ZENTRALE, OS 22

INTERN

Kommunikationsstrategie eAkte

Leitfaden für die Kommunikation zur eAkte für Führungskräfte der BA

Bundesagentur für Arbeit

1. Kommunikationsleitfaden eAkte – Warum?

Die Akzeptanz und die Nutzung der eAkte durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind auch sehr stark abhängig von der individuellen Unterstützung der Führungskraft.

2. Erfolg der eAkte

Für den Erfolg der eAkte sind viele subjektive Einflussfaktoren zu beachten und bei der internen Kommunikation zu berücksichtigen.

3. Nah an der Praxis – bitte keine Berührungsängste

Dieser Abschnitt richtet sich vornehmlich an Teamleiter und sonstige Führungskräfte, die in konkreten Arbeitssituationen mit der eAkte Kontakt zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben. Ein „gelebtes Vorbild“ kann viel bewirken.

4. Externe Kommunikation zur eAkte

Die Einführung der eAkte in der BA hat viele Vorteile, nicht nur für die BA.

1. Kommunikationsleitfaden eAkte – Warum?

Die Akzeptanz und die Nutzung der eAkte sind auch abhängig von der individuellen Unterstützung der Führungskraft.

Der Leitfaden wendet sich an Führungskräfte in ihren verschiedenen Positionen und Rollen. Er bündelt themenbezogen und damit auf die verschiedenen Ansprechpartner oder Gesprächssituationen eingehend gute Argumente für die eAkte.

Bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern innerhalb der BA sind die Akzeptanz und die erfolgreiche Nutzung der eAkte eng mit der Unterstützungs- und Überzeugungsarbeit der jeweiligen Führungskraft verknüpft. Nur wenn sich jede Führungskraft ihrer dezentralen Verantwortung für den Erfolg der eAkte bewusst ist, kann der Basisdienst eAkte erfolgreich angenommen und genutzt werden. In diesem Zusammenhang muss von einer Führungskraft auch betrachtet werden

- Grundsätze für Führung und Zusammenarbeit (FuZ) - Führungskräfte müssen u.a. Orientierung geben und Unterstützung leisten. Hierzu zählt, Veränderungsprozesse aktiv zu fördern und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter glaubwürdig und überzeugend über die Vorteile der eAkte zu informieren.
- Engagement-Index - die aktive Kommunikation hat unmittelbare Auswirkung auf die Motivation der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter („psychologischer Vertrag“) und kann einen spürbaren Beitrag leisten.

Die erste flächendeckende Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Nutzung der eAkte unterstreicht die Wichtigkeit der vorstehenden Argumente. Die eAkte wurde in der Befragung eher skeptisch gesehen. Der Umstieg von papiergebundenen auf elektronische Arbeitsvorgänge wird als große Herausforderung, von einigen auch als Belastung oder gar Bedrohung empfunden. Die Kommunikation als Führungskraft darf sich aber nicht nur auf die Einführungsproblematiken beschränken, sondern sollte vielmehr auch auf den langfristigen und globalen Nutzen der eAkte gerichtet sein.

In der externen Wahrnehmung ist die eAkte ein großer Erfolg der BA. Nutzen Sie diese Wahrnehmung im Sinne unternehmerischen Denkens und Handelns daher auch für eine erfolgreiche Außendarstellung.

2. Erfolg der eAkte / interne Kommunikation

Für den Erfolg der eAkte sind viele subjektive Einflussfaktoren auf die Mitarbeiter/-innen zu beachten und bei der internen Kommunikation zu berücksichtigen.

Generell gefasst gelten die Argumente:

1. Unterstützung räumlich verteilter Organisationen durch gemeinsamen Datenzugriff - Mobilität der Daten statt des Personals - ortsunabhängige Bearbeitung
2. zeitgleicher, ortsunabhängiger und datenschutzkonformer Zugriff auf Akten und Dokumente erleichtert die tägliche Arbeit
3. mit der eAkte ist immer nachvollziehbar, welche Aktionen in einer Akte getätigt werden (hohe Sicherheit und Transparenz)
4. höhere Auskunftsfähigkeit steigert die Zufriedenheit am Arbeitsplatz
5. Unterstützung demografiesensibler Personalpolitik durch verbesserte Rahmenbedingungen zur Telearbeit

Diese globalen Argumente werden den individuellen Situationen am Arbeitsplatz nicht immer gerecht und erreichen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren verschiedenen Empfindungen teilweise nicht. Wahrnehmbar sind Ängste vor der neuen Technik, die eine Einarbeitung in die neue Anwendung bedingen und Prozesse am Arbeitsplatz verändern. Nicht alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind „technikaffin“, manchmal spielt auch das Lebensalter hierbei eine Rolle. Auch die Angst vor dem Wegfall von Tätigkeiten und des damit verbundenen möglichen Verlustes des Arbeitsplatzes sind gegenwärtig.

Situationsbezogene Argumente

- die eAkte ersetzt nur das Papier, die Fachlichkeit verändert sich nicht – es gibt Schulungen zur eAkte und Ansprechpartner wie Fachbetreuer und User-Help-Desk
- es stehen umfangreiche Hilfen direkt am Bildschirm zur Verfügung: elektronisches Handbuch, Arbeitshilfen, letzte Neuigkeiten, Praktiker-Tipps, etc., regelmäßige Workshops mit Praktikern helfen die Anwendung kontinuierlich zu verbessern
- verbindliche, transparente Geschäftsprozesse im Intranet bieten Orientierung für die unterstützende Fachaufsicht durch die Teamleiterinnen bzw. Teamleiter und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unmittelbar
- jede neue Technik braucht eine Eingewöhnungszeit – dies war bei bisherigen Technikprojekten auch so – die ursprünglich skeptischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich ein Arbeiten ohne die eAkte schon nicht mehr vorstellen
- durch die eAkte fallen <u>keine</u> Arbeitsplätze in der Sachbearbeitung weg
- durch Umorganisationen im Zusammenhang mit den Operativen Services brauchen viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht den Arbeitsort zu wechseln – die eAkte bedeutet den ortsunabhängigen Zugriff auf die Daten

- durch den Zugriff auf die eAkte können die ServiceCenter bereits jetzt schon umfangreicher und schneller auf Daten zugreifen – dadurch werden die operativen Bereiche deutlich entlastet (Nachfragen, Beschwerden, Widersprüche …)

Bei einigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist eine positive Einstellung zu aktuellen Entwicklungen vorhanden. Um diese Einstellung zu unterstützen und vielleicht noch mehr Personen für die Zukunftsfähigkeit und moderne Geschäftspolitik zu begeistern, sollten auch die Pläne und Visionen der BA für die nächste Zeit argumentativ Raum finden.

Zukunft der BA und konkrete Visionen

- Die eAkte ist ein Beitrag zur Strategie BA 2020 – Leitsätze:
  - „Wir setzen auf neuartige und effiziente IT-Lösungen."
  - „Innovative Dienstleistungen sollen optimal von modernen IT-Lösungen begleitet werden."
  - „Wir begegnen Kunden, wo sie sind." und
  - „Wir reduzieren Bürokratie."

- Viele öffentlichen Träger und Behörden aus dem In- und Ausland haben die BA konkret zu ihrem Vorgehen bei der Einführung und den Erfahrungen gefragt
  - Die BA gilt als Vorreiter unter den öffentlichen Verwaltungen für den technischen Fortschritt und Wandel. Sie gewinnt dadurch ein positives Image.
  - Vorbild für den SGB II – Bereich

- Für weitere, teilweise schon konkrete Planungen ist die Verfügbarkeit der eAkte Voraussetzung:
  - Ziel von BEA (Projekt Bescheinigungen elektronisch annehmen) ist es u.a., dass Arbeitgeber Arbeits- und Nebeneinkommensbescheinigung künftig auch auf elektronischem Wege an die BA übermitteln können und die Daten direkt in der Kundenakte gespeichert werden
  - bei Erweiterung des Online-Angebots der BA um Leistungsanträge (bspw. Bewerbungskosten) können diese Anträge direkt zur Kundenakte gespeichert werden
  - die Sachbearbeitung kann weiter von Auskünften, die die Kenntnis der Aktendaten voraussetzen und Standardbearbeitungen mit Aktenbezug entlastet werden (erweitertes ServiceCenter-Angebot)

3. Nah an der Praxis – bitte keine Berührungsängste

Dieser Abschnitt richtet sich vornehmlich an Teamleiterinnen und Teamleiter und sonstige Führungskräfte, die in konkreten Arbeitssituationen mit der eAkte Kontakt zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben. Ein „gelebtes Vorbild“ kann viel bewirken.

Sie als Teamleiterinnen und Teamleiter sollten Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verdeutlichen, dass die eAkte nur dann für die tägliche Arbeit optimal genutzt werden kann, wenn die vorhandenen Arbeitshilfen/Geschäftsprozesse und Regeln beachtet und eingehalten werden.

Sie unterstützen Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, in dem Sie beispielsweise auf folgende Punkte achten und mit den beispielhaft genannten Maßnahmen und Hinweisen steuern.

Für die Mitarbeiter/innen ist der Umgang mit der eAkte neu und ungewohnt.

- Offenheit der Mitarbeiter/innen fördern, auf alle Hilfen hinweisen – insbesondere auch auf die eLearning-Plattform mit den praktischen Beispielen aus der Schulung
- Akten werden nicht mehr in Papierform geführt / ein Ausdruck von Dokumenten ist in der Regel nicht notwendig – Unsicherheiten ist direkt zu begegnen, in dem Abläufe gemeinsam besprochen werden
- Tätigkeit des Scandienstleisters erläutern – Gesamtzusammenhänge aufzeigen

Die Mitarbeiter/innen haben unterschiedliche Kenntnisse über die Zusammenhänge der IT-Verfahren bei der BA, gewöhnen sich unterschiedlich an ein neues Medium und/oder haben eine unterschiedliche technische Affinität.

- Ausgleich der verschiedenen Kenntnisstände durch Darstellung von Zusammenhängen (auch über Nutzung der BA-Lernwelt) in Dienstbesprechungen
- Unterstützung einzelner Mitarbeiter/innen bei der optimalen Einstellung des Bildschirms
- Hinweis auf Wichtigkeit der sachgerechten Nutzung der Steuerungsmerkmale für Dokumente (Matrixcode) >>nur dadurch kann die automatisierte Poststeuerung durch das Regelwerk effektiv genutzt werden
- Hinweis auf einheitliche Aktenführung (Aktensegmente, Freitexte, Lesezeichen, Anmerkungen)

Die Mitarbeiter/innen haben ein unterschiedliches Engagement und/oder transportieren eine kritische Einstellung zur eAkte.

- Motivationsimpulse setzen z.B. durch Darstellung der sukzessiv erfolgten Optimierungen des Systems
- kritische Einstellungen hinterfragen und insbesondere „Jobkillerargument“ entschärfen – es erfolgt kein Stellenabbau im operativen Bereich,

im Bereich der Qualitätssicherung und Signierung sind sogar nennenswert neue Arbeitsplätze entstanden
- eAkte ist umweltfreundlich – „Green Back Office“

Es ist immer wieder notwendig, auf die für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einfach zu erreichenden Informationen zur Arbeit mit der eAkte hinzuweisen. Aktiv sollte dem Argument „dafür habe ich keine Zeit“ entgegengewirkt werden durch Thematisierung in Dienstbesprechungen, bei denen bspw. auch die Kompetenz des IT-Fachbetreuers Basisdienste eingebunden werden kann.

- Hinweis auf Nutzung aller verfügbaren Arbeitsmittel (Arbeitshilfen und Online-Hilfe, FAQ etc.)
- Arbeitshilfen und Veröffentlichungen sind als Hilfen und Anleitung zu sehen und auch zu nutzen

---

- **regelmäßig zur Nutzung aktueller Informationen über eHandbuch eAkte anregen**

---

4. Kommunikation mit externen Partnern

Der Basisdienst eAkte hat viele Vorteile nicht nur für die BA. Die BA ist Vorbild für andere Behörden, die Einführung der eAkte ist in dieser Dimension beispiellos.

Die Einführung der elektronischen Akte bringt Vorteile und Nutzen für die Organisation der BA selbst, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für die Beitragszahler zur BA, für die Kunden und externe Partner. In Zeiten knapper werdender Ressourcen der Natur und stetigem Umweltbewusstseins rückt der Aspekt eines „Green Back Office“ zunehmend in das öffentliche Bewusstsein.

Allgemeingültige Argumente

- Nutzung des technischen Fortschritts für eine zeitgemäße öffentliche Verwaltung, damit auch positive Wahrnehmung in der Öffentlichkeit
- Steigerung der Wirtschaftlichkeit und der Ergebnisqualität durch einen Basisdienst für alle fachlichen Aufgabenstellungen
- effizienter Einsatz von Ressourcen und damit Beitragsstabilität – die eAkte rechnet sich wirtschaftlich durch Ablösung althergebrachter Papier-Registraturen
- Unterstützung der eGovernment-Aktivitäten des Bundes und der EU, Baustein zur Umsetzung des politischen Willens zum Bürokratieabbau
- Unterstützung des Umweltschutzes durch Vermeidung von „neuem“ Papier, zeitnaher Rückführung noch verwendeten Papiers (bspw. Eingangspost der Kunden) in den Wiederverwendungskreislauf

Für die Kunden der BA bedeutet eAkte

- Vorteile insbesondere im Kundenportal: erhöhte Auskunftsfähigkeit weil auf den zentralen Aktenbestand zugegriffen wird und schnellere Auskunftsfähigkeit, weil Post- und Bearbeitungsvorgänge sehr zeitnah in der eAkte sichtbar sind
- kürzere Bearbeitungszeiten durch verminderte Lauf-/Such- und Transportwege
- gesteigerte Transparenz – alle Vorgänge sind für alle Berechtigten sichtbar
- die eAkte ist Voraussetzung für erweiterte Online-Angebote (Antragstellungen, Veränderungsmitteilungen etc.) an die Kunden für direkte Transaktionen
- mit BEA wird ein weiterer Baustein des eGovernment als Kundenservice umgesetzt - die automatische Übernahme von elektronisch übermittelten Bescheinigungsdaten des Arbeitgebers in die Fachverfahren

Eine besondere Rolle wird die Nutzung der eAkte im Bereich des SGB II spielen. Hier werden von zentraler Stelle zu gegebener Zeit noch fachliche Argumente formuliert.