

Weisung 201611019 vom 21.11.2016 – Einführung des neuen Internetportals der BA

Laufende Nummer: 201611019

Geschäftszeichen: ITP – 1454 / 6221 / 5400.13 / 1300

Gültig ab: 21.11.2016

Gültig bis: 20.11.2021

SGB II: Information

SGB III: Weisung

FamKa: Weisung

Bezug:

- Teile der in der HEGA 10/15 - 7 geregelten Prozesse und Verantwortlichkeiten bei der Veröffentlichung von Inhalten im BA Internet werden in Bezug auf den neuen Internetauftritt und die damit einhergehende neue technische Plattform um die im Folgenden dargestellten Regelungen ergänzt.

Der Internetauftritt der BA (www.arbeitsagentur.de) wurde neu gestaltet und steht ab Mitte Dezember 2016 zur Verfügung.


Ziel des neuen Internetauftrittes ist es, den Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Institutionen über ein gemäß dem Corporate Design gestaltetes, voll integriertes Online-Portal, einen schnellen Zugang zu den Informationen und Dienstleistungen der BA zu ermöglichen.

Die Gestaltung orientiert sich dabei an den Lebenslagen und Anliegen der Kundinnen und Kunden.

Mit der Neugestaltung werden Redundanzen aufgelöst und ein wichtiger Schritt zur Digitalisierung in der BA vollzogen.

1. Ausgangssituation

Der Internetauftritt der BA stellt für Kundinnen und Kunden ein häufig genutztes Serviceangebot dar, das einer regelmäßigen Überarbeitung und Modernisierung bedarf.



Die aktuell heterogenen, sich teils überschneidenden Online-Portale und -Verfahren der BA (wie z. B. JOBBÖRSE, BEN, BERUFENET etc.) bedürfen einer Optimierung und Konsolidierung. Daher wird im Rahmen einer Initiative der Digitalen Agenda der BA das Ziel der Integration aller Online-Angebote der BA in www.arbeitsagentur.de mit einheitlicher Benutzeroberfläche, dynamisch personalisierten Angeboten, einfacher Navigation und modernem CD-konformen Design umgesetzt. Ab Mitte Dezember 2016 wird der neue Internetauftritt der BA für die externe Nutzung freigeschaltet.

Durch eine einheitliche Gestaltung und konsequente Ausrichtung an den Lebenslagen und Anliegen der Kundinnen und Kunden wird ein schneller Zugang auch auf mobilen Endgeräten zum gesamten Serviceangebot der BA ermöglicht. Die intuitive und kundenzentrierte Gestaltung wird zukünftig eine schnellere Abwicklung von Kundenanliegen ermöglichen.

Die Inhalte des neuen Internetauftrittes sind aus der Perspektive der Kundinnen und Kunden aufbereitet und auf deren Bedürfnisse und Lebenslagen ausgerichtet. Die Texte sind kurz gehalten und auch in einfacher Sprache verfasst. Über „Fahrpläne“ werden Schritt für Schritt Anleitungen für wesentliche Kundenanliegen angeboten. Detailinformationen sind bei Bedarf aus Merkblättern und Gesetzestexten in Form von PDF-Dokumenten abrufbar. Design, Text und interaktive Anwendungen (wie z. B. die Schritt-für-Schritt Anleitung zur Beantragung von Arbeitslosengeld) sind zentral festgelegt, dadurch aufeinander abgestimmt und ermöglichen eine einheitliche Kundenansprache.

Die Erweiterung des Online-Angebotes der BA wird stufenweise vollzogen. Bis zur vollständigen Integration aller Anwendungsbausteine in den neuen Internetauftritt bleiben die bisherigen Funktionalitäten erhalten.

In einem ersten Schritt werden zunächst die zentralen Inhalte aufbereitet und die Stellensuche der JOBBÖRSE integriert. Ab 2017 werden sukzessive weitere Funktionen wie zum Beispiel die Suche nach Dienststellen, Kontaktformular, Download von Weisungen im zentralen Internetauftritt modernisiert. Ende 2017 soll ein angemeldeter Bereich für die Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt werden.

2. Auftrag und Ziel

Mit der Einführung des neuen Internetauftrittes der BA wird erwartet, dass die Kundinnen und Kunden der BA, aber auch Organisationen und Institutionen das Online-Angebot zunehmend in Anspruch nehmen. Für Organisationen, Institutionen und andere Dritte wird ein, ihren Ansprüchen und Bedarfen entsprechender, Online-Zugang bereitgestellt. Durch die

Nutzung wird sich die Erwartungshaltung der Kundinnen und Kunden gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verändern.

- Durch das kundengerechte Online-Angebot können fachliche Rückfragen durch Kundinnen und Kunden im Vermittlungs-/ Beratungsgespräch zielgerichteter bearbeitet werden.
- Durch die konsequente Hinführung zu Online-Prozessen ist mit einer Erhöhung der Anzahl an Online-Meldungen und -Anträgen zu rechnen.
- Durch die übergreifende, portalweite Suche, die nun auch Stellenangebote aus der JOBBÖRSE, Bildungsangebote aus BEN und weitere Informationen liefert, wird sich das Nutzungs- und Suchverhalten der Kundinnen und Kunden verändern.
- Durch die sukzessive Integration weiterer Online-Angebote, auch außerhalb der bekannten Termine der Programmversionen, ergibt sich eine höhere Volatilität der Inhalte.

Durch die Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann die Nutzung des Online-Portals der BA für die Kundinnen und Kunden verstetigt und gesteigert werden.

Entsprechende Informationsmaterialien werden den Dienststellen zur Verfügung gestellt.

Der Veröffentlichungsprozess für die lokalen und regionalen Dienststellenauftritte bleibt unverändert. Die Regelungen der HEGA 10/15 - 7 gelten weiterhin.

Die Überführung der zentral relevanten statischen Inhalte (Contents) z. B. der ZAV – und die damit verbundenen Anpassungen des dezentralen Auftritts – werden gesondert über die Webautoren kommuniziert.

3. Einzelaufträge

Alle Dienststellen

- informieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über den neuen Internetauftritt und beantworten die sich ggf. hieraus ergebenden Rückfragen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren ihre Kundinnen und Kunden in geeigneter Weise.
- informieren die Webautoren über die Prozess- und Zuständigkeitsänderung bei der Erstellung von Texten bzw. weiteren Inhalten und stellen die Einhaltung sicher.
- verantworten weiterhin ihre Online-Auftritte im Altsystem gem. HEGA 10/15 - 7.

- führen im Rahmen der regulären Qualitätssicherungsaufgaben der Webautoren zeitnah redaktionelle Anpassungen (z.B. bei Verlinkungen Content-Einbettungen) durch, die sich durch den neuen Internetauftritt ergeben.
- das Kundenreaktionsmanagement stellt sicher, dass die über das Kontaktformular eingehenden Anregungen und Kritiken zum neuen Internetauftritt zeitnah an das interne Postfach gesendet werden. APOK (Second-Level-Support) antwortet der Kundin/ dem Kunden und setzt das örtlich zuständige Kundenreaktionsmanagement Cc.

Das Service-Center Magdeburg / AS Wittenberg

- übernimmt die Aufgabe als 1st-Level-Support für den neuen Internetauftritt.
- Die Arbeitshilfen zu den Funktionalitäten und Schulungen werden rechtzeitig durch das Projekt bereitgestellt, bzw. durchgeführt.
- Der Second-Level-Support wird zunächst durch das Projekt APOK bereitgestellt.

Das BA-SH übernimmt

- die Kommunikation an die Webautoren.
- die redaktionellen Maßnahmen im alten Internetauftritt, die im Zuge der Umstellung auf den neuen Auftritt anfallen. Diese sind im Intranet dokumentiert.
- die Webredaktionsaufgaben im Auftrag der APOK Redaktion für den alten und neuen Internetauftritt.
- die erforderliche Bereinigungen im alten Internetauftritt.
- die Unterstützung bei der redaktionellen Umsetzung der Einführungsstrategie sowie die Bereinigung des Altsystems in Abstimmung mit dem Projekt APOK. Davon unberührt bleiben die Aufgaben gemäß Fachkonzept des BA-SH und der HEGA 10/15 - 7.

4. Info

Alle gemeinsamen Einrichtungen

- sollten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über den neuen Internetauftritt (siehe "Was ist APOK? ") informieren und die sich ggf. hieraus ergebenden Rückfragen beantworten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten ihre Kundinnen und Kunden in geeigneter Weise informieren.

5. Koordinierung

entfällt

6. Haushalt

entfällt

7. Beteiligung

entfällt

gez.

Unterschrift