

Mitteilung des Senats

Digitalisierung von Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten im Land Bremen

Kleine Anfrage der Fraktion der FDP vom 6. Januar 2025 und Mitteilung des Senats vom 11. Februar 2025

Vorbemerkung der Fraktion der FDP:

Die fortschreitende Digitalisierung bietet zahlreiche Möglichkeiten, öffentliche Dienstleistungen effizienter und barrierefreier zu gestalten. Insbesondere digitale und KI-gestützte Lösungen, wie Simultanübersetzungen, können entscheidend dazu beitragen, sprachliche Hürden abzubauen und den Zugang zu Verwaltungsleistungen und Dienstleistungen für alle Bürgerinnen und Bürger zu erleichtern. Dies gilt besonders für zuwandernde Fachkräfte, die beispielsweise beim Zugang zu Aufenthalts- oder Familienleistungen auf eine klare und verständliche Kommunikation angewiesen sind.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche konkreten Schritte der Bremer Senat plant, um das Potenzial der Digitalisierung und Künstlichen Intelligenz in diesem Bereich zu nutzen und wie diese Maßnahmen in eine umfassende Digitalstrategie integriert werden sollen.

Der Senat beantwortet die Kleine Anfrage wie folgt:

1. Welche konkreten Schritte plant der Senat, um die Digitalisierung von Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten in Bremen voranzutreiben?

Der Senat betrachtet die Digitalisierung und den Einsatz von KI-Technologien als wichtige Instrumente, um Verwaltungsdienstleistungen zugänglicher und effizienter zu gestalten. Gleichzeitig erkennt der Senat die besondere Bedeutung menschlicher Dolmetscher*innen in Bereichen, die kulturelle Feinheiten oder sensible Themen betreffen, wie z. B. die Umsetzung der Istanbul-Konvention oder die Arbeit in Gesundheitsämtern.

Vor diesem Hintergrund verfolgt der Senat einen strategischen und ausgewogenen Ansatz:

1. Erarbeitung einer KI-Strategie: Es wird eine KI-Strategie für das Land Bremen in Kooperation mit der Universität Bremen entwickelt. Diese Strategie soll Grundsätze für den Einsatz von KI-Technologien in der bremischen Verwaltung enthalten. Hierzu können auch Einsatzmöglichkeiten für Übersetzungs- und Dolmetscherdienste zählen.
2. Pilotprojekte nach strategischen Vorgaben: Nach der Fertigstellung der KI-Strategie sollen Pilotprojekte gestartet werden. Die Entscheidung, in welchen Themenbereichen Pilotvorhaben gestartet werden, wird der Senat zu gegebener Zeit treffen. Dabei sollen die Erfahrungen anderer Bundesländer und Kommunen berücksichtigt werden.

3. Ergänzung, nicht Ersatz menschlicher Dolmetscher*innen: Die Nutzung digitaler Lösungen wird den Einsatz menschlicher Dolmetscher*innen nicht ersetzen, sondern kann diesen gezielt ergänzen. Im Kontakt mit Bürger*innen spielen immer auch kulturelle Kompetenzen und fachliche Spezifika eine wichtige Rolle. Insbesondere in sensiblen Verwaltungsbereichen, wie zum Beispiel in den Bereichen Innere Sicherheit, Justiz oder Gesundheit sowie im sozialen Bereich, bleibt die Arbeit menschlicher Dolmetscher*innen unverzichtbar.

2. Welche spezifischen Übersetzungs- und Dolmetscherdienste in Bremen eignen sich besonders für eine Digitalisierung und den Einsatz von KI-Technologien, und wie könnten diese zielgerichtet in den Verwaltungsalltag integriert werden, um die Servicequalität für Bürgerinnen und Bürger und potenzielle Fachkräfte zu verbessern?

Die Digitalisierung und der Einsatz von KI-Technologien eignen sich vor allem für Bereiche, in denen Routineübersetzungen, einfache Kommunikationsunterstützung oder Mehrsprachigkeit gefragt sind.

Bei der Integration dieser Technologien wird der Senat darauf achten, dass

- Datenschutz- und Sicherheitsstandards eingehalten werden,
- Barrierefreiheit gewährleistet ist, um möglichst vielen Nutzer*innen den Zugang zu erleichtern,
- kulturelle und soziale Aspekte durch ergänzende menschliche Beratung berücksichtigt werden.

Insbesondere in sensiblen Bereichen wie der Umsetzung der Istanbul-Konvention, der Gesundheitsversorgung und der psychosozialen Beratung bleiben menschliche Dolmetscher*innen unverzichtbar. Sie bringen nicht nur sprachliche, sondern auch kulturelle Kompetenz mit und sind in der Lage, komplexe soziale Kontexte und emotionale Nuancen zu erfassen, die für KI-Systeme derzeit nicht erreichbar sind.

Die beschriebenen Maßnahmen und Überlegungen sind Teil einer langfristigen Digitalstrategie des Landes Bremen, die digitale Technologien gezielt und verantwortungsbewusst einsetzt, um den Bürger*innenservice zu verbessern und gleichzeitig die hohe Qualität der bestehenden Dienstleistungen zu wahren.

3. Inwieweit ist die Digitalisierung von Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten in die KI-Strategie des Senats für die öffentliche Verwaltung integriert, und welche spezifischen Maßnahmen sind in diesem Zusammenhang geplant?

Es wird eine KI-Strategie für das Land Bremen in Kooperation mit der Universität Bremen entwickelt. Diese Strategie soll Grundsätze für den Einsatz von KI-Technologien in der bremischen Verwaltung enthalten. Spezifische Maßnahmen, wie z.B. der Einsatz für Übersetzungs- und Dolmetscherdienste, sind zu einem späteren Zeitpunkt zu erarbeiten.

Siehe auch: Kleine Anfrage der Fraktion der CDU vom 18.09.2024 und Mitteilung des Senats vom 29.10.2024

4. Sieht der Senat Möglichkeiten, KI-gestützte Übersetzungsdienste z. B. durch Apps zugänglich zu machen?

Es besteht grundsätzlich die Möglichkeit, KI-gestützte Übersetzungsdienste u.a. auch per APPs zugänglich zu machen. Ob und inwieweit davon sinnvoll Gebrauch gemacht werden kann, wird im Rahmen der zu erstellenden KI-Strategie zu beleuchten sein.

5. Welche technischen Voraussetzungen bzw. Infrastrukturen sind notwendig, dass alle Behörden in Bremen KI-gestützte Übersetzungsdienste nutzen können?

Eine erfolgreiche Einführung KI-gestützter Übersetzungsdienste in Behörden erfordert verschiedene Bausteine:

Zunächst müssen die vertraglichen Voraussetzungen für die Nutzung einer sicheren KI-Infrastruktur des Dienstleisters geschaffen sein. Dadurch werden konforme Nutzungsbedingungen wie eine stabile Netzwerkanbindung und passende Sicherheitsmaßnahmen wie z.B. Firewalls, VPNs und Verschlüsselung gewährleistet.

Auf Applikationsebene kommen kommerzielle proprietäre Lösungen oder auch Open-Source-Angebote in Frage. Wichtig ist eine reibungslose Einbindung in die vorhandenen Systeme über entsprechende Schnittstellen (ggf. APIs für Fachverfahren) und/oder benutzerfreundliche Oberflächen.

Datenschutz und Compliance sind essenziell: Pflicht sind DSGVO-konforme Datenverarbeitung, ggf. Einsatz von Anonymisierungstools und ggf. Protokollierung.

6. Wie lässt sich die bestehende Dolmetscher-Flatrate durch KI-Anwendungen digitalisieren?

Für einen Dolmetscher-Dienst mithilfe moderner KI-Lösungen müsste Spracherkennung, Übersetzung und Sprachausgabe zum Einsatz kommen. Ein solcher Dienst ließe sich in bestehende Online-Plattformen, ggf. auch in Fachverfahren via APIs integrieren und als eigenständige Applikation oder auch als VoIP-Angebot realisieren. Wichtig wäre ein initiales und auch kontinuierliches Training auf verwaltungsspezifische Begriffe. Neben einer reinen sprachlichen Interaktion könnten auch Chatbots mit Text- und/oder Sprachausgabe bestehende Nutzungshürden minimieren und für schnelle, unkomplizierte Kommunikation sorgen. Datenschutz und Datensicherheit müssen sichergestellt werden. Ergänzend könnte in komplexeren Fällen nach wie vor auf menschliche Dolmetscher*innen zurückgegriffen werden.

7. Welche Rückmeldungen und Erfahrungen haben Behörden oder Bürgerinnen und Bürger bisher mit der Dolmetscher-Flatrate gesammelt?

Video- und Audiodolmetschungen werden in der FHB derzeit im Rahmen eines Projektes im Zuge der Umsetzung der Istanbul-Konvention erprobt. Die Dienstleistung steht darüber hinaus auch allen anderen Dienststellen, insbesondere bürgernahen Bereichen, zur Verfügung. Das genaue Vorgehen hat der Senat am 17. September 2024 beschlossen.

Die Umsetzung und weitere Etablierung der Dolmetscherdienste mit Bezug zur Umsetzung der Istanbul-Konvention erfolgt derzeit innerhalb der beteiligten Ressorts sowie im Magistrat Bremerhaven. Bisher liegen erste Rückmeldungen vor, die durchweg über positive Erfahrungen berichten. Dies deckt sich auch mit den Erfahrungsberichten des Gesundheitsamtes und der Justizvollzugsanstalt, die Dolmetscherdienste seit vielen Jahren nutzen. Diese betonen allerdings auch die Bedeutung der persönlichen Interaktion mit einer menschlichen Person, um direkte Nachfragen stellen zu können, insbesondere bei sprachlichen und kulturell bedingten Unklarheiten.

Der Senat hat für Sommer 2025 um einen Evaluationsbericht gebeten, dieser wird auch Rückmeldungen und Erfahrungen der Bürger*innen sowie der Behörden beinhalten.

8. Plant der Senat die Zusammenarbeit mit privaten Anbietern oder Forschungseinrichtungen, z. B. der Uni Bremen, um Innovationen im Bereich KI-gestützte Übersetzungsdienste zu fördern?

Es wird eine umfassende KI-Strategie für das Land Bremen in Kooperation mit der Universität Bremen entwickelt. Diese Strategie soll Grundsätze für den Einsatz von KI-Technologien in der bremischen Verwaltung enthalten. Ob eine Zusammenarbeit mit privaten Anbietern oder Forschungseinrichtungen, z. B. der Uni Bremen, sinnvoll ist und angegangen wird, um Innovationen im Bereich KI-gestützte Übersetzungsdienste zu fördern, wird sich bei der Erarbeitung der KI Strategie ergeben.

9. Plant der Senat, in Zusammenarbeit mit anderen Bundesländern eine gemeinsame Lösung für KI-gestützte Übersetzungs- und Dolmetscherdienste zu entwickeln?

Die Zusammenarbeit mit anderen Bundesländern bei der Entwicklung und dem Einsatz gemeinsamer Lösungen wird vom Senat kontinuierlich verfolgt. Durch den Verbund der Data-porträgerländer sind die Grundlagen gelegt. Ob es für KI-gestützte Übersetzungs- und Dolmetscherdienste eine gemeinsame Entwicklung geben wird, wird sich ggf. bei der Erarbeitung der KI-Strategie bzw. in der weiteren Zusammenarbeit der DP-Trägerländer ergeben. Mit der Freien und Hansestadt Hamburg gibt es bereits einen allgemeinen Austausch und eine Zusammenarbeit beim Thema Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung. Dieser soll auch im Kontext des Hamburger Schwerpunktthemas „Datennutzung“ weiter verstärkt und ausgebaut werden.

10. Welche finanziellen Mittel plant der Senat für die Digitalisierung von Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten bereitzustellen?

Bisher sind für den kommenden Haushalt 2026/27 keine Mehrbedarfe für die Digitalisierung von Übersetzungs- und Dolmetscherdiensten angemeldet worden. Der Senator für Finanzen hat für den Haushalt 2024/25 Mittel bereitgestellt, mit denen derzeit das o.g. Projekt zur Einführung von Video- und Audiodolmetscherdiensten für die Umsetzung der Istanbul-Konvention in Bremen realisiert wird.

11. Wie bewertet der Senat die langfristigen Einsparpotenziale durch den Einsatz von KI-Übersetzungstechnologien im Vergleich zu traditionellen Dolmetscherlösungen?

Der Einsatz von KI wird in vielen Bereichen die Arbeit von Dolmetscher*innen und Übersetzer*innen ergänzen und unterstützen können. Hier ist im ersten Schritt mit Mehrausgaben durch die Beschaffung, den Betrieb und die (Weiter-)Entwicklung der Technologie zu rechnen. Langfristig sollte der Einsatz von KI den Bürger*innenservice verbessern und die Kommunikation mit der Verwaltung von Menschen mit geringen oder nicht vorhandenen Deutschkenntnissen vereinfachen. Der Fokus sollte dabei aus Sicht des Senats auf der Realisierung von Einsparpotentialen liegen. Sofern konkrete Vorhaben umgesetzt werden, sind auch wirtschaftliche Aspekte bei der Planung zu berücksichtigen.

12. Besteht die Möglichkeit, EU-Fördermittel für die Digitalisierung von Übersetzungs- und Dolmetscherleistungen in Bremen zu beantragen?

Nach der Erstellung der KI-Strategie und den daraus resultierenden Folgeschritten wird geprüft werden, ob und zu welchen Konditionen die EU-Fördermittel für die Digitalisierung von Übersetzungs- und Dolmetscherleistungen in Bremen zur Verfügung stellt und ob diese durch die Freie Hansestadt Bremen unter Wirtschaftlichkeitserwägungen zu beantragen sind.

Beschlussempfehlung:

Die Bürgerschaft (Landtag) nimmt die Antwort des Senats auf die Kleine Anfrage zur Kenntnis.

