

Kunden- und anwenderorientiert

Software-Entwicklung bei der Bundesagentur für Arbeit

(BS/Dr. Martin Deeg) Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung bedeutet, kundenorientierte, für Bürgerinnen und Bürger zugeschnittene Dienstleistungen zu entwickeln. Dabei unterstützt NExT einen intensiven Erfahrungsaustausch, um ein optimales Ergebnis zu erzielen.

Die Erwartungen an die Software-Entwicklung sind durch die Möglichkeiten der Digitalisierung weiter gestiegen. Dies gilt sowohl für die Kundinnen und Kunden der Bundesagentur für Arbeit (BA) als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als IT-Anwender. Die überwiegende Erwartung ist es, alle Dienstleistungen eines Unternehmens von jedem Ort und zu jeder Zeit in Anspruch nehmen zu können, wie es in einigen Branchen über den Internet-Zugang schon etabliert ist. Bei Software-Anwendungen für die interne Bearbeitung von Geschäftsvorfällen stehen Themen wie Medienbruchfreiheit, das Data-once-only-Prinzip und die Automatisierung von Abläufen im Vordergrund. Auch die Anforderungen an die Umsetzungsgeschwindigkeit sind deutlich gestiegen, da sich die Rahmenbedingungen ebenfalls schneller verändern, als das in der Vergangenheit der Fall war.

Insgesamt wird es für die IT-Bereiche sehr anspruchsvoll sein, dieser Erwartungshaltung gerecht zu werden. Mit modernen Methoden und Technologien ist es heute möglich, deutlich leistungsfähigere Software zu implementieren. Umso wichtiger ist es, dass diese vollständig an den Anforderungen der Anwender und Kunden ausgerichtet ist. Damit gewinnt die Kunden- und Anwenderorientierung bei der Entwicklung von Software-Anwendungen immer mehr an Bedeutung.

In diesem Umfeld haben sich agile Methoden etabliert und bewährt. Auch bei der BA wurde in ausgewählten Großprojekten



Dr. Martin Deeg leitet bei der BA das IT-Systemhaus, den internen IT-Dienstleister für die Bundesagentur für Arbeit.

Foto: BS/BA

und Bereichen in den letzten Jahren agile Software-Entwicklung eingeführt und professionell eingesetzt. Nach den ausgesprochen guten Erfahrungen, die dabei gemacht wurden, startete das Ressort "Informationstechnologie und Digitale Prozesse", unter Leitung von *Dr. Markus Schmitz*, eine Initiative, um agile Methoden und Prinzipien in allen Entwicklungsbereichen schrittweise einzuführen. Zur Umsetzung wurde ein Veränderungs-Programm unter dem Namen "Agile Transition" ins Leben gerufen, welches von mir als Leiter des IT-Systemhauses, geführt wird.

Was heißt das konkret? Folgende Prinzipien sollen dabei umgesetzt werden:

- Einbindung von Anwendern und Kunden in den Entwicklungsprozess, beginnend bei Konzept und Design, kontinuierlich während der Implementierung sowie bei Test und Abnahme. Dies stellt sicher, dass die Anforderungen von Kunden und Anwendern direkt in den Entwicklungsprozess aufgenommen und regelmäßig reflektiert werden können.
- Interdisziplinäre Arbeitsweise in Teams, in denen Personen mit Fachwissen, Entwicklungs- und Betriebs-Know-how

direkt zusammenarbeiten, um die Software zu entwickeln. Alle Beteiligten sind gemeinsam auf den Erfolg verpflichtet, relevante Entscheidungen im Scope der Entwicklung werden direkt in den Teams getroffen.

- Kurze Lieferzyklen für die Software-Entwicklung, d. h. es wird mindestens einmal pro Monat eine lauffähige Version bereitgestellt, um Feedback von Anwendern und Kunden einholen zu können. Nicht jede Version wird für die Anwender produktiv gesetzt, die Transparenz über den Entwicklungsfortschritt ist jedoch sichergestellt.

Für eine effektive und effiziente Umsetzung werden flankierend Rahmenbedingungen weiterentwickelt und verbessert:

- Technische Voraussetzungen in Form geeigneter Entwicklungs- und Betriebswerkzeuge. An erster Stelle sind hier Continuous Integration und Private-Cloud-Betrieb zu nennen.
- Wirksame und schlanke formale Regularien zur Unterstützung der Entscheidungsprozesse.
- Gut geeignete Räume, um sowohl die Teamarbeit, die Abstimmungsformate und auch die Konzeptarbeit zu unterstützen.

Der Veränderungsprozess beinhaltet sowohl ein Qualifizierungsprogramm, um die Methoden zu lernen, als auch ein Coaching und Leadership-Angebot für Mitarbeiter und Führungskräfte.

Die Umsetzung erfolgt in den einzelnen Entwicklungsbereichen im Detail unterschiedlich. Dies gilt sowohl für Methoden und Technologie als auch für den Zeitrahmen. Die vier Entwicklungsbereiche sind "Eigenentwicklung auf Basis offener Architekturen und Standards", "Enterprise Resource Planning (ERP)", "Business Intelligence" und "Kommunikation und Zusammenarbeit".

Somit können die Spezifika der einzelnen Bereiche gut und angemessen berücksichtigt werden.

Der Erfolg der Agilen Transition ist weit mehr als die Einführung einer neuen Methode. Es geht um einen Kulturwandel in der Zusammenarbeit und um ein



sehr großes Maß an Kundenorientierung. Am Ende ist es eine Frage der Grundhaltung, wie die Kundenorientierung gelebt wird, wie im Team interdisziplinär zusammengearbeitet wird und wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dafür motiviert werden. Alle Beschäftigten sind aufgefordert, den Veränderungsprozess mitzugestalten.