

Grundlage nachhaltiger Softwareentwicklung

Die Zukunft gehört der Zuverlässigkeit

Wie viel Zuverlässigkeit erwarten Sie von Ihren Kollegen, von Ihren Mitarbeitern, Ihren Vorgesetzten? Wie viel Zuverlässigkeit erwarten Sie von Dienstleistern und Zulieferern? Oder was ist mit der Müllabfuhr, der Deutschen Bahn, der Kantine? Schließlich: Wie viel Zuverlässigkeit bieten Sie selbst Ihren Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten, Kunden?

Das Miteinander in unserer Gesellschaft baut auf Zuverlässigkeit. Jeder ist aufgerufen, dazu seinen Beitrag zu leisten. Sind alle zuverlässig, greifen alle wie gut geölte Zahnrädchen in einander. Dann läuft der Laden.

Der Anspruch an die Zuverlässigkeit in Deutschland ist hoch. Das mag man für selbstverständlich und unausweichlich halten, wenn man den Anspruch hat, eine prosperierende Gesellschaft aufzubauen und zu erhalten. Das mag man aber auch als kulturelle Eigenheit belächeln. Einerlei. Denn solange der Anspruch hoch ist, stellt sich die Frage, ob ihm denn auch genügt wird?

Leider fällt das Urteil hier nicht günstig aus. Aber nicht nur die Deutsche

Bahn macht vor, wie man mit Unzuverlässigkeit Vertrauen und Attraktivität verspielt. Unpünktliche Züge und ausgefallene Klimaanlage sind nur die Spitze eines auftauchenden Eisberges der Unzuverlässigkeit. Sind Banken noch zuverlässige Geldanlageinstitutionen? Sind Fleischlieferanten noch Quellen von Stücken Lebenskraft? Schützt die Polizei noch zuverlässig unsere Sicherheit? Sind Krankenhäuser noch Horte der Keimfreiheit? Sind Paketdienste noch Ausbunde an Pünktlichkeit?

Attributionsfehler

Und die Unzuverlässigkeit in der Softwareentwicklung? Sie beginnt beim ausbleibenden Rückruf des Kollegen

und endet mit der unpünktlichen Lieferung mit saftiger Budgetüberziehung bei unvollständig umgesetzten Anforderungen.

Zuverlässigkeit wird allerorten gefordert – doch immer weniger geliefert. So erhöht sich natürlich die Forderung nach ihr. Das Resultat: ein Korsett an Absicherungen zieht sich immer weiter zusammen. Dessen Folge ist dann ein Kostenanstieg bei gleichzeitiger Verlangsamung.

Was ist die Ursache für diese Tendenz? Die steigende Komplexität der Welt. Oder etwa nicht? Zumindest wer selbst unzuverlässig war, ruft gern eine Ursache in der Welt um sich herum auf. Wenn andere unzuverlässig sind, dann liegt die Ursache eher in ihnen. So

WEB-TIPP:

www.ccd-school.de

schnappt die Falle des Attributionsfehlers (<https://de.wikipedia.org/wiki/Attributionsfehler>) zu.

Selbstverständlich stellt eine steigende oder zumindest immer wieder unbekannte Komplexität der Welt ein Problem für die Zuverlässigkeit dar. Doch Zuverlässigkeit beginnt in jedem Einzelnen. Ohne ein sehr bewusstes Verständnis davon, was Zuverlässigkeit ist und welche Formen zu ihrer Herstellung es gibt, muss sie wie eine Sisyphusarbeit erscheinen. Scheitern, Frust, Konflikt, Druck, Mehrkosten sind unweigerlich die Folgen.

Dabei ist Zuverlässigkeit so einfach zu erreichen: Jeder muss nur seine Versprechen halten. Nichts anderes bedeutet Zuverlässigkeit. Es geht um Versprechen. Ob die in 100seitigen Verträgen oder in drei Sätzen einer Email oder mündlich oder sogar nur implizit abgegeben werden, ist unerheblich. Ist das Versprechen in der Welt, soll es eingehalten werden. Pacta sunt servanda haben wir von den Römern übernommen.

Versprochen ist versprochen?

Irgendetwas scheint nun immer weniger zu klappen mit dem Einhalten von Versprechen. Ist den Akteuren in Beruf und Freizeit nicht mehr klar, dass sie überhaupt ein Versprechen abgegeben haben? Ja, manchmal. Wer eine Visitenkarte mit Email-Adresse aushändigt, der gibt ein Versprechen ab. Das lautet „Ich bin erreichbar.“ Wer dann nicht auf Emails binnen 24-48 Stunden antwortet, ist unzuverlässig.

Oder ist es unklar, was überhaupt versprochen wird? Ja, das ist auch der Fall, allemal in der Softwareentwicklung. Deren Produkte sind so detailreich und vom Wandel geplagt, dass sich eher nicht genau vor der Herstellung festlegen lässt, was am Ende nützlich sein wird.

Das fundamentale Problem mit den Versprechen ist jedoch ein anderes. Sie sind immer häufiger unangemessen in der Form. Denn zwei Formen sind zu unterscheiden. Die eine passt zu Situationen der Überschaubarkeit und der Erfahrung. Die andere passt zu Situationen der Unsicherheit, Komplexität und mangelnden Erfahrung.

Gefordert werden in der Regel Ergeb-



„Sorgfältig mit dem
Versprechen zu sein, es
ehrlich, gewissenhaft,
angemessen in der
richtigen Form abzuge-
ben, das ist die Grundlage
von Zuverlässigkeit.“

Ralf Westphal, freiberuflicher Berater,
Projektbegleiter und Trainer für
Themen rund um Softwarearchitektur
und Teamorganisation

nisversprechen. In ihnen wird ein gewünschter Zustand mit Budgets verknüpft. „Lieferung bis 12:00h“ oder „Die Reparatur für 100€“ sind typische Ergebnisversprechen. Die funktionieren, wenn das, was versprochen wird, in seiner Herstellung zum allergrößten Teil eine Reproduktion ist und auf viel Erfahrung zurückgreifen kann. Wer täglich viele Kurierfahrten in der Stadt erledigt, der weiß, wann der Verkehr wo wie dicht ist; also kann er eine Lieferung für einen bestimmten Zeitpunkt als Ergebnis zusichern. Dito, wer schon viele ähnliche Reparaturen vorgenommen hat. Die restliche Unvorhersehbarkeit ist marginal – dennoch bleiben Ergebnisversprechen risikobehaftet.

„Ich verspreche, bis morgen Mittag habe ich den Bug gefunden“ ist hingegen in den meisten Fällen von vornherein als Ergebnisversprechen ein Glücksspiel, genauso „In zwei Monaten wissen wir, wie unsere Anwendung auf mobile Geräte portiert werden kann“. Die Komplexität des Codes bzw. von Technologien ist kaum absehbar. Die Erfahrung in diesen Situationen ist vergleichsweise klein. Der Anteil wiederkehrender Tätigkeiten ist minimal. Ergebnisversprechen sind deshalb Einladungen zur Unzuverlässigkeit.

Verhaltensversprechen

Passend für diese Situationen sind Verhaltensversprechen. Sie sichern lediglich zu, sich auf ein Ergebnis verlässlich zu zubewegen. Sie versprechen Bewegung mit einem bestimmten Ressourceneinsatz, z.B. „Ab heute wende ich 50 Prozent meiner Zeit für das Bug Fixing auf“. Wann das Ergebnis erreicht ist, ist beim Verhaltensversprechen jedoch nicht festgelegt. Ausschließlich ein gewisser Ressourceneinsatz wird versprochen, um Fortschritt zu machen. (Das macht ein Verhaltensversprechen jedoch zu einem Ergebnisversprechen in Bezug auf den Kalender. Für Verhaltensversprechen braucht es insofern ein Mindestmaß an Hoheit über die eigene Zeit.)

Verhaltensversprechen sind die angemessenen Versprechen bei Unklarheit, hoher Komplexität, wenig Erfahrung, wechselnden Bedingungen.

Und natürlich gilt: Versprechen kann jeder nur für sich selbst abgeben. Wer für andere über deren Kopf hinweg verspricht, handelt grob fahrlässig. Die Unzuverlässigkeit ist dann gerade bei Ergebnisversprechen unausweichlich. Oder wenn die nach außen vermieden werden kann, dann nur unter steigendem Druck nach innen.

Zuverlässigkeit

Sorgfältig mit dem Versprechen zu sein, es ehrlich, gewissenhaft, angemessen in der richtigen Form abzugeben, das ist die Grundlage von Zuverlässigkeit.

Zuverlässigkeit wiederum ist die Grundlage für nachhaltige Softwareentwicklung. Denn nur mit Zuverlässigkeit gewinnen Sie Vertrauen bei Kunden und Kollegen. Das ist die beste Grundlage für zukunftsfähige Arbeit. Darüber hinaus senkt Zuverlässigkeit die Zahl der Konflikte und damit Kosten. Es wird also weniger Energie verschwendet. Voraussetzung ist jedoch, dass alle ihre Ansprüche an Zuverlässigkeit durch wirklich angemessene Versprechen auch erfüllen. Geschieht das, wird Zusammenarbeit nicht nur flüssiger, sondern auch entspannter.

Mehr zum Thema Zuverlässigkeit erfahren Sie auch bei der Initiative <http://ich-verspreche.org>.

RALF WESTPHAL

Weiterführende
Informationen:
www.it-daily.net

Initiative



Die Buttons führen Sie
in der ePaper-Version
direkt zum Ziel. In der
Printversion nutzen Sie
bitte den QR Code.