

Du kan få en jægersag i dit firma 27. oktober 2009

Hvordan kunne de være så dumme? Det er den automatiske reaktion, når man hører hvad lederne i Forsvarskommandoen foretog sig fra den 12. til den 24. september. Specielt når man kan regne med at ledere som er politisk naive og ikke kan overskue konsekvenserne af deres handlinger, aldrig når så højt op i systemet. (Jeg har skrevet i JP 10.10 om forløbet. Her er en mere IT-mæssig gennemgang.)

Den mest sandsynlige forklaring er, at lederne har anvendt deres IT-værktøjer præcist som de var designet, og indbød til. IT indbyder til gør-det-selv arbejde, hvor en bruger kan lave arbejde som han eller hun savner faglig baggrund for, med værktøj som er dårligere end det professionelle anvender, og uden at han eller hun kan se fejlene i resultatet.

Brugeren kan afreagere sin uro over et aktuelt problem ved at gøre noget konkret. Det er ofte spændende og opslugende. Brugeren kan opleve flow og få en følelse af pludselig at være blevet langt dygtigere, og at være lige ved at nå et resultat som andre vil beundre.

I følge Informations grundige gennemgang (9.10) var chefen for Forsvarskommandoens ledelsessekretariat, oberst Morten Danielson, meget optaget af sagen og gik selv i gang med at lede efter en oversættelse af jægerbogen. Han fandt noget som lignede links til bogen, men havde ingen ide om at de kunne være fup.

Da han ikke kunne komme videre, fulgte han det almindelige mønster og spurgte en underordnet nede ad gangen i stedet for at sende bud efter nogen som havde nok faglig viden til at løse opgaven - altså til at lave en efterforskning. Det var ikke blot et spørgsmål om at finde en oversættelse, men også om at kunne dokumentere fundet og sikre alle oplysninger.

Resultatet var at IT-chefen kommandør Britze gik i gang med sin egen gør-det-selv efterforskning. Han fandt tegn på at der lå en oversættelse et sted, og troede måske at han havde set den. Han kan have været ekstra frustreret, fordi der var et element af faglig ærgerrighed, da han kendte til IT og alligevel ikke kunne løse denne tilsyneladende banale opgave.

Når IT gør det muligt for en person at lave en opgave alene, er han ikke nødt til at formulere overfor sig selv eller andre hvilke argumenter der er for og imod at lave den. Han kan lave den langt hurtigere end tidligere og nå et resultat med en langt større effekt, og med kun minimale pauser eller ventetid undervejs. Når IT gør arbejdet hurtigere, er der endda en større tendens til kun at tænke et enkelt skridt frem og så prøve at justere, når man ser reaktionen. IT indbyder altså til at brugeren tænker mindre og mere kortsigtet over konsekvenserne af sine handlinger.

Det har nok spillet ind, da kommandør Britze lavede sin egen oversættelse af jægerbogen. Ellers havde han nok prøvet at sløre sporene, så det ikke var åbenlyst hvor oversættelsen stammede fra. I betragtning af at det siden statsministerens nytårstale i 2004 har været almindeligt kendt at man kan spore Word-dokumenter ud fra deres metadata, og at IT- og Telestyrelsen endda har udsendt en vejledning.

Heldigvis kan man til en vis grad forebygge tilsvarende katastrofale forløb. Man kan indlægge tænkepauser og acceptere at man stadig behøver nogenlunde den samme tid til at tænke over indholdet i en opgave, selv om den kan laves langt hurtigere med IT. Desuden kan man tage en direkte diskussion af fordelingen af opgaver, være bevidst om hvornår de glider fra fagfolk over til IT-brugere med begrænset baggrund for at løse dem, og sørge for at der er fagfolk som evaluerer resultaterne og coacher de almindelige brugere.

Dette nyhedsbrev er baseret på praktiske erfaringer og resultater af forskning. Det kommer hver uge. Du må gerne sende det videre eller henvise til det. Skriv til mig, hvis du har fået det ad omveje og gerne vil have det direkte.

Georg Strøm HD, Ph.d. - nyhedsbrev@georg.dk - www.georg.dk

Jeg er specialist i undersøgelse af brugeres behov, formidling, kravarbejde og brugbarhed, og jeg har erfaring med IT-projekter, markedsføring og kundekontakt. Jeg søger arbejde. Skriv til mig, hvis du kender en konkret mulighed.