

Neue Arbeitsweisen in der öffentlichen Verwaltung

Jakob Germann, BIT

Bundesamt für Informatik und Telekommunikation // Wie die Corona-Pandemie und der Bau und Bezug eines neuen Gebäudes beim grössten IT-Dienstleister der Bundesverwaltung der Einführung von flexiblen Arbeitsformen unverhofft Schub gegeben hat und was das mit einem Pop-up-Store zu tun hat.



Im BIT-Store in Bern erhalten Mitarbeitende des Bundes ohne Voranmeldung Support für ihre Geräte oder können Ersatzmaterial abholen.

Als grösster IT-Dienstleister in der Bundesverwaltung entwickelt und betreibt das BIT Fachapplikationen für die Departemente und Ämter, stellt mehr als 40'000 Arbeitsplatzgeräte zur Verfügung und erschliesst rund 1000 Standorte mit Netzwerkan schlüssen. Gerade die persönliche Ausstattung mit Notebooks, digitalen Tools und Supportleistungen hat dabei massgeblichen Einfluss auf die Art und Weise, wie die Mitarbeitenden der Bundesverwaltung ihre Arbeit erledigen können.

Das BIT hat im August 2020 eine Transformationsinitiative gestartet, mit der es sich konsequent auf neue Betriebsmodelle und Arbeitsweisen in Anlehnung an SAFe ausgerichtet, um Leistungen agiler und flexibler produzieren zu können. Die Zusammenarbeit – BIT-intern wie auch mit den Kunden – ist heute viel stärker von Agilität und Flexibilität geprägt. Ein Grossteil der Mitarbeitenden arbeitet mittlerweile in agilen Arbeitsorganisationen. Damit die Transformation gelingt, ist es wichtig, den Mitarbeitenden die dazu notwendigen Arbeitsflächen und Werkzeuge zur Verfügung zu stellen.

Ein bedeutendes Puzzleteil ist dabei der Bezug des neuen Bürogebäudes in Zollikofen. Seit Herbst 2021 steht den Mitarbeitenden eine Vielzahl an modernen Arbeitsflächen zur Verfügung. Im ganzen BIT gilt eine Flex-Desk-Policy: Fix zugeteilte Arbeitsplätze gehören der Vergangenheit an. Dafür finden Mitarbeitende Projekt- und Kreativzonen, Open-Desk-Arbeitsflächen oder Räume für konzentriertes Arbeiten und vertrauliche Gespräche. Ergänzt wird das Angebot auf dem Campus Meielen in Zollikofen durch einen Coworking-Space in Zürich. Auch Homeoffice oder das flexible Arbeiten, z. B. an Kundenstandorten, ist im BIT seit längerer Zeit gelebte Realität.

Corona-Pandemie als Booster für neue Arbeitsformen

Für eine Zäsur sorgte die Corona-Pandemie. Der 16. März 2020 hat den Wandel hin zu flexiblen Arbeitsformen zu einer Notwendigkeit gemacht. Mit der Ausrufung der «ausserordentlichen Lage» durch den Bundesrat arbeitete quasi von heute auf morgen ein Grossteil der Mitarbeitenden in den eigenen vier Wänden statt wie bisher im Büro. Für das BIT als grössten IT-Leistungserbringer der Bundesverwaltung war das eine riesige Herausforderung. Über Nacht explodierte die Nachfrage nach Fernzugriffen auf das Bundesnetz, Sitzungen fanden praktisch ausschliesslich per Telefonkonferenz oder Videotelefonie statt und der Support konnte nicht mehr kurz im Büro vorbeikommen, um Geräte auszutauschen.

Die Führungskräfte mussten die Art und Weise, wie sie ihre Teams führen, sehr schnell anpassen und die Mitarbeitenden waren gezwungen, sich in vielen Aspekten selbstständig zu organisieren.

Es ist dem BIT in dieser Krise und trotz Homeoffice der eigenen Mitarbeitenden gelungen, innert kürzester Zeit die Infrastrukturen für den Fernzugriff auf das Bundesnetz auszubauen. Aber auch die Bereitstellung von alternativen Conferencing-Tools und das aktive Informieren der Nutzerinnen und Nutzer zum Umgang mit den teils ungewohnten, neuen Lösungen halfen mit, dass die Bundesverwaltung ihre Aufgaben trotz der schwierigen Umstände bewältigen konnte.

BIT-Store: Eine in der Not geborene Idee hat sich bewährt

Gerade im Support waren in der Pandemie neue Lösungsansätze gefragt. Statt ins Büro musste Ersatzmaterial an private Adressen geschickt werden, wobei auch die Support-Mitarbeitenden ebenfalls grösstenteils im Homeoffice arbeiteten. Mit dem Betrieb eines Pop-up-Stores in Bern hat das BIT eine neue Anlaufstelle bei Supportanliegen geschaffen. Wer im Homeoffice ein Problem hatte, konnte beim Pop-up-Store sein Gerät ohne Anmeldung vorbeibringen oder bestelltes Ersatzmaterial entgegennehmen. Das in der Not geborene Konzept hat sich bewährt: Der Erfolg des Pop-up-Stores hat dazu geführt, dass Nutzerinnen und Nutzer nun dauerhaft und ohne Anmeldung im neuen eröffneten BIT-Store am Bollwerk, im Zentrum von Bern, Unterstützung erhalten.

Gute Zusammenarbeit ist nicht vom Standort abhängig

In der Pandemie waren neben einem Ausbau von Fernzugriffen und neuen Collaboration-Lösungen auch innovative Produkte zur Pandemiebekämpfung gefragt. Das BIT hat mit dem Bundesamt für Gesundheit und weiteren Partnern, darunter auch ti&m, innert kürzester Zeit die SwissCovid-App und das Covid-Zertifikat-System



Jakob Germann Geschäftsleitung, Domestic Services (DO), BIT

Jakob Germann ist Mitglied der Geschäftsleitung des BIT und verantwortlich für die Hauptabteilung Domestic Services. Domestic Services erbringt alle notwendigen Leistungen rund um die Arbeitsplatzsysteme der Mitarbeitenden. Neben der Hardware gehören dazu auch die Berechtigungen, der Support, Collaboration Services sowie die Ausrüstung von Bürogebäuden und der Betrieb der BIT-Stores.

realisiert und bereitgestellt. Das wäre ohne agile Methoden und flexible Arbeitsformen schlicht nicht möglich gewesen. Interdisziplinäre, organisationsübergreifende Teams haben, ohne sich je physisch begegnet zu sein, remote und agil zusammengearbeitet und den Beweis erbracht, dass agile und flexible Arbeitsformen kein Schönwetterkonzept sind.

Neue Arbeitsformen sind gekommen, um zu bleiben

Das Zwischenfazit für das BIT ist klar: Flexible Arbeitsformen funktionieren. Für eine nachhaltige Veränderung braucht es aber Anstrengungen in mehreren Dimensionen und auf jeder Führungsebene die Bereitschaft, Veränderungen mitzutragen. Grundvoraussetzung ist die Bereitschaft und der Wille der Führungsebene, unterschiedliche Arten der Zusammenarbeit entstehen zu lassen und Fehler bzw. Unzulänglichkeiten auf dem Weg dahin zu akzeptieren. Weiter sind auch Investitionen in die dazu notwendige Infrastruktur sowie die geeigneten Arbeitsgeräte nötig. Äussere Umstände wie die Corona-Pandemie haben es dem BIT einfacher gemacht, den bereits begangenen Weg konsequent weiterzuverfolgen und breit in der Organisation zu verankern. Die flexiblen Arbeitsformen sind ein wichtiger Baustein, um die grossen Herausforderungen der Digitalisierung der öffentlichen Schweiz erfolgreich anzugehen. ●