

RATGEBER

„Digitale Arbeitswelt“



vbba - Gewerkschaft Arbeit und Soziales

Rothenburger Str. 116

90439 Nürnberg

Tel.: (0911) 48 00 662

Fax: (0911) 48 00 663

Mail: info@vbba.de

Web: www.vbba.de

Vorwort

Kaum eine Entwicklung schreitet derzeit so rasant voran wie die Digitalisierung. Als wir vor fünf Jahren die erste Version dieses Ratgebers veröffentlichten, war die Nutzung von Citrix noch unter der Rubrik „Geheimtipps“ zu finden.

Dann kam die Pandemie und wir wurden alle vom Thema Mobilarbeit links und rechts überholt.

Unsere Arbeitswelt hat sich seither stark verändert, die Arbeit von zuhause aus gehört mittlerweile für viele zum Arbeitsalltag – schafft sie doch einen neuen Level an Flexibilität – sei es zur Unterstützung von Betreuungen oder auch „nur“, um sich einen längeren Anfahrtsweg zu sparen.

Aktuell rücken die Themen Digitalisierung, Automatisierung, maschinelles Lernen und Künstliche Intelligenz immer stärker in den Fokus.

Der steigende Altersdurchschnitt der arbeitenden Bevölkerung zusammen mit dem Fachkräftemangel schafft die Notwendigkeit, Tätigkeiten durch Automatisierung oder auch KI erledigen zu lassen – auch in der BA.

Dieser Ratgeber soll Ihnen einen Einblick in die aktuellen Themen der Digitalisierung verschaffen und in welcher Rolle wir - die Gewerkschaft Arbeit und Soziales - uns dabei sehen.

Inhalt

Vor- und Nachteile	5
Was macht die Gewerkschaft?	6
Was bedeutet Digitalisierung in der Bundesagentur für Arbeit und den Jobcentern?	7
Rechtliches	9
Wie werden die Beschäftigten eingebunden?	11
Hilfreiche Tipps für den digitalen Alltag	11
Prompten: Die Kunst der gezielten Kommunikation mit KI	11
Skype f. Business / MS Teams	12
Klick-Dummies	12
Private Nutzung der elektronischen Signatur	13
Nützliche Tastenkombinationen	13
BA bei Social-Media	14
Umgang mit Spam und Phishing-Mails	15
Volle Outlook-Postfächer	16
Lernwelt der BA	17

Vor- und Nachteile

Digitalisierung ...

... fördert flexible und standortübergreifende **Zusammenarbeit**, bedeutet aber auch weniger persönlichen Austausch.

... bietet einen uneingeschränkten **Wissensaustausch**, kann aber auch zu Orientierungslosigkeit oder Reizüberflutung führen,

... unterstützt **lebenslanges Lernen** mit individuellen, arbeitsplatzbezogenen Lernmethoden, verlangt eine hohe Eigenmotivation und birgt die Gefahr des „Abgehängtwerdens“,

... ermöglicht wohnortnahe Beschäftigung im Einklang mit **Familie und Beruf**, kann jedoch die Grenzen zwischen Privat- und Arbeitsleben verwischen,

... fördert **Veränderungskompetenz** für eigenverantwortliches Handeln,

... ermöglicht IT-gestützte Prozesse bei **der Fehler- und Problembhebung**

.. erleichtert die Arbeit, bedeutet aber nicht unbedingt weniger Arbeit!

... schafft **Informationsvielfalt** und stetig wachsende Datenmengen, die intelligente Entscheidungshilfen erfordern.

... setzt neue **gesetzliche Regularien und Richtlinien** in Bezug auf Daten und deren Nutzung und eröffnet neue Möglichkeiten und **technische Innovationen**. Dies birgt aber auch **datenethische Risiken**, die zu bewerten sind.

Was macht die Gewerkschaft?

Die **vbba** achtet auf die Einhaltung bestehender rechtlicher Rahmenbedingungen zum Schutz der Kolleginnen und Kollegen in der BA und der Jobcenter.

Dazu gehören unter anderem...

- die Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern, z. B. im dbb und den Ministerien
- die Beratung und Begleitung in Einzelfällen, z. B. als Person des Vertrauens in Mitarbeitergesprächen
- Rechtsberatung und -beistand
- die Grundsatzkommissionen „Digitalisierung in der BA“ und „Teilhabe am Arbeitsleben“, die sich mit den Risiken für die Organisation und den gesundheitlichen Auswirkungen befassen.
- Forderungen an den Vorstand der BA, z.B. Transparenz, Kommunikation, technische Innovationen und gute Rahmenbedingungen zur Digitalisierung in der BA.
- Informationen über „vbba-aktuell“, vbba-Magazin, www.vbba.de, Social-Media-Auftritte und die vbba-App.
- Beteiligung an Tarifverhandlungen, unter anderem am Tarifvertrag Digitalisierung.
- die Vertretung der Mitarbeiterinteressen in verschiedenen Gremien und Ausschüssen.

Was bedeutet Digitalisierung in der Bundesagentur für Arbeit und den Jobcentern?

Gesamtgesellschaftliche Bestrebungen der Digitalisierung und Automatisierung fordern IT-Lösungen, die insbesondere mittels Anwendung innovativer Methoden abgebildet werden können. Auch durch gesetzliche Regularien entwickeln sich neue Anforderungen in Bezug auf Datenverarbeitung und Datenveröffentlichung. Auf der einen Seite wird die Nutzung neuer Datenquellen und deren Informationsverarbeitung ermöglicht. Auf der anderen Seite steigt die Erwartung, die Legitimität und den Datenschutz dafür umfassend zu beachten. Die Digitalisierung der Arbeitswelt führt zu neuen Wünschen und Erwartungen aber auch Befürchtungen bei den Beschäftigten der BA.

Zur Unterstützung der Kundenkernprozesse werden die Möglichkeiten von Business Intelligence (BI) und Künstliche Intelligenz (KI) verstärkt über alle Prozessschritte hinaus eingesetzt.

Dies fördert u.a. die Digitalisierung und Automatisierung von Kundenkernprozessen, Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Routinetätigkeiten und die Bereitstellung moderner IT-Angebote für alle Kundinnen und Kunden der BA.

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz, Automatisierungsprozessen und Online-Angeboten unterstützt dabei die Digitalisierung. In der BA werden aktuell Technologien mit Hilfe von künstlicher Intelligenz im Rahmen von Maschinellem Lernen auf Basis von Trainingsdaten eingesetzt. Beispielhaft können hier die Vorprüfung von Dokumenten, das strukturierte Auslesen von Informationen aus vielfältigen Dokumenten- oder Medientypen genannt werden.

„System der künstlichen Intelligenz“ (KI-System) **ein maschinengestütztes System, das so konzipiert ist, dass es mit unterschiedlichem Grad an Autonomie operieren kann und das für explizite oder implizite Ziele Ergebnisse wie Vorhersagen, Empfehlungen oder Entscheidungen hervorbringen kann, die das physische oder virtuelle Umfeld beeinflussen;**

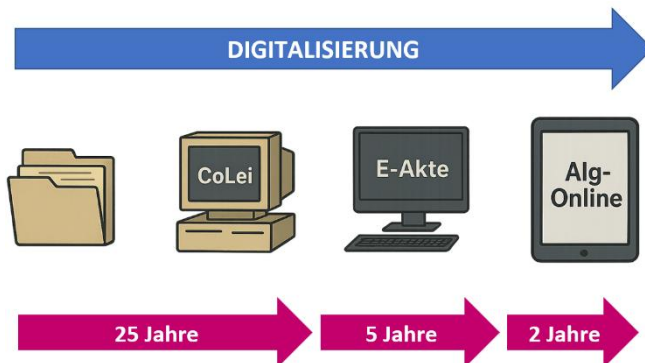
1

Weiterführende Informationen zum Thema Digitalisierung finden Sie aktuell:

[Link Digi](#)

[BA-Intranet – Business Intelligence \(BI\) & Künstliche Intelligenz \(KI\)](#)

Digitalisierung in der BA unterstützt die internen Prozesse. Sie sollen anwenderfreundlich und medienbruchfrei bereitgestellt werden. Die Digitalisierung bietet die Möglichkeit, die Arbeitswelt z.B. im Rahmen der mobilen Arbeit moderner zu gestalten. Die Dynamik der fortschreitenden Digitalisierung nimmt stetig zu und damit einhergehend die Herausforderungen für die Beschäftigten.



¹ Quelle: EU AI ACT – Artikel 3

Prozesse und Anwendungen werden unter Einbindung der Anwenderinnen und Anwender zentral entwickelt, regional erprobt und danach bundesweit eingeführt.



Sie haben die Möglichkeit, sich persönlich in diese Projekte einzubringen. Jede Woche veröffentlicht die Zentrale die Bedarfsmeldung für Vorhaben und Projekte.
Intranet → Interne Dienstleistung → Personal → Interner Stellenmarkt

Rechtliches

Das **Onlinezugangsgesetz (OZG)** verpflichtet Bund, Länder und Kommunen – und damit die BA – ihre Dienstleistungen elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten.

Da Digitalisierung und Automatisierung voranschreiten, liegt unser Augenmerk darauf, dass die Schutzvorschriften für die Mitarbeitenden unbedingt eingehalten, erweitert und transparent gemacht werden.

Die **DSGVO**, das **Bundesdatenschutzgesetz** und das **Zehnte Buch Sozialgesetzbuch** (hier besonders der Abschnitt zwei) regeln die grundlegenden Schutzvorschriften.

Dienstvereinbarungen mit der Personalvertretung und Weisungen spezifizieren die grundlegenden Regelungen für den BA-Alltag. Beispielhaft zeigt die BA-Dienstvereinbarung „IKT“ (Informations- und Kommunikationstechnik) u.a. auf, wann und wie Sie dienstliche Kommunikationsmittel bzw. IT-Anwendungen privat einsetzen dürfen – z.B. Surfen im Internet oder Telefonie via Skype for Business oder MS Teams außerhalb der Arbeitszeit.

EU ACT AI - Der Ansatz der EU für künstliche Intelligenz

Der European AI Act ist ein Gesetzesvorschlag der Europäischen Union, der die Nutzung und Entwicklung von Künstlicher Intelligenz (KI) in Europa regulieren soll. Ziel des Gesetzes ist es, Innovationen zu fördern und gleichzeitig

Risiken für die Gesellschaft zu minimieren. Das Gesetz teilt KI-Systeme in vier Risiko-Kategorien ein: unzulässiges Risiko, hohes Risiko, begrenztes Risiko und minimales Risiko. Systeme mit unzulässigem Risiko, wie etwa manipulative Technologien oder KI-basierte soziale Bewertungsverfahren, sollen verboten werden. Für Systeme mit hohem Risiko, wie KI im Gesundheitswesen oder in der Justiz, werden strenge Anforderungen an Transparenz, Sicherheit und Überwachung gestellt.

Der EU AI Act wurde am 12. Juli 2024 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht, und trat am 2. August 2024 in Kraft. Ab Februar 2025 werden die ersten Bestimmungen für Unternehmen verpflichtend. Weitere wichtige Regelungen folgen in den darauffolgenden Monaten, bis das gesamte Gesetz, mit Ausnahme bestimmter Hochrisiko-KI-Systeme, ab dem 1. August 2026 anwendbar ist.

Ein Ziel der Umsetzung muss sein, dass ein KI-Einsatz zulässig bleibt, wenn die Letztentscheidung auf Basis eines KI-Vorschlags vom Menschen getroffen wird.

Wie werden die Beschäftigten eingebunden?

Im Rahmen von LEDI wurden neue Kompetenzen eingeführt. Wir möchten kurz zusammenfassen, was unter „**IT- und Medienkompetenz**“ zu verstehen ist:

Der Mitarbeitende

- ist offen gegenüber den am Arbeitsplatz relevanten Medien und (IT-)Verfahren, beherrscht diese und setzt sie angemessen ein.
- beachtet den Datenschutz und die IT-Sicherheit.
- erkennt aus der Vielfalt der Informationen und Informationsquellen die verlässlichen und für die eigene Arbeit relevanten.
- bedenkt und nutzt die vorhandenen digitalen und analogen Möglichkeiten in passender Weise

Hilfreiche Tipps für den digitalen Alltag

Prompten: Die Kunst der gezielten Kommunikation mit KI

„Prompten“ (englisch für auffordern) ist eine zentrale Fähigkeit im Umgang mit künstlicher Intelligenz (KI) wie z.B. ChatGPT oder BAKIRA. Sie ermöglicht, mittels präziser und zielgerichteter Befehle, Fragen oder Aufgabenstellungen optimale Ergebnisse zu erzielen. Die Kompetenz zu prompten wird umso wichtiger, je intensiver wir KI nutzen.

Der Erfolg eines Prompts hängt von seiner Klarheit, Struktur und Detailtiefe ab.

Best Practices beim Prompten

Klarheit: Ein guter Prompt sollte eindeutig formuliert sein, um Missverständnisse zu vermeiden.

Struktur: Die Verwendung logischer und gut durchdachter Satzkonstruktionen hilft der KI, die Anforderungen besser zu verstehen.

Kontext: Das Bereitstellen relevanter Informationen und Hintergründe verbessert die Qualität der generierten Antworten.

Experimentieren: Kreativität und das Ausprobieren verschiedener Formulierungen führen oft zu besseren Ergebnissen.

Im Gegensatz zu Eingabe in gängigen Suchmaschinen lassen sich die Ergebnisse eines Prompts verfeinern bzw. verbessern.

Prompten ist weit mehr als nur das Eingeben von Befehlen – es ist die „Kunst“, mit KI-Systemen effektiv zu kommunizieren. Die Fähigkeit, klare und durchdachte Prompts zu erstellen, wird zu einer Schlüsselqualifikation im digitalen Zeitalter.

Skype f. Business / MS Teams

Die BA erlaubt die Nutzung von Skype und MS Teams für private Zwecke außerhalb der Arbeitszeit.

Klick-Dummies

Uns Mitarbeitenden fehlt manchmal der „Kundenblick“ auf die online Produkte der Kunden. Hierzu hat die BA mit den so genannten „Klickdummies“ eine gute Möglichkeit geschaffen, dass man unter anderem Anträge aus Kundensicht nicht nur sehen, sondern auch „durchspielen“ kann. Dies schafft eine erste Sicherheit in der Kundenansprache beim Bewerben der Online Produkte.

Unbenommen bleibt der Wunsch, dass entsprechende Schulungsumgebungen bereitgestellt werden, in denen Kundenprozesse in vielfältigen Konstellationen bis zum Ende durchgespielt werden können.

Sie finden die „Klickdummies“ **hier** auf der Digi-Seite des Intranets:

BA Intranet -> Kommunikation -> Kommunikation intern -> Willkommen Digitalisierung -> Online Arbeitshilfen und Statistiken -> Klickdummies

Private Nutzung der elektronischen Signatur

Die BA erlaubt die Nutzung des qualifizierten Signaturzertifikats zur Erstellung qualifiziert signierter Dokumente in der außerdienstlichen elektronischen Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung. Voraussetzung ist, dass ein Dienstverhältnis mit der Bundesagentur für Arbeit besteht und die Verwendung ausschließlich mit privater Hard- und Software erfolgt.



Achtung: Allerdings stellt die Nutzung einen jährlichen geldwerten Vorteil in einer Höhe von derzeit 49,80 Euro dar, der dem IS-Personal angezeigt werden muss.

Nützliche Tastenkombinationen

Falls noch nicht bekannt, lässt sich die digitale Arbeit mit Tastenkombinationen erleichtern.

Windows			
Taste 1	Taste 2	Taste 3	Beschreibung
Windows-Taste	und m		alle offenen Fenster minimieren
Windows-Taste	und Großschreiftaste	m	Alle Fenster wieder maximieren
Windows-Taste	und f		Suche öffnen
Windows-Taste	und e		Explorer-Fenster öffnen
Windows-Taste	und L		Bildschirm sperren
Strg	und Alt	und L	Bildschirm sperren

Word				
Taste 1		Taste 2		Taste 3
Strg	und	a		Alles markieren
Strg	und	c		markierten Text kopieren
Strg	und	v		ausgeschnittenen Text bzw. kopierten Text
Strg	und	x		Markierung ausschneiden
Strg	und	z		letzte Eingabe rückgängig machen
Strg	und	k		Menü zum Einfügen eines Links öffnen
Strg	und	f		Suchen Fenster öffnen
Strg	und	h		Suchen und Ersetzen Fenster öffnen
Strg	und	o		Öffnen einer weiteren Word-Datei
Strg	und	n		Neues Word-Dokument öffnen
Strg	und	s		Speichern
F12				Speichern unter öffnen
Strg	und	p		Druckmenü öffnen
Strg	und	Großschreibtaste	und K	markierten Text kursiv schreiben
Strg	und	Großschreibtaste	und F	markierten Text fett schreiben
Strg	und	Großschreibtaste	und U	markierten Text unterstreichen
Strg	und	+		hochstellen
Strg	und	#		tiefgestellt
Strg	und	>		Schriftgröße erhöhen
Strg	und	<		Schriftgröße verkleinern
Strg	und	l		Text linksbündig formatieren
Strg	und	e		Text zentriert formatieren
Strg	und	b		Text in Blocksatz formatieren
Strg	und	r		Text rechtsbündig formatieren
Strg	und	Enter		Seitenumbruch einfügen
Alt	und	Strg	und F	Fußnote einfügen
F7				Rechtschreibprüfung starten
F1				Word Hilfe öffnen
Strg	und	Großschreibtaste	und E	Änderungsnachverfolgung aktivieren
Alt	und	F4		Dokument schließen
Alt	und	Großschreibtaste	und D	Datum einfügen
Alt	und	Großschreibtaste	und T	Zeit einfügen
Strg	und	Alt	und E	Eurozeichen einfügen

BA bei Social-Media

Die BA ist übrigens auf diversen Social-Media-Plattformen vertreten.

Youtube

(<https://www.youtube.com/@Bundesagentur>)

Facebook

(https://www.facebook.com/bundesagentur fuer arbeit/?locale=de_DE)

Instagram

(<https://www.instagram.com/bundesagentur fuer arbeit/?hl=de>)

Linkedin

(<https://de.linkedin.com/company/bundesagentur-fuer-arbeit>)

Tiktok

(https://www.tiktok.com/@arbeitsagentur_official)

Umgang mit Spam und Phishing-Mails

In den letzten Jahren nehmen unerwünschte E-Mails - sogenannte Spam- oder Phishing-Mails – sowohl im privaten als auch im beruflichen Kontext stetig zu. Deshalb ist es wichtig zu wissen, wie man diese erkennt und korrekt behandelt.

Spam vs. Phishing: Was ist der Unterschied?

Als Spam bezeichnet man eine unerwünschte E-Mail, die in der Regel Produkte oder Dienstleistungen bewerben und keine Bedrohung durch Viren darstellen.

Mit einer Phishing E-Mail wird versucht an sensible und persönliche Informationen und Daten (z.B. Kontodaten, Passwörter, Login-Daten) zu gelangen, weshalb diese eine Bedrohung darstellen. Diese Mails erhalten in der Regel Links zu bössartigen Webseiten oder Anhängen mit Malware-Dateien, welche unter anderem in der Lage sind Informationen zu stehlen.

Umgang mit SPAM- und Phishing-Mails

Wenn Sie eine E-Mail erhalten haben, bei welcher Sie sich unsicher sind oder direkt merken, dass es sich um eine Spam- oder Phishing-Mail handelt, sollten Sie folgendes tun:

1. Klicken Sie auf den Button **„Mail auf SPAM/Phishing überprüfen“** in Outlook, um eine verdächtige Mail zu melden.
2. Identifiziert das System die E-Mail sofort als SPAM oder Phishing, können Sie die E-Mail löschen. Kann die E-Mail nicht automatisch als bösartig verifiziert werden, öffnet sich ein Dialogfeld mit Fragen zu der E-Mail, die Sie beantworten müssen.

Volle Outlook-Postfächer

Zwei kurze Schritte können helfen, den Speicherplatz in Outlook wieder freizugeben:

1. Löschung von Kalenderdaten bei vollen Postfächern
 - a. Anzeige des Outlook-Kalenders in Listenform.
 - b. Nach Anhängen sortieren (ggf. Größe).
2. Auch den Ordner „gesendete Objekte“ regelmäßig leeren.

Übrigens gibt es bei Fragen auch immer die Möglichkeit die IT-Beratung des RIM zu nutzen. (Link: RIM-Auftritt/IT-Beratung)

Lernwelt der BA

Kennen Sie die „Lernwelt der BA“?

Für viele fachliche und allgemeine Themenfelder stehen Ihnen dort (teils webbasierte) Lernsequenzen zur Verfügung. Unabhängig von Ihrer eigenen fachlichen Tätigkeit können Sie diese Kurz-Schulungen – am besten in Abstimmung mit Ihrer Führungskraft – absolvieren und so Ihren Horizont erweitern.

<http://lernwelt.baintranet.de/default.aspx>

vbba-Zugangskanäle

- [Internetseite](#)
- [Facebook](#)
- [Instagram](#)
- [vbba-App](#)
- [WhatsApp-Kanal](#)

Druckauflage für Personalversammlungen mit QR-Code für digitale Version.