



## Fehlende Entlastung – trotz Digitalisierung

### Endstation Online-Arbeitslosmeldung

Die Belastungssituation in den Eingangszonen der Agenturen für Arbeit bundesweit ist bekanntlich sehr hoch.

Eigentlich sollte die Digitalisierung einen Beitrag leisten, diese Belastung zu reduzieren.

Derzeit besteht jedoch eine „**Abbruchkante**“ in einem Kernprozess im Kundenportal bei der Online-Arbeitssuchend/-los-Meldung im SGB III, die eine weitergehende Entlastung verhindert.



Etwa 50% der Kundinnen und Kunden melden sich zwar online arbeitssuchend, aber nur 15% vollziehen den nächsten Schritt und melden sich auch online arbeitslos (Quelle: Online-Cockpit).

Aus unserer Sicht ist die **Benutzeroberfläche** der Online-Meldung nicht intuitiv. Die derzeitige Gestaltung führt den Nutzer nicht zur möglichen Arbeitslosmeldung. Sie verleitet, die Online-**Arbeitssuchend**-Meldung zu beenden, ohne zu erkennen, dass eine Online-**Arbeitslos**-Meldung direkt möglich und sinnvoll wäre. Das provoziert den Medienbruch – mit der Konsequenz, dass der überwiegende Teil der Menschen, die sich online arbeitssuchend melden, dann doch persönlich zur Arbeitslosmeldung in den Eingangszonen vorsprechen.

**Wir fordern, diesen und ggf. weitere Abbruchgründe zu reduzieren, damit die Eingangszonen endlich effektiv durch die Digitalisierung entlastet werden. Wir gehen davon aus, dass durch kurzfristig realisierbare redaktionelle Änderungen der Benutzeroberfläche zur Online-Arbeitssuchendmeldung die Menge der Online-Arbeitslosmeldungen signifikant steigen werden. Damit können Kundenvorsprachen vor Ort reduziert werden.**

