



# Die IT der Bundesagentur für Arbeit (BA)

# Früher hat die BA ihre IT für ca. 100.000 Mitarbeitende gebaut, heute kommen Millionen Bürgerinnen / Bürger und Unternehmen dazu ...

Die Anzahl der IT-Kunden steigt ...



... und damit auch die Anforderungen an die IT



# Digitalisierung & Automatisierung in der BA

## Wo kommen wir her, wo wollen wir hin?

### Entwicklung vom Amt zur Agentur im Sinne des New Public Management

Aufbau einer **Shared Service Organisation** (aus **IS, OS, SC**), des **ITSYS** und des **Kundenzentrums der Zukunft** inkl. dessen Spezialisierung und Arbeitsteilung (zwischen E, EZ, SC AG-S, AN-Vermittlung). Einführung von **eAkte** und **ERP-Systemen**

### Entwicklung von standardisierter zu kundenorientierter Dienstleisterin

**Mitarbeiter:innen:** erste Ansätze einer Kanal-Steuerung, operative Bewältigung der Flüchtlings-Krise

**Kund:innen:** Go Live des lebenslagenorientierten Online-Portals sowie neuartiger Angebote wie CheckU, Umsetzung OZG 1.0

### Schnelle, fokussierte Express-Digitalisierung als Antwort auf die Krise

**Mitarbeiter:innen:** Einführung Home-Office Plattform sowie Skype for Business Plattform, Automatisierte Bürgergeld-Bewilligungen, quasi wöchentliche Anpassungen Leistungsverfahren an Sozialschutzgesetzgebung

**Kund:innen:** Einführung weiterer eServices (z. B. für KUG), Videoberatung, Selfie-Ident, BA-Mobil, ELOS

### Entwicklung zur digitalen Dienstleisterin mit erster KI-Erfahrung

**Mitarbeiter:innen:** Automatisierung Arbeitslosengeld, digitaler Austausch mit Rente und KV, E-Justiz

**Kund:innen:** Umsetzung OZG 2.0 durch Weiterentwicklung der eServices und Antragsstrecken – in Summe > 100 eServices

### Ambitionierte Automatisierung für und mit den Mitarbeitenden (HFA)

**Mitarbeiter:innen:** Umsetzung von Human-Friendly-Automation in Prozessen u.a. durch KI Unterstützung, Abbau von Medienbrüchen etc.

**Kund:innen:** E2E-Digitalisierung und Automatisierung von Beratungs- und Self-Service Möglichkeiten, digitale Ökosysteme wie NOW!

Dekade der Automatisierung

2005-2015

2015-2019

2020-2021

2022-2032

Ab 2033



- ▶ „Automatisierung und IT-Entwicklung“ ist kein Hobby der IT, sondern geht die komplette Organisation an!
- ▶ Neben der IT müssen auch der Personalbereich, der Fachbereich und interne & externe Anwenderinnen / Anwender mit eingebunden werden.
- ▶ Nur dann und mit flachen Hierarchien kann Automatisierung und IT-Entwicklung gelingen.

„Entscheidend für uns ist die Human Friendly Automation.  
Das bedeutet: Automatisierung wollen wir mit den Menschen gestalten und nicht mit dem Rotstift.“

Bundesagentur-Chefin Andrea Nahles erklärt Human Friendly Automation zum Mittel gegen Fachkräftemangel.



Ziel ist es, Beschäftige entlang technischer Projekte zu motivieren und für neue Aufgaben zu requalifizieren.



# Was ist Human Friendly Automation?

Würdevolle und wertstiftende Arbeit aus Sicht der Beschäftigten sicherstellen.



... ein neuer, interdisziplinärer Standard für sozialverantwortliche Implementierung von KI und Automatisierungstechnologien.



... eine branchenübergreifende Initiative zum Wissenstransfer und zur Etablierung des neuen Standards durch Öffentlichkeitsarbeit, die Schaffung einer Wertebasis und politisch-gesellschaftliche Dialoge.

# Human Friendly Automation

## Werte Charta

### Menschlichkeit & Autonomie

1. Namen, Gesichter und Geschichten sind wichtiger als Prozesse, Kennzahlen und Geschäftspläne.
2. Sinnstiftende und selbst-bestimmte Arbeit ist wichtiger als Prozessoptimierung.
3. Die Zusammenarbeit zwischen Menschen ist wichtiger, als Mensch-Maschinen-Interaktion.

### Offenheit & Transparenz

4. Relevante Inhalte klar und emphatisch zu kommunizieren ist wichtiger als diplomatische Informationsbereitstellung.
5. Ziele mit Betroffenen im Dialog entwickeln ist wichtiger als vollendete Tatsachen.
6. Ehrlichkeit über eine offene Zukunft ist wichtiger als utopische Versprechungen.

### Entfaltung & Befähigung

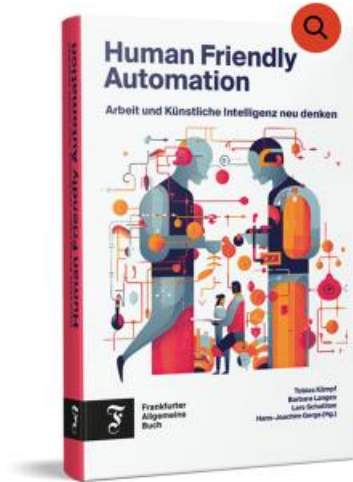
7. Fähigkeiten von Menschen erweitern ist wichtiger als Kostensenkungen.
8. Mitarbeitende mitmachen und gestalten lassen ist wichtiger als detaillierte Anleitungen.
9. Widerstände von Mitarbeitenden aktiv aufgreifen ist wichtiger als das Befolgen von Zeitplänen.

### Ganzheitlichkeit & Langfristorientierung

10. Nachhaltige Innovationen für die Zukunft sind wichtiger, als kurzfristige ökonomische Ziele.
11. Die lernende Organisation ist wichtiger als die automatisierende Organisation.
12. Gesellschaftliche Verantwortung ist wichtiger als ein einseitiger Fokus auf Beschleunigung und technische Machbarkeit.

# Literaturempfehlung

[/ Politik & Gesellschaft](#) / Human Friendly Automation



Hans-Joachim Gergs (Hg.), Lars Schatlow (Hg.), Barbara Langes (Hg.), Tobias Kämpf (Hg.)

## Human Friendly Automation

Arbeit und Künstliche Intelligenz neu denken



**Veröffentlichungsdatum:** Oktober 2023

**Auflage:** 1. Auflage

