Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 23 210
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)

vom 21. April 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. April 2020)

zum Thema:

Arbeiten, Leben und Wohnen in Friedrichshain-Kreuzberg - mehrsprachige Informationen zu Corona

und **Antwort** vom 29. April 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Mai 2020)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Der Regierende Bürgermeister
von Berlin
- Senatskanzlei –

Herrn Abgeordneten Bernd Schlömer (FDP)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/23210
vom 21. April 2020
über „Arbeiten, Leben und Wohnen in Friedrichshain-Kreuzberg - mehrsprachige Informationen zu Corona“

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung des Abgeordneten:

Der Regierende Bürgermeister hat ein Schreiben unter anderem an Bewohnerinnen und Bewohner des Bezirks Friedrichshain-Kreuzberg mit dem Ziel versandt, Informationen zur aktuellen Corona-Lage zu verteilen. Auf der Rückseite des Briefs finden sich Hinweise für Informationen in weiteren Sprachen unter www.berlin.de/corona.

1. In dem Schreiben wird sowohl in englischer Sprache, als auch Türkisch, Russisch und Farsi darauf hingewiesen, dass es Informationen in der jeweiligen Sprache gäbe. Lediglich der arabische Text weist auf weitere aktuelle Informationen (nur) in englischer Sprache hin (المعلومات الحالية باللغة الإنجليزية). Bürgerinnen und Bürger Berlins, die auf Informationen in arabischer Sprache angewiesen sind, suchen nunmehr unter Umständen gar nicht mehr nach staatlichen Informationen, obwohl diese existieren. Ist dem Senat dieser (scheinbare) Übersetzungsfehler bzw. Fehler in der Informationsübermittlung an den oder die jeweiligen Übersetzer/in bekannt? Ist dem Senat bekannt, dass bei einer solch wichtigen Mitteilung ggf. falsche Informationen an die Arabisch sprechenden Berliner Haushalte übermittelt wurden?

Zu 1.: Ja, dem Senat von Berlin ist der bedauerliche Übersetzungsfehler bekannt.

2. Stimmt der Berliner Senat zu, dass wichtige Informationsübermittlungen - wie dieser zu Corona-Krise - eine besonders sorgfältige Kontrolle bedürfen und eine Konsistenz der Information mit Übersetzerinnen und Übersetzern gemeinsam kontrolliert werden muss? Wie konnte es dennoch zu dieser ggf. fehlerhaften Information im Schreiben kommen?

Zu 2.: Die Senatskanzlei hat den Satz „Nähere Informationen auf Arabisch finden Sie auf berlin.de/corona“ fehlerfrei ins Arabische übersetzt und an die Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie GmbH geschickt, die das Handling, den Druck und den

Versand des Briefes koordiniert haben. Dabei hat Berlin Partner den korrekten arabischen Passus mittels eines zusätzlich beauftragten Lektorates ohne Rücksprache mit der Senatskanzlei verändert und inhaltlich leider daher falsch setzen lassen.

3. Der Link unter der mehrsprachigen Information verweist auf die Unterseite: www.berlin.de/corona. Die Webseite selbst ist in deutscher Sprache gehalten (Stand: 17. April 2020). Es finden sich dort nicht wie im o.a. Schreiben suggeriert, Informationen auf die genannten Sprachen. Auch finden sich keine Informationen bzw. Links in den jeweiligen Sprachen zu Unterseiten mit weiteren Informationen in der entsprechenden Sprache. Die Webseite an sich lässt sich lediglich oben rechts auf Englisch oder Türkisch umstellen (mobil erst zu finden, nachdem man ganz nach unten gescrollt hat) – aber nicht wie vermutlich von den Informierten erhofft, auf Russisch oder Farsi. Erst auf der Unterseite "FAQ" finden sich Informationen in den jeweiligen Sprachen (inkl. Arabisch). Warum werden diese mehrsprachigen Informationen hier versteckt, wo doch im Schreiben suggeriert wird, sie fänden sich unter berlin.de/corona und nicht unter berlin.de/corona/faq? Wie stellt sich der Senat vor, dass Menschen, die auf ihrer Muttersprache Informationen suchen, diese finden?

Zu 3.: Die Webseite berlin.de/corona ist die zentrale Informationsstelle des Landes Berlin zu allen Fragen und Themen rund um die erforderlichen Maßnahmen zur Eindämmung der Ausbreitung des neuartigen Coronavirus SARS-CoV-2 in Berlin. Das Informationsangebot umfasst dabei neben Deutsch insgesamt zehn weitere Sprachen zuzüglich Leichter Sprache und Gebärdensprache. Der Umfang der jeweiligen Sprachangebote variiert dabei. Zum Teil existieren gesamte Sprachauftritte (Englisch und Türkisch), zum Teil werden nur einzelne Rubriken wie FAQ oder die Rechtsverordnung in weiteren Sprachen angeboten. Die Auswertung der Seitenaufrufe belegt, dass die Sprachvarianten gut angenommen und gefunden werden. Zum überwiegenden Teil werden die fremdsprachigen Artikelseiten über direkte Seiteneinstiege z.B. durch Suchmaschinen oder Social-Media-Verweise aufgerufen. Auf Grundlage der statistischen Auswertung und der Rückmeldungen zum Angebot, ist der Senat bemüht, das Informationsportal berlin.de/corona kontinuierlich zu optimieren.

4. Welche fachliche Stelle im Senat ist für das Anfertigen des o.a. Informationsschreibens zuständig? Welche fachliche Stelle im Senat ist für die Inhalte der entsprechenden Website verantwortlich? Wie trägt der Senat dafür Sorge, dass die kongruente Informationen - analog wie digital - bereitgestellt werden?

Zu 4.: Für den Brief und die Webseite ist das Presse- und Informationsamt des Landes Berlin verantwortlich. Der Senat aktualisiert fortlaufend Informationen rund um die Corona-Pandemie im Internet, in den sozialen Medien und mittels Informationskampagnen.

5. Erhalten die Berlinerinnen und Berliner Bürgerinnen auch an den im Brief hinterlegten Telefonnummern mehrsprachige Auskünfte? Wenn Ja, in welcher Sprache? Wenn Nein, warum nicht?

Zu 5.: Der Senat von Berlin informiert über verschiedenste Einrichtungen, die in der Regel eigenverantwortlich hinsichtlich der Umsetzung mehrsprachiger Auskünfte sind.

6. Wie bewertet der Senat die Qualität seiner mehrsprachigen Krisenkommunikation und welche Schlüsse zieht er daraus für nachfolgende Ausnahmesituationen?

Zu 6.: Der Senat stellt auf der Webseite berlin.de/corona zentrale und ständig aktualisierte Informationen zu Verordnungen und Hilfsangeboten in zehn weiteren Sprachen

bereit: Englisch, Türkisch, Arabisch, Farsi, Russisch, Italienisch, Spanisch, Rumänisch, Bulgarisch und Polnisch. In der Rubrik „FAQ“ werden zu allen Themenbereichen mehrsprachig sowie in Gebärdensprache und Leichter Sprache Informationen vermittelt, die für diverse Nutzergruppen Antworten auf eine Vielzahl an konkreten Fragestellungen im Umgang mit der Krise geben.

Diese Informationsdichte wird ergänzt durch entsprechende Weiterleitungen an die zuständigen Fachverwaltungen, die in ihrer jeweiligen fachlichen Tiefe weitere Informationsangebote bereitstellen. Sowohl im Bereich der sozialen Medien, der auch auf der zentralen Seite des Landesauftritts abgebildet wird, als auch durch gezielte Informationsblätter, zum Beispiel für Seniorinnen und Senioren, werden diese Informationen zielgruppenspezifisch aufgearbeitet und durch die Senatsverwaltungen sowie nachgeordnete Behörden – wie zum Beispiel das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten und die Berliner Integrationsbeauftragte – zur Verfügung gestellt.

Mittels Podcasts zu unterschiedlichen Themen und Live-Streamings und Videodownloads aller Senatspressekonferenzen, inklusive Gebärdenverdolmetschung werden die Bürgerinnen und Bürger informiert. Auch die Corona-Informationskampagne des Landes Berlin (#BerlinGegenCorona), die gemeinsam mit Berlin Partner umgesetzt wird, wird ins Englische, Arabische, Farsi, Russische und ins Türkische übersetzt, um möglichst viele Berlinerinnen und Berliner in unterschiedlichsten Medien zu erreichen.

Im Hinblick auf die Qualität und Multilingualität der Berliner Kommunikation zur Corona-Krise sieht sich der Senat von Berlin im Vergleich mit den Auftritten anderer Bundesländer in einer komfortablen Situation.

Berlin, den 29. April 2020

Der Regierende Bürgermeister
In Vertretung

Christian Gaebler
Chef der Senatskanzlei