

Aktueller Trend

Was Zahnärzte, Anlageberater und Programmierer gemeinsam haben

Kay Behrmann über Fehlanreize in IT-Projekten

„Ärzte operieren, um die Miete reinzubekommen“ titelte Spiegel Online vor ein paar Jahren. Das hätte ich lieber nicht lesen sollen. Auch in treuerzigster Stimmung drängt sich seitdem bei jedem Zahnarztbesuch ein Zweifel auf: Ist der teure Behandlungsvorschlag nötig, oder ist seine Miete fällig?

Auch in der Finanzbranche ist dieser Interessenkonflikt präsent. Kein Anlageberater einer Bank kann noch ein hauseigenes Produkt empfehlen, ohne auf Misstrauen beim Kunden zu stoßen: Empfiehlt er mir das beste Produkt, oder hat er Eigeninteressen? Die Antwort der Branche ist seit jeher die Forderung nach Transparenz und Offenlegung der Rückvergütungen, aber das Geschäft leidet trotzdem und Kunden wandern ab zu den unabhängigen Vermögensverwaltern.

Und zugegeben, auch wir IT-Anbieter stehen gelegentlich vor der Wahl, entweder eine gute und günstige Lösung für den Kunden einzurichten oder ein profitables Projekt vorzuschlagen. Oder noch unanständiger: Eine schnelle und billige Lösung gleich als teures Projekt zu verkaufen. Ein befreundeter Entwickler einer Softwarefirma berichtete mir von einer Schnittstelle, die in ein paar Minuten mit drei Zeilen SQL-Code programmiert wurde. An den Kunden (eine Bank) wurde sie für einen fünfstelligen Betrag verkauft.

Auf der Suche nach fairer Leistung können sich Patient, Anleger oder IT-Anwender gemeinsam sicher sein: Die Kräfte des Marktes werden es alleine nicht richten. Natürlich ist Zusammenarbeit auch Vertrauenssache und Diskussionen enden gelegentlich mit der Einsicht, dass ja alle Beteiligten redliche Absichten haben und nur das Beste für den Kunden wollen. Aber selbst wenn alle Ärzte, Anlageberater und IT-Anbieter ehrenhaft ihr Eigeninteresse zurückstellen, so gibt es doch zwei Typen: Die einen, die es schaffen, mit schnellen und günstigen Lösungen den Kunden zufrieden zu stellen,



Kay Behrmann ist selbständiger IT-Berater www.vv.de

und die anderen, die auch bei besten Absichten nicht so gut sind und häufiger nachbehandeln, Wertpapiere umschichten oder Bugs fixen müssen. Wenn nach Aufwand abgerechnet wird, verdienen mithin die „guten“ Dienstleister weniger und bleiben im Konkurrenzkampf zurück.

Bei einem großen IT-Konzern durfte ich einen Versuch zur Lösung dieses Dilemmas beobachten. Ziel war eine faire und objektive Leistungsmessung der Softwareentwickler. Die Firma koppelte deshalb die Bezahlung von Programmierern an die Produktivität, gemessen an der Anzahl der programmierten Codezeilen. Nach Einführung dieser Regelung stellte man fest, dass die Entwickler nur noch endlos lange Programme erstellten. In einem Korrekturversuch verfeinerte die Firma die Bemessung, um die echte Komplexität der Programme zu bewerten. Nach Umstellung der Leistungsbeurteilung auf dieses neue Maß tendierten die Entwickler dazu, nur noch extrem komplexe Programme zu erstellen. Danach wurde der Versuch zur objektiv messbaren leistungsgerechten Bezahlung aufgegeben.

Es liegt in der Natur des Interessenkonflikts, dass die Qualität des Dienstleisters schwer zu messen ist. Die abgebrochene Zahnkrone, die schlechte Performance oder das umständliche Programm – es liegt immer an externen Ursachen. Und bei anderen Anbietern ist es sowieso viel schlimmer. Und überhaupt muss man das langfristig sehen.

Es bleibt dem geplagten Kunden, die Zweitmeinung eines neutralen Fachmanns einzuholen. Wenn der sich lange einarbeiten muss, kann das teuer sein. In der IT ergibt sich gelegentlich die Möglichkeit, externe Entwickler so eng in ein hauseigenes Team einzubinden, dass die Kollegen die Arbeit beurteilen können. Das kann ein Königsweg sein. Außer natürlich, die hauseigenen Kollegen werden bei der Beurteilung durch einen Interessenkonflikt beeinträchtigt...