This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/.

Die Governance-Lücke im großen Maßstab: Institutionelles Vertrauen, kommerzielle Transformation und die Sorenson-Frage

Heather Grizzle · July 12, 2026

Während Sorenson sich vom VRS-Anbieter zum Entwickler von KI-Übersetzung wandelt, wächst die Governance-Lücke. Wer bewertet Risiko, Rechenschaftspflicht und die Rechte von Deaf-Menschen?

Inhalt

1. Ein strategischer Wandel, deutlich signalisiert
2. Skalierung als Governance-Variable
3. Absicht, Marktverhalten und das Substitutionsproblem
4. Die ungelösten institutionellen Fragen
5. Vertrauen als Verantwortung

Jahrzehntelang nahm Sorenson eine herausragende Stellung innerhalb der institutionellen Landschaft der Deaf-Community ein. Sein Ruf gründete sich nicht auf Produktinnovation im herkömmlichen Sinne. Er gründete sich auf Dolmetscher, Relay-Infrastruktur und die operative Architektur, die es Deaf-Personen ermöglichte, über eine hörende Welt hinweg zu kommunizieren. Für viele Nutzer erschien Sorenson nicht in erster Linie als Technologieunternehmen. Es erschien als konstitutiver Teil des Barrierefreiheits-Ökosystems selbst. Diese Unterscheidung ist nicht beiläufig. Institutionelles Vertrauen dieser Art wächst langsam, über Jahre konsistenter Dienstleistungserbringung, und wird zu einem der folgenreichsten Vermögenswerte, die eine Organi-

sation besitzen kann. Es schafft auch Verpflichtungen, die gewöhnliche kommerzielle Unternehmen nicht tragen.

Wenn eine Organisation mit einem solchen Maß an angesammeltem Vertrauen aggressiv in die künstliche Intelligenz vorstößt, kann sich die öffentliche Debatte nicht auf Produktankündigungen beschränken. Sie muss Fragen der Governance stellen.

Ein strategischer Wandel, deutlich signalisiert

Sorensons Richtungswechsel war nicht uneindeutig. Im Januar 2025 erwarb das Unternehmen sowohl OmniBridge als auch Hand Talk und bezeichnete beide Transaktionen ausdrücklich als strategische Investitionen in KI-gestützte Gebärdensprachübersetzung. OmniBridge wurde als Plattform beschrieben, die bidirektionale Echtzeitkommunikation zwischen ASL-Nutzern (American Sign Language) und Englischsprechenden ermöglicht. Hand Talk brachte Avatar-basierte KI-Funktionen zur Gebärdensprachgenerierung ein. Keine der beiden Übernahmen wurde als explorative Forschung dargestellt. Beide wurden als Bestandteile einer bewussten Anstrengung beschrieben, die automatisierte Gebärdensprachübersetzung zu beschleunigen und Sorensons Position in der nächsten Generation von Barrierefreiheitstechnologie zu festigen.

Die Entwicklung setzte sich fort. Im April 2026 stellte Sorenson öffentlich zwei Proof-of-Concept-Systeme zur KI-Gebärdensprachübersetzung vor. Das erste wandelt Text- und Videoinhalte durch einen menschenähnlichen Avatar in American Sign Language um. Das zweite erkennt ASL in Echtzeit und gibt es als englischen Text wieder. Sorensons eigene Beschreibung dieser Systeme stellt sie als Ermöglicher fließender Gespräche zwischen Deaf-Gebärdenden und hörenden Personen dar, ohne dass ein menschlicher Dolmetscher erforderlich ist. Als Einsatzkontexte wurden Kundenservice-Schalter, Einzelhandelsstandorte, Verkehrsknotenpunkte, Gastgewerbeumgebungen und Arbeitsplatzkommunikation genannt.

Das Marketing-Register ist vertraut: Inklusion, Effizienz, erweiterter Zugang, verringerte Kommunikationsbarrieren. Sorenson hat zudem konsequent erklärt, dass professionelle Dolmetscher für komplexe und kontextreiche Kommunikation weiterhin unverzichtbar bleiben, und positioniert KI damit als Ergänzung, nicht als Ersatz. Diese Darstellung mag völlig aufrichtig gemeint sein. Das Problem ist, dass Governance-Rahmenwerke nicht auf der Prämisse der Aufrichtigkeit aufgebaut werden können. Sie müssen auf der Prämisse aufgebaut werden, dass Absichten und Ergebnisse aus-

einanderdriften, dass sich Märkte nach Anreizen und nicht nach Zusicherungen richten und dass die Lücke zwischen der erklärten Position eines Unternehmens und der Beschaffungsentscheidung einer Institution erheblich sein kann.

Skalierung als Governance-Variable

Die durch Sorenson aufgeworfene Governance-Herausforderung ist nicht mit jener vergleichbar, die kleinere KI-Gebärdensprach-Unternehmen darstellen. Sorenson ist kein Start-up, das sich in einem aufstrebenden Markt zurechtfindet. Es ist eine der größten je rund um den Kommunikationszugang für Deaf-Menschen aufgebauten Organisationen, die jährlich Hunderte Millionen gedolmetschter und untertitelter Interaktionen ermöglicht und Tausende Dolmetscher in ihrer operativen Infrastruktur beschäftigt. Nur wenige Organisationen in irgendeinem Sektor verfügen über vergleichbares institutionelles Wissen darüber, wie Deaf-Personen und hörende Personen über das gesamte Spektrum realer Kontexte hinweg kommunizieren. Noch weniger verfügen über vergleichbare operative Erfahrung in diesem Ausmaß oder vergleichbaren Einfluss innerhalb der Beschaffungsmärkte für Barrierefreiheit.

Skalierung ist in diesem Kontext nicht lediglich eine kommerzielle Variable. Sie ist eine Governance-Variable. Je größer und einflussreicher eine Organisation innerhalb eines bestimmten institutionellen Ökosystems ist, desto bedeutsamer sind die Implikationen ihrer strategischen Entscheidungen, und desto unzureichender werden individuelle Zusicherungen als Ersatz für unabhängige Aufsicht. Ein kleinerer Anbieter, der in den Bereich der Gebärdensprach-KI eintritt, wirft legitime Governance-Fragen auf. Ein Anbieter mit dem institutionellen Fußabdruck Sorensons, der in denselben Bereich eintritt, wirft diese Fragen auf einer qualitativ anderen Dringlichkeitsstufe auf.

Die entscheidende Frage ist nicht mehr, ob Sorenson über die technische und organisatorische Kapazität verfügt, KI-Übersetzungssysteme zu entwickeln. Diese Frage ist beantwortet. Die entscheidende Frage ist, ob eine ausreichende unabhängige Governance-Infrastruktur existiert, um die Implikationen dieser Systeme zu bewerten, bevor ein flächende-

Skalierung ist in diesem Kontext nicht lediglich eine kommerzielle Variable. Sie ist eine Governance-Variable.

ckender Einsatz in den von Sorenson als Zielmärkte identifizierten Umgebungen erfolgt.

Absicht, Marktverhalten und das Substitutionsproblem

Sorensons erklärte Position, dass KI menschliche Dolmetscher ergänzt statt ersetzt, verdient weder reflexhafte Akzeptanz noch reflexhafte Zurückweisung. Sie verdient eine strukturelle Analyse.

Ein Unternehmen kann in gutem Glauben ein öffentliches Bekenntnis zum Vorrang menschlicher Dolmetschung aufrechterhalten und gleichzeitig Werkzeuge hervorbringen, die beschaffende Institutionen als Ersatz behandeln. Dies sind keine widersprüchlichen Ergebnisse. Sie spiegeln die Unterscheidung zwischen der erklärten Absicht eines Anbieters und der Reaktion eines Marktes auf verfügbare Produkte wider. Gesundheitssysteme, Bildungseinrichtungen, Regierungsbehörden und private Arbeitgeber stehen unter anhaltendem Kostendruck. Wenn eine automatisierte Lösung zu einem Bruchteil der Kosten menschlicher Dolmetschdienste verfügbar wird, bedürfen institutionelle Anreize zur Substitution keiner Ermunterung durch den Anbieter. Sie entstehen aus der Beschaffungslogik.

Die Governance-Lücke liegt daher nicht in Sorensons Absicht. Sie liegt in dem Raum zwischen dieser Absicht und dem Verhalten der Institutionen, die die Technologie einsetzen werden. Sobald KI-Gebärdensprachsysteme in Umgebungen mit geringem Risiko hinreichend vertraut geworden sind, ist der institutionelle Druck, den Einsatz auf Kontexte mit höherem Risiko auszuweiten, ein vorhersehbares und kein spekulatives Ergebnis. Einsätze im Einzelhandel und Gastgewerbe schaffen organisatorische Vertrautheit mit der Technologie. Diese Vertrautheit erzeugt Befürwortung für einen erweiterten Einsatz. Beschaffungsverantwortliche fragen, ob ein an einem Verkehrsknotenpunkt zufriedenstellend funktionierendes System für ein klinisches Aufnahmegespräch oder ein arbeitsrechtliches Streitverfahren angepasst werden kann. Die Geschichte der Technologieeinführung über verschiedene Sektoren hinweg liefert wenig Belege dafür, dass diese Ausweitungsdynamik allein durch Zusicherungen der Anbieter zuverlässig gesteuert werden kann.

Für dieses Umfeld konzipierte Governance-Rahmenwerke müssen auf tatsächliche Anreizstrukturen und wahrscheinliche Marktentwicklungen abgestimmt sein, nicht auf die optimistischste Interpretation der gegenwärtigen Einsatzabsichten.

Die ungelösten institutionellen Fragen

Das Governance-Vakuum im Zentrum des Ökosystems der Gebärdensprach-KI ist in erster Linie kein technisches Problem. Es ist ein institutionelles Problem, und es zeigt sich am deutlichsten in den Fragen, die ohne zufriedenstellende Antworten bleiben.

- Wer bewertet unabhängig die Genauigkeit und Zuverlässigkeit von KI-Gebärdensprachübersetzungssystemen über das gesamte Spektrum der vorgeschlagenen Einsatzumgebungen hinweg?
- Wer legt Mindestleistungsschwellen für den Einsatz in Gesundheits-, Rechts-, Bildungs- und Regierungskontexten fest?
- Wer untersucht Versagensfälle, wenn Kommunikationsabbrüche in folgenreichen Situationen auftreten?
- Wer prüft die in Beschaffungskontexten gemachten Leistungsangaben?
- Wer vertritt die Interessen von Deaf-Konsumenten in den politischen Debatten, die die Einsatzstandards prägen werden?
- Wer stellt sicher, dass Organisationen, die von den kommerziellen Vorteilen des Einsatzes von KI-Gebärdensprache profitieren, nicht zugleich die maßgeblichen Stimmen sind, die definieren, was angemessene Leistung ausmacht?

Diese Fragen sind nicht abstrakt. Sie sind die operativen Voraussetzungen für einen verantwortungsvollen Einsatz in großem Maßstab. Ihr Fehlen im gegenwärtigen öffentlichen Diskurs ist kein geringfügiges Versäumnis. Es ist das zentrale Governance-Problem, vor dem das Feld steht.

Sorensons Teilnahme an SLxAI-bezogenen Branchenveranstaltungen und seine sichtbare Positionierung innerhalb der weiteren Gespräche des Gebärdensprach-KI-Ökosystems fügt eine Komplexitätsdimension hinzu, die das Feld bisher nicht angemessen adressiert hat. Wie bei der strukturellen Besorgnis, die durch andere kommerzielle Akteure im Governance-Bereich aufgeworfen wird, ist nicht die Teilnahme an sich das Problem. Das Problem ist, ob die institutionellen Foren, die die normative und politische Landschaft für Gebärdensprach-KI gestalten, hinreichend unabhängig von den kommerziellen Interessen sind, die von den Schlussfolgerungen dieser Foren profitieren würden.

Vertrauen als Verantwortung

Sorensons Wandel vom weltweit größten Anbieter von Video Relay Service zu einem aktiven Anbieter von KI-Gebärdensprachübersetzung ist für sich genommen kein Beweis institutionellen Versagens. Es ist ein Beleg für etwas, das präziser als institutionelle Komplexität beschrieben werden kann: eine Landschaft, in der einige der vertrauenswürdigsten Organisationen in der Geschichte der Deaf-Kommunikation gleichzeitig zu Anbietern jener Technologien werden, deren Governance noch ungeklärt ist.

Diese Komplexität schließt positive Ergebnisse nicht aus. Sie macht unabhängige Governance jedoch dringlicher, nicht weniger dringlich. Das Vertrauen, das Sorenson über Jahrzehnte innerhalb der Deaf-Community angesammelt hat, ist ein echter institutioneller Vermögenswert. Es ist zugleich eine echte Governance-Verantwortung. Organisationen, die von diesem Vertrauen profitiert haben, tragen die Verpflichtung, die Entwicklung von Aufsichtsstrukturen zu unterstützen, die in der Lage sind, ihre Produkte unabhängig zu bewerten, Rechenschaftsmechanismen zu etablieren, die im gleichen Maßstab wie ihre kommerziellen Ambitionen wirken, und sicherzustellen, dass die Gemeinschaften, die auf zugängliche Kommunikation angewiesen sind, bedeutsamen Einfluss auf die Bedingungen behalten, unter denen diese Kommunikation vermittelt wird.

Die Zukunft der Gebärdensprach-KI wird nicht durch die Qualität eines einzelnen Produkts bestimmt werden. Sie wird durch die Qualität der Governance-Strukturen bestimmt werden, die das Ökosystem umgeben, in dem diese Produkte agieren. Diese Strukturen sollten von den Gemeinschaften aufgebaut werden, die mit den Konsequenzen leben müssen, nicht allein von den Organisationen, die in der Position sind, vom Einsatz zu profitieren.

> **TIPS**
>
> Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.



SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

Zitierweise

Grizzle, H. M. (2026, July 12). Die Governance-Lücke im großen Maßstab: Institutionelles Vertrauen, kommerzielle Transformation und die Sorenson-Frage. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/de/2026/07/12/the-governance-gap-at-scale-institutional-trust-commercial-transformation-and-the-sorenson-question/