datenschutz zu erfüllen, wie z.B. dem UNHCR und Mercy Corps, können Geber digitale Tools bestmöglich zur Unterstützung von Flüchtlingen einsetzen.

### Von Flüchtlingen verwendete digitale Tools

Digitale Tools und ein verbesserter Zugang zu Informationen beeinflussen die Entscheidungen von Flüchtlingen bezüglich ihrer Sicherheit und ihres Schutzes, die Nutzung von Dienstleistungen in Flüchtlingslagern und an Transitpunkten, sowie die Integration bei ihrer Ankunft in einem Lager oder an einem sicheren Ort. Mobiltelefone spielen mittlerweile in all diesen Phasen der Flucht eine wichtige Rolle; sie bieten eine Plattform, auf der Apps, Videos und SMS-Textnachrichten genutzt werden können. Nach der Ankunft von Flüchtlingen können auch Geberprogramme, die den Zugang zu Computern und dem Internet verbessern, deren Integration unterstützen.

Es bestehen deutliche Hinweise darauf, dass Flüchtlinge während ihrer Reise Mobiltelefone nutzen, um Informationen zu Bedrohungen zu sammeln und die sichersten Routen zu Camps zu finden. Daten der UNHCR (2016) belegen, dass Flüchtlinge Mobiltelefone verwenden, um Informationen über sichere Orte zu sammeln, sowie im Fall ihrer Verhaftung bzw. der Gefahr von Razzien oder Übergriffen auf Flüchtlinge Familienmitglieder und Freunde zu alarmieren. Nachdem Flüchtlinge ein Camp erreicht haben, suchen sie nach Möglichkeiten zur Nutzung digitaler Technologien zur Aufrechterhaltung öffentlicher Güter, wie beispielsweise der Bildung. Dabei ist es wahrscheinlicher, dass Schüler über Mobiltelefone auf Informationen zugreifen als über Desktop-Computer. Lehrer in Flüchtlingslagern greifen dies auf und Lehrveranstaltungen und -materialien mit Hilfe von Softwareanwendung wie WhatsApp. Dies ermöglicht ihnen die Kontaktaufnahme mit Schülern sowie die Vernetzung mit anderen Lehrkräften und Organisationen, die Bildung und Unterricht in Lagern unterstützen.

Bei Flüchtlingen, die sich in einem neuen Land niederlassen, ist belegt, dass der Zugang zu Computern und dem Internet eine Schlüsselrolle bei der Eingewöhnung in die neue Umgebung spielen kann. So haben Forscher in Neuseeland und Australien festgestellt, dass staatlich unterstützte Programme zur Subventionierung des Zugangs zum Internet und zu Computern die Integration deutlich verbessern (Andrade & Doolin, 2016; Alam & Imran, 2015). Flüchtlinge nutzen das Internet für Übersetzungen, zur Suche nach sozialen Dienstleistungen sowie zur Aufrechterhaltung des Kontaktes mit

Familienmitgliedern an anderen Orten. Der Erfolg, den Australien und Neuseeland mit ihren E-Government-Programmen erzielt haben, liefert Erkenntnisse, die auch auf den Kontext von Entwicklungsländern angewendet werden können. Wo der drahtgebundene Internetzugang unzureichend ist, können Geber den mobiltelefonbasierten Internetzugang subventionieren. Online-Tools und Ressourcen, auf die über Mobiltelefone zugegriffen wird, können den – selbst unter den bestmöglichen Umständen schwierigen – Integrationsprozess befördern. Durch die Erleichterung des Zugriffs auf Online-Übersetzungstools, die Aufrechterhaltung des Kontakts mit der Familie sowie den Aufbau sozialer oder beruflicher Netzwerke in einer neuen Umgebung können Geber den Zugang der Flüchtlinge zu sozialen und wirtschaftlichen Unterstützungsnetzwerken fördern.

### Bestehende digitale Ansätze zur Reaktion auf die Flüchtlingssituation

Die UN und viele NROs, wie das International Rescue Committee (IRC) und Mercy Corps, haben erhebliche Ressourcen in die Entwicklung von Apps für Flüchtlinge investiert. Auch Unternehmen aus dem privaten Sektor bringen sich ein, indem sie Apps für Flüchtlinge bzw. Hilfsorganisationen, die Flüchtlinge unterstützen, entwickeln. Jenseits von Apps haben Organisationen wie das World Food Programme (WFP) innovative Möglichkeiten zur Verwendung mobiler Geldüberweisungssysteme gefunden, um sicherzustellen, dass Flüchtlinge Lebensmittel und andere Waren kaufen können. Die unten aufgeführten Beispiele können Gebern zur Orientierung dienen, die erwägen, Unterstützung in Form einer passiven Informations-App anzubieten oder direktere Maßnahmen zu ergreifen, wie z.B. den Einsatz einer mobiltelefonbasierten Barüberweisungssoftware.

Refugee.info, ein Projekt von IRC und Mercy Corps, umfasst sowohl eine Webseite als auch eine App, die aktuelle, geographisch relevante Informationen für Flüchtlinge bei der Ankunft in Lagern oder an neuen Standorten bereitstellt. Die App sowie die entsprechende Webseite erfassen den Standort des Benutzers und stellen aktuelle Informationen über rechtliche Verfahren, Anlaufstellen für Dienste sowie die Bedingungen in dem betreffenden Gebiet zur Verfügung. Bei der Entwicklung dieses Tools arbeiteten IRC und Mercy Corps mit Google, Microsoft, Trip Advisor, Cisco und Twilio zusammen.

**Abbildung 1: Wie unterstützt ein Mobiltelefon den Fluchtprozess?**

	Abreise	Reise	Ankunft
Smartphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>In sozialen Medien und SMS-Nachrichten gesammelte Informationen zu Bedrohungen</li> <li>Zugang zu Risikodaten aus Crowdsourcing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kartenanwendungen unterstützen bei der Orientierung</li> <li>Sammeln von Informationen mit Hilfe sozialer Medien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web-Anwendungen, wie z.B. info.eu, unterstützen bei der Einreichung von Anträgen auf die Anerkennung als Flüchtling sowie der Sammlung lokaler Informationen</li> </ul>
Feature Phone	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informationen über Bedrohungen entweder durch Anruf oder per SMS-Textmitteilung</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Erfassung grundlegender Daten zur Registrierung per SMS Umfragesoftware</li> <li>Unterstützung von Barüberweisungen über Telefon möglich</li> </ul>

Quelle: Autor

Die App, die für die Verwendung in ganz Europa konzipiert wurde, informiert auf Englisch, Arabisch und Farsi verschiedene Arten von Diensten und Organisationen in unterschiedlichen Ländern. Neben dieser App, die Input von verschiedenen großen NROs sowie Unternehmen aus dem privaten Sektor benötigt, gibt es auch ein Netz kleinerer Start-ups, die lokalisierte digitale Tools für Flüchtlinge entwickeln, auf die in verschiedenen Phasen der Flucht zugegriffen werden kann.

Apps sind jedoch nicht die einzigen digitalen Tools, die Flüchtlinge im Alltagsleben unterstützen können. Das WFP hat in Flüchtlingslagern in Kamerun mit Hilfe mobiler Technologie ein Geldtransferprogramm aufgelegt, das Barüberweisungen erleichtert. *Mobiles Geld* ist eine Technologie, bei der eine Geldsumme per SMS-Mitteilung zwischen virtuellen Konten, die von den Mobiltelefonkunden geführt werden, übertragen wird. Dazu erhalten die Nutzer per SMS einen Code und können sich die ihnen übertragene Geldsumme entweder an einem Kiosk in bar auszahlen lassen oder beim Einkaufen per Textnachricht an einen Verkäufer weiter übertragen. In Kamerun konzentriert sich das Barüberweisungsprogramm des WFP auf alleinstehende Frauen und ermöglicht ihnen den Einkauf von Lebensmitteln und Waren, sowie das Ansparen von Geld auf ihren virtuellen, mobilen Konten. Diese Art Tool ist nicht nur für die Menschen in Lagern hilfreich, sondern ermöglicht dem WFP auch eine effektivere Nachverfolgung der Verteilung von Ressourcen sowie die Verbesserung des Monitorings und der Evaluation seiner Maßnahmen.

### Effektiver und ethisch vertretbarer Einsatz digitaler Technologien

Eine allgemeine Herausforderung für Geber, insbesondere diejenigen, deren Personal keine Expertise im Technologiebereich hat, besteht darin, die Nutzung der digitalen Tools im Flüchtlingskontext effizient, ethisch und sicher zu unterstützen. Auch wenn es gute Beispiele für den erfolgreichen Einsatz digitaler Tools bei Individuen und Organisationen gibt, bestehen Risiken und Herausforderungen, die Geber kennen sollten.

#### Risiko 1: Technologie auf der Suche nach einem durch sie zu lösenden Problem

Aufregende, neue, digitale Tools können leicht dazu verleiten, nach einer Möglichkeit zu deren Einsatz bei der Unterstützung von Flüchtlingen zu suchen. Allerdings führt dies nur

selten zu nachhaltigen Ergebnissen. Stattdessen sollten sich Geber zunächst auf das Problem konzentrieren, um dann die technologisch einfachste Lösung zu dessen Behebung suchen. Wenn beispielsweise die Mehrheit der Menschen Smartphones besitzt, ist die Entwicklung einer App, mit der sie Registrierungsformulare in ihrer Muttersprache ausfüllen können, oder die Einrichtung sicherer Kontaktkanäle, über die sie miteinander oder mit Hilfsorganisationen Verbindung aufnehmen können, eine praktische Lösung. Wenn es jedoch in einem Lager keinen Internetzugang gibt, das Mobiltelefonnetz jedoch verfügbar ist, kann die Versendung von Massensms eine praktischere Methode zur schnellen Verbreitung von Informationen oder Überweisung von Geld sein.

#### Risiko 2: Zu große Pläne

Die Entwicklung effektiver digitaler Lösungen ist schwierig. Eine gut konzipierte App ist oft das Ergebnis hunderter Arbeitsstunden und erfordert sowohl spezielle Fachkenntnisse im Bereich der Softwareentwicklung als auch der Sozialwissenschaften. Daher kann für die Entwicklung digitaler Tools die Zusammenarbeit einer Geberorganisation mit Innovationsabteilungen von NROs oder der UN eine praktische Lösung bilden. So fungiert der UNHCR Innovation Service als Hub für die Entwicklung digitaler Tools zur Unterstützung im Kontext von Flucht und bietet Flüchtlingen überdies die Möglichkeit, sich selbst am Prozess der Technologieentwicklung zu beteiligen. Vielfach verfügen die Innovationsbüros der UN-Organisationen und großen NROs über eine einzigartige Mischung aus technischen und politischen Kenntnissen, die bei Geberorganisationen unter Umständen so nicht gegeben ist. Sie sind daher geeignete Partner bei der Entwicklung digitaler Tools für die Bewältigung der Flüchtlingssituation.

#### Risiko 3: Unterschätzen der Komplexität des Datenschutzes sowie der Sorgfaltspflicht

Auch wenn digitale Tools bei effektivem Einsatz die Kommunikation mit den Flüchtlings-Communities effizienter machen können, muss jede Organisation, die diese Technologien einsetzt, auch die komplexen ethischen und rechtlichen Aspekte berücksichtigen, die sich aus dem Umgang mit persönlichen Daten gefährdeter Bevölkerungsgruppen ergeben. Bei der Übersendung von Nachrichten über Plattformen wie Facebook oder als SMS-Mitteilungen im Netz eines Mobilfunkbieters gehören diese Daten Facebook oder werden

	Formen und Dokumentation	Datenerfassung	Ressourcenmanagement
Smartphone/ Tablet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiltelefonfreundliche Webformulare zur Registrierung von Neuanrückommlingen</li> <li>Speicherung von Daten auf Cloud-Servern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datenerfassung mit Hilfe von SMS und integrierter Spracherkennungssoftware</li> <li>Nutzung von Apps, wie WhatsApp, zur Kontaktaufnahme mit Flüchtlingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugang zu Cloud-Services über Institutionen hinweg</li> <li>Zugang für Personal zu Daten über verschiedene Camps</li> </ul>
Feature Phone	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrierung und Erfassung individueller Informationen mit Hilfe von SMS Umfragen oder integrierter Spracherkennungssoftware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einsatz von SMS Umfragen und integrierter Spracherkennungssoftware zur Datensammlung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Flächendeckende Verbreitung von Feature-Phones in Entwicklungsländern</li> <li>Mobile Geldtechnologie macht Nachverfolgung von Barauszahlungen einfacher und vorhersagbar</li> </ul>

Quelle: Autor

vom Mobilfunkanbieter gespeichert. Je nach den Datenschutzgesetzen des Aufnahmelandes unterliegen die Menschen damit unter Umständen einem Überwachungsrisiko. Menschenhändler und andere kriminelle Organisationen können ebenfalls digitale Tools, insbesondere soziale Medien, einsetzen, um Flüchtlinge ins Visier zu nehmen. Aus diesem Grund müssen die Geber ethisch und rechtlich bestimmen, ob die umsetzenden Organisationen über die notwendigen Ressourcen zum sicheren Umgang mit den von den Flüchtlingen zur Verfügung gestellten Daten verfügen bzw. ob diese Arbeit aufgrund ihres sensiblen Charakters unter Umständen besser offline ausgeführt werden sollte. Die aktuelle Ausgabe des IKRK Handbuchs zum digitalen Datenschutz in der humanitären Arbeit kann für die Geber diesbezüglich als Ressource dienen (Kuner & Marelli, 2017).

### Empfehlungen

Digitale Technologien bieten Gebern viele Optionen für die Steigerung der Wirkung der Flüchtlingsunterstützungsprogramme. Auch wenn digitale Tools kein Allheilmittel sind, können sie den Flüchtlingen die Kontaktaufnahme untereinander sowie mit Hilfsorganisationen erleichtern und die Effizienz institutioneller Bemühungen zur grundlegenden Versorgung, beispielsweise mit Medikamenten, Lebensmitteln und Geld, steigern.

Dabei entstehen häufig die besten Innovationen in den Flüchtlings-Communities selbst. Geber können die Falle der „Technologie auf der Suche nach einem durch sie zu lösenden Problem“ vermeiden, indem sie ein Verständnis dafür entwickeln, wie Flüchtlinge digitale Tools bereits in ihrem Alltagsleben einsetzen, und verstehen, wie sie diese bereits ohne Geberunterstützung innovativ anwenden. In vielen Fällen erfüllen Flüchtlinge ihre Bedürfnisse mit Hilfe bereits verfügbarer

digitaler Technologien, so dass sich Geber auf die Bereitstellung finanzieller und technischer Ressourcen zur Verbesserung der bestehenden Ansätze konzentrieren können.

Die Kenntnis solcher lokalen Umstände ist auch bei der vollständigen Neuentwicklung von Tools durch Institutionen notwendig. Partnerschaften zwischen NROs und Technologieunternehmen können zur Schaffung hocheffektiver, skalierbarer Anwendungen führen. Daher können Geber die Innovationsbüros von NRO und der UN als Verbindungspunkt zwischen NROs und Technologieunternehmen nutzen und von der Verfügbarkeit einzigartiger technischer Kenntnisse dieser Büros profitieren.

Um mit digitalen Tools bestmögliche Ergebnisse zu erzielen, müssen Geber allerdings die Fähigkeiten der Umsetzer des Programms im Bereich der ethischen und sicheren Entwicklung und Nutzung neuer Technologien realistisch einschätzen. Beauftragt ein Geber einen Dritten mit der Umsetzung eines Projektes, muss er sicherstellen, dass dieser Dritte für die Verwender der App oder des digitalen Tools Datensicherheit sowie Sorgfaltspflicht gewährleisten kann. In einigen Fällen eignet sich, aus einer ethischen oder rechtlichen Perspektive betrachtet, eine digitale Lösung nicht.

Der effektive Einsatz digitaler Technologien bietet eine Vielzahl von Chancen zur Verbesserung des Lebens sowie der Erfahrungen von Flüchtlingen. Wenn Geber bereit sind, die komplexen Herausforderungen anzugehen, die sich aus dem Einsatz digitaler Tools ergeben, können sie eine wichtige Rolle bei der Skalierung von Innovationen spielen, die in Flüchtlings-Communities entstehen und so die übergeordneten politischen Bemühungen von NRO und den UN Organisation mit Blick auf die Digitalisierung unterstützen.

### Literatur

- Alam, K., & Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People*, (28), 344-365.
- Andrade, A.D., & Doolin, B. (2016). Information and communication technology and the social inclusion of refugees. *MIS Quarterly*, (40), 405-416.
- Kuner, C., & Marelli, M. (2017). *Handbook on data protection in humanitarian action*. Geneva: ICRC.
- UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees). (2016). *Connecting refugees: How internet and mobile connectivity can improve refugee well-being and transform humanitarian action*. Abgerufen von <http://www.unhcr.org/5770d43c4>

Mit finanzieller Unterstützung des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ)



**Charles P. Martin-Shields**  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter  
Abteilung „Governance, Staatlichkeit, Sicherheit“  
Deutsches Institut für Entwicklungspolitik (DIE)