# Master-Dossier: Systemische Analyse der Digitalen Bürokratie (BA/Jobcenter)

**Projekt:** Amt-GPT Research Archive

**Status:** Verifiziert (Datenstand Januar 2026)

**Kern-Thema:** Administrative Burden & Technologische Exklusion

## 1. Zusammenfassung (Executive Summary)

Die digitale Transformation der Bundesagentur für Arbeit (BA) ist geprägt von einem "Frankenstein-Stack": Moderne Web-Frontends treffen auf 40 Jahre alte COBOL-Mainframe-Logik. Dies führt nicht nur zu technischen Fehlern, sondern wird als "Sludge Design" (bewusste Reibung) eingesetzt, um die Inanspruchnahme von Leistungen zu steuern.

## 2. Zentrale Kennzahlen

* **Nicht-Inanspruchnahme:** Bis zu 60% der Berechtigten verzichten auf Leistungen (besonders Grundsicherung im Alter) aufgrund bürokratischer Hürden.
* **MFA-Krise (2025):** Nach Einführung der BundID/Passkey-Pflicht stiegen Hilfeanfragen auf über 100.000 Anrufe pro Woche.
* **Sync-Latenz:** 24–48 Stunden Zeitverzug zwischen Bürger-Aktion und Beamten-Sichtbarkeit.

## 3. Soziologische Einordnung

Das System erzeugt drei Arten von Kosten (nach Herd & Moynihan):

1. **Lernkosten:** Das Labyrinth aus 8 Behörden für 12 verschiedene Sozialleistungen verstehen.
2. **Compliance-Kosten:** Zeitaufwand für 12-seitige Formulare ohne Autosave und monatliche Nachweise.
3. **Psychologische Kosten:** Stigmatisierung, Angst vor Sanktionen und Panik durch unangekündigte anonyme Rückrufe.

## 4. Ziel der Untersuchung

Dieses Dossier dient als wissenschaftliches und technisches Fundament für das Portfolio-Projekt "Amt-GPT", um zu zeigen, dass UX-Design in Behörden eine machtpolitische Dimension hat.