

Willkommen zum 12. Fachkongress in Düsseldorf 2024





Kampagne „Online bringt weiter“

Gemeinsam mit Mitarbeitenden und Kunden zu einer guten Nutzung der OZG-Services

Alexander Baufeld, Bereichsleitung IT-Governance

Bertram Geck, Fachbereichsleitung Online-Portal, Digitalisierung Antragsprozesse/ Kundenportal
Bundesagentur für Arbeit

Digitalisierung & Automatisierung in der BA:

Wo kommen wir her, wo wollen wir hin?

Entwicklung vom
Amt zur Agentur
im Sinne des New
Public
Management

Entwicklung von
standardisierter zu
kundenorientierter
Dienstleisterin

Schnelle, fokussierte
Express-Digitalisierung
als Antwort auf die
Krise

Entwicklung zur
digitalen Dienstleisterin
mit erster KI-Erfahrung

Ambitionierte
Automatisierung für
und mit den
Mitarbeitenden
(Human friendly
Automation)

Dekade
der
Automati-
sierung

2005-2015

2015-2019

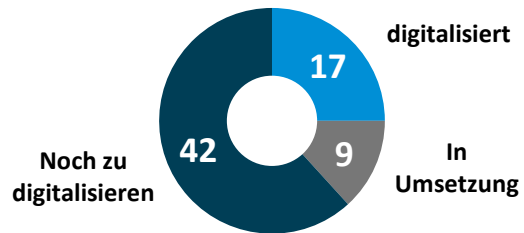
2020-2021

2022-2032

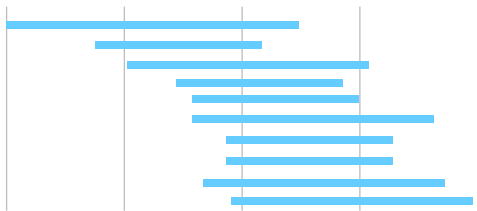
Ab 2033

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) arbeitet seit 2003 am digitalen Leistungsangebot

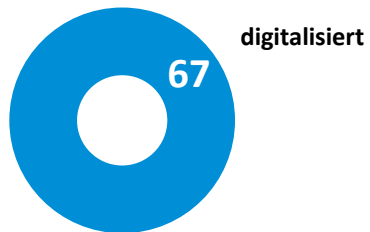
Mitte 2020



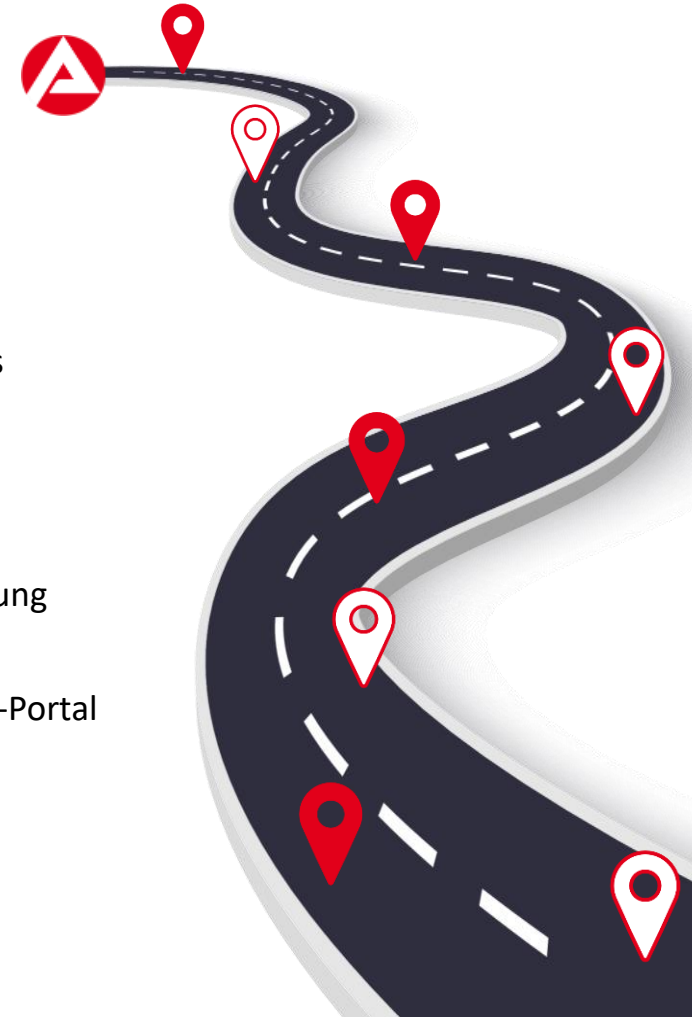
Projekte zur Umsetzung



Ende 2022



- 2003 Digitalisierung der Arbeitsvermittlung durch den Virtuellen Arbeitsmarkt
- 2008 Digitalisierung der Arbeitssuchendmeldung
- 2014 Digitalisierung der wichtigsten Leistungen, z.B. Arbeitslosengeld, Insolvenzgeld, Kurzarbeitergeld
- 2016 Umgestaltung des Internetauftrittes der BA an Lebenslagen und Einführung eines dazugehörigen Portals
- 2016 Start der „AZUBIWELT-APP“
- 2019 Die „Jobsuche-APP“ kommt auf den Markt
- 2020 Die BA nutzt das OZG-Reifegradmodell für die Verbesserung und Ausweitung des digitalen Leistungsangebotes
- 2021 Start der „BA-MOBIL-APP“ inkl. der Verknüpfung zum BA-Portal
- 2022 Die BA hat alle ihre OZG-Leistungen bis Ende 2022 digitalisiert
- OZG 2.0 bzw. weitere kundenorientierte Digitalisierung



Unser Ansatz: „Digital First“

Die Kanalstrategie der Bundesagentur für Arbeit



Kennen

Alle Kund:innen kennen ihre Online-Zugangsdaten



Haben

Alle Bestandskund:innen mit Smartphone haben die BA-mobil-App



Nutzen

Alle Kund:innen nutzen, wo möglich, vorrangig die Online-Angebote über die App oder den angemeldeten Bereich auf dem PC bzw. mobilen Endgerät

Digi-Week und Digi-Teams

Moderne Informationsformate für Kolleginnen und Kollegen



Was? - neuste Informationen und Live-Demos zu bestehenden und neu erscheinende IT/Online-Angeboten



Für Wen? – alle Kolleginnen und Kollegen rechtskreisübergreifend



Warum? - Transparenz über das vorhandene IT-Portfolio erhöhen sowie bestehende und neu erscheinende IT-Angebote gewinnbringend in der (Kunden-) Arbeit vor Ort nutzen



Key-Facts zu Digi-Week 2.0 vom 22.01.-26.01.2024

Insgesamt
17 Themen
in 5 Tagen
in rund
11 Live-Stunden

über 800 Live-
FAQ der
Kolleginnen und
Kollegen

Rund 10.500
eingeloggte
Teilnehmende
(davon haben
rund 30% Public
Viewing genutzt)

27 Referierende
aus
21 Bereichen
der Zentrale, IT-
Systemhaus und
Agenturen für
Arbeit

Herausforderungen bei der Digitalisierung

IT-AFM – Digitalisierungshürden - IT-Planungsrat



Identitätsverfahren

Die geringe Bekanntheit und Nutzung der bundID erschwert Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zum BA-Portal.



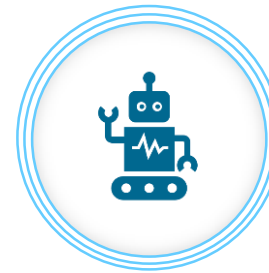
Datenschutzrechtliche Vorgaben

Trotz digitaler Antragsprozesse müssen Kundinnen und Kunden einige Unterlagen postalisch bei der BA einreichen.



Bekanntgabefiktion

Die Nachweispflicht der BA ist in verschiedenen Gesetzen unterschiedlich geregelt.



Kassenrecht vs. Automatisierung

Das Kassenrecht verhindert Fortschritte in der Automatisierung von Prozessen.

Aktuell fehlt es neben der BundID an alternativen Anmelde­möglichkeiten im BA-Portal.



Die geringe Bekanntheit und Nutzung der eID erschwert Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zum BA-Portal.



Identifizierung am Beispiel Onlinearbeitslosmeldung.

Die Onlinearbeitslosmeldung erfordert einen elektronischen Identitätsnachweis mittels eID. Diese ist nur über den neuen Personalausweis, dem elektronischen Aufenthaltstitel oder einer eID-Card für EU-Bürger*innen mit der AusweisApp2 nutzbar.



Herausforderung

Die eID ist nach aktueller Rechtsverordnung der Bundesregierung das **einzige zulässige Verfahren**. 2023 wurde die eID nur von 14% der Bürgerinnen und Bürger verwendet. Zudem wurden kürzlich Hilfsmittel und die „PIN-Rücksetzen“-Funktion offline genommen.

Handlungsempfehlungen

- 1 Um die Bürgerinnen und Bürger nicht bereits im digitalen Anmeldeprozess zu verlieren, sollten **weitere einfache und sichere Identifikations- und Authentifizierungsmöglichkeiten zugelassen werden**.
- 2 Die bestehenden Identifikationsmöglichkeiten mittels eID sind darüber hinaus **nutzerzentriert weiterzuentwickeln und mittels Marketing-Kampagnen zu bewerben**, um die Akzeptanz und Bekanntheit bei den Bürgerinnen und Bürger zu erhöhen.
- 3 Die BundID sollte zudem um eine Anmelde­möglichkeit für Personen mit Herkunft aus Staaten außerhalb der EU erweitert werden.
- 4 Eine **einfache und sichere Identifizierung und Authentifizierung** ist vor dem Hintergrund der künftig umzusetzenden Vertrauensniveaus als erfolgskritischer Faktor für den Nutzungsgrad aller Online-Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung zu bewerten.

Kontakt

Alexander Baufeld

Bundesagentur für Arbeit / Bereichsleitung IT-G

Zentrale
Regensburger Straße 104
90449 Nürnberg

Kontakt

Bertram Geck

Bundesagentur für Arbeit / Fachbereichsleitung IT-D11

Zentrale
Regensburger Straße 104
90449 Nürnberg



Danke



**für Ihre
Aufmerksamkeit.**