

Weisung 202105005 vom 20.05.2021 – Virtuelle Veranstaltungen mit Informationscharakter für Kundinnen und Kunden unter Nutzung Skype for Business in den Agenturen für Arbeit

Laufende Nummer: 202105005

Geschäftszeichen: AM 3 – 1079 / 1410.1 / 1540 / 1592 / 1680 / 5400.13 / 5240 / 5390.1 / 5404.2 / 6012.23 / 6201 / 6215.4 / 6801.4 / 6901.4

Gültig ab: 20.05.2020

Gültig bis: 31.12.2022

SGB II: nicht betroffen

SGB III: Weisung

Familienkasse: nicht betroffen

Bezug:

- Weisung 202010008 vom 28.10.2020 – Skype for Business (SfB) in der Bundesagentur für Arbeit
- Weisung 202009009 vom 29.09.2020 – Einführung der Videokommunikation in der Berufsberatung sowie beruflichen Rehabilitation und Teilhabe
- Weisung 202102005 vom 08.02.2021 – Vorübergehende erweiterte Nutzung der Videokommunikation im SGB III

Aufhebung von Regelungen:

Zusammenfassung: Die Weisung regelt die Nutzung von Skype for Business „on premise“ für den Geschäftsprozess der virtuellen Veranstaltungen (one-to-many). Sie beschreibt die Einführung und Durchführung virtueller Formate mit Informationscharakter für Kundinnen und Kunden, Netzwerkpartnern und weiteren Akteuren am Arbeitsmarkt. Damit erfüllt die BA ihren gesetzlichen Auftrag und entwickelt ihr digitales Dienstleistungsangebot datenschutzkonform qualitativ weiter. Eine individuelle Beratung im virtuellen Gruppenraum ist bei dem in dieser Weisung beschriebenen Anwendungsfall explizit ausgeschlossen.

1. Ausgangssituation

Veranstaltungen für Gruppen sind in den Agenturen für Arbeit und in der Großkundenberatung ein wichtiges Format, da hierüber Informationen auf effiziente Weise an einen größeren Kreis von Teilnehmenden weitergegeben werden können. Insbesondere die Mitarbeitenden der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung und Integrationsberatung, der Berufsberatung vor dem und im Erwerbsleben, im Bereich berufliche Rehabilitation und Teilhabe und im Arbeitgeberservice, ebenso wie die des Berufsinformationszentrums sowie die Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt haben in der Vergangenheit regelmäßig Veranstaltungen zur Information für Kundinnen und Kunden in Präsenz angeboten.

Unsere Kundinnen und Kunden erwarten von der BA zeitgemäße digitale Lösungen. Das haben auch zahlreiche Gespräche im Kontext „BA der Zukunft“ zurückgemeldet. Auch sind vor dem Hintergrund der Pandemie Lösungen nötig, die es ermöglichen, Menschen unter Beachtung des Gesundheitsschutzes zusammen zu bringen.

Um digitale Möglichkeiten professionell, sinnvoll und zielführend zu nutzen, ist eine Anpassung bzw. (Weiter-)Entwicklung von dezentralen Veranstaltungskonzepten, z.B. der Informationsweitergabe und Wissensvermittlung nötig.

Gruppenveranstaltungen in digitaler Form als ergänzendes Angebot bieten ein modernes Kommunikationsformat und sind elementarer Bestandteil des Kunden-Centers der Zukunft. Durch das Angebot virtueller Veranstaltungen in Gruppenform stellt die BA außerdem sicher, auch dann ihrem gesetzlichen Auftrag nachkommen zu können, wenn die unmittelbare persönliche Kommunikation eingeschränkt ist.

Der Grundsatz der Freiwilligkeit bzgl. der Nutzung der Videokommunikation gilt auch für diesen Anwendungsfall – sowohl für Kundinnen und Kunden als auch für Mitarbeitende.

Mit Skype for Business on premise (Weisung 202010008) steht den Mitarbeitenden der Bundesagentur für Arbeit eine Videokommunikationslösung zur Verfügung die IT-sichere und - angesichts der „on premise“ Lösung auch datenschutzkonforme Kommunikation mit Kundinnen und Kunden und ggf. weiteren Externen (z.B. Referentinnen und Referenten, Expertinnen und Experten) ermöglicht. Dabei sind technisch sowohl bilaterale Gespräche als auch Gruppenformate im virtuellen Raum möglich.

2. Auftrag und Ziel

2.1. Grundlagen

Digitale Veranstaltungen eröffnen Wege, eine größere Anzahl an Kundinnen und Kunden frühzeitig, effizient, kontinuierlich und qualitativ hochwertig zu informieren.

(Virtuelle) Informationsveranstaltungen tragen dazu bei, allgemeine Inhalte aus Vermittlungs- und Beratungsgesprächen zu lösen und so die für individuelle Gespräche notwendigen zeitlichen Ressourcen zu schaffen.

Virtuelle Formate stellen eine Ergänzung zu Präsenzveranstaltungen dar und sind für die Kundinnen und Kunden ein freiwilliges Angebot. Virtuelle Veranstaltungen mit Informationscharakter ermöglichen, Kundinnen und Kunden frühzeitig, kontinuierlich und qualitativ hochwertig zu informieren.

Das Angebot soll für Kundinnen und Kunden der Agenturen für Arbeit flächendeckend in der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung und Integrationsberatung, der Berufsberatung vor und im Erwerbsleben, der Rehabilitation, der Arbeitgeberservices, der Großkundenberatung sowie der Berufsinformationszentren und den Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt und weiteren Organisationseinheiten zur Verfügung gestellt werden.

2.2. Ablauf

Für die inhaltliche Ausgestaltung virtueller Veranstaltungen gelten dabei, soweit technisch möglich, die gleichen Qualitätsstandards wie bei Präsenzveranstaltungen.

Detaillierte Regelungen sind in der Arbeitshilfe „Virtuelle Veranstaltungen mit Informationscharakter für Kundinnen und Kunden unter Nutzung Skype for Business in den Agenturen für Arbeit“ (Anlage 1) enthalten.

2.3. Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

In der Arbeitshilfe „Virtuelle Veranstaltungen mit Informationscharakter für Kundinnen und Kunden unter Nutzung Skype for Business in den Agenturen für Arbeit“ werden technische Voraussetzungen, Tipps zur Einrichtung virtueller Räume und Tipps zur Ausgestaltung einer virtuellen Veranstaltung zur Verfügung gestellt.

Über das zuständige RIM wird IT-Beratung zur Anwendung Skype for Business angeboten.

Der UHD steht als zentrale Anlaufstelle bei allen Fragen zur informationstechnischen Handhabung und zum Umgang mit den BA-Anwendungsprogrammen zur Verfügung.

3. Einzelaufträge

Die Regionaldirektionen

- informieren die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Führungskräfte über die Prozessabläufe

Die Agenturen für Arbeit

- stellen sicher, dass ausreichend Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Rechtskreises SGB III mit erforderlichen Berechtigungen zur Einrichtung von Skype-Besprechungen ausgestattet sind,
- nutzen die Möglichkeiten virtueller Veranstaltungen für Kundinnen und Kunden zur Informationsweitergabe, unter Berücksichtigung des geltenden Arbeitszeitrahmens. Der Umfang orientiert sich am lokalen Bedarf,
- behalten mit Blick auf die Netzauslastung die Ausschlusszeiten im Blick (Stand April 2021 nicht vormittags und nicht mittwochs),
- stellen sicher, dass die in der Arbeitshilfe genannten datenschutzrechtlichen Verpflichtungen, insbesondere die Dokumentation in VerBIS, bei welchen Mitarbeitenden das Einverständnis zur Speicherung und Nutzung der E-Mail-Adresse abgegeben wurde, eingehalten werden.

Die RIM

- stellen sicher, dass den Agenturen für Arbeit eine entsprechende Grundausstattung an erforderlichen Arbeitsplatzausstattungen (Headsets, Kameras) zur Verfügung gestellt wird,
- bieten IT-Beratung zur Befähigung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Nutzung von Skype for Business an.

4. Info

Aufgrund der Netzauslastung sind (Groß)Veranstaltung (Teilnahmezahlen 25+X) mit Externen derzeit über Skype for Business noch nicht möglich. Die IT arbeitet an einer Lösung.

Qualifizierung: Hinsichtlich der inhaltlichen und didaktischen Ausgestaltung virtueller Veranstaltungen wird u.a. auf das Selbstlernprogramm „virtuelle Moderation“ in der BA Lernwelt verwiesen. Inwieweit über die bestehenden Angebote hinaus weitere



Hilfestellungen benötigt werden, wird in den nächsten Monaten unter Einbindung der Praxis reflektiert.

Barrierefreiheit: Wie in der Weisung 202010008 vom 28.10.2020 – Skype for Business in der Bundesagentur für Arbeit dargestellt, steht schwer sehbehinderten und blinden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine individuelle und bedarfsgerechte Befähigung für Skype for Business zur Verfügung.

Die Nutzung ist vorerst bis zum 31.12.2022 befristet. Über die weiteren Nutzungsmöglichkeiten ab dem 01.01.2023 wird rechtzeitig informiert.

Diese Weisung tritt mit Ablauf ihres Gültigkeitsdatums außer Kraft.

5. Haushalt

Entfällt

6. Beteiligung

Der Hauptpersonalrat und die Hauptschwerbehindertenvertretung wurden beteiligt.

gez. Unterschrift