

Ansvarspulverisering

En forekomst er en singularitet, to kan være en tilfældighet, tre og fire danner et mønster og flere etablerer en trend. Derfor reagerte vi kun med et hevet øyenbryn da bankenes leverandør av IT-tjenester – Telenor-selskapet EDB Business Partner – i fjor fikk driftsproblemer, og la bank-Norge praktisk talt øde i flere dager. Senere gjentok historien seg, og mistanken om at noe var galt fatt med planleggingen, ble vekket.

Siden har flere historier dukket opp – mer enn nok til å etablere et mønster. Et ferskt eksempel er Vinmonopolets nettbutikk, som rett før åpningen 8. april ble utsatt på ubestemt tid, fordi løsning og systemer ikke kunne håndtere den ventede kundetilstrømmingen. Likeledes har telecom-leverandøren NextGenTel vært i fokus de siste ukene: Elendig kundeservice, lange svartider og utsatte leveringer har satt sitt preg på nyhetsbildet, og selskapet sitter igjen med et svertet rykte som det tar lang tid å rette opp. Årsaken viser seg å være av logistisk karakter: Først sviktet leverandøren av modemutstyr, da dette rettet seg kom et ekstraordinært antall kunder på nettet omtrent samtidig, og belastningen ble for stor. Det hele brøt sammen, og ingen sto klar til å ta imot klagestrømmen.

Slik kan vi fortsette – eksemplene florerer, og har en interessant fellesnevner: Manglende eller utilstrekkelig planlegging. Vi trodde ikke det var mulig – i det 21. århundre, i IT-alderen, å gjøre slike elementære feil. Kapasitetsplanlegging, katastrofeplaner, planer for feilhåndtering og så videre – har vært grunnleggende elementer i IT-sammenheng siden 70-tallet. De fleste eksemplene som i disse dager dukker opp, er så elementære at det er med vantro vi leser forklaringene: Vet ikke NextGenTel hvor mange kunder som er på vei inn, hvilken båndbredde de kan ventes å konsumere og hvilken belastning de vil representere på støtteapparatet? Selvfølgelig vet de det – de har holdt på mer enn lenge nok til å ha både relevante statistikker og erfaring. Tilsvarende spørsmål kan stilles for Vinmonopolets netthandel og andre eksempler: Det finnes ingen mangel på grunnlagsinformasjon.

Problemet befinner seg et helt annet sted: Ansvarspulverisering. Det er ikke bare akseptert å gjøre tabber, men hører til unntakene at de får konsekvenser. Så lenge har vi ridd en bølge av snillisme på alle nivåer i samfunnet, at det er blitt uhørt å stille noen til ansvar for sine handlinger. Spennvidden går fra politikere til forbrytere – alle skal behandles med de samme silkehanskene, ingen tar ansvar for annet enn suksesser, og humla suser videre selv etter de mest graverende og unødvendige tabber. Vi er mer opptatt av hvem som får hvilke frynsegoder og fallskjermer enn å se på resultatene. Konsekvensene er mildt sagt begredelige.

En leder som ikke kan – eller vil – legge sammen 2 og 2 til 4, burde få sparken på dagen – uansett om virksomheten har 2 eller 200.000 ansatte. Likeledes bør en fagperson som ikke sier klart ifra – skriftlig – når hun eller han observerer forhold som umulig kan 'henge på greip', få tilbud om nye oppgaver.

Problemet er med andre ord ikke først og fremst at vi er ute av stand til å planlegge, men det er blitt viktigere å få ros i dag enn å sørge for løsninger



Mellvik-Rapporten® utkommer 11 ganger i året og utgis av:
Team Mellvik as
Postboks 54 Holmenkollen
NO-0712 Oslo
Telefon 22 14 26 47
Telefaks 22 49 35 98
Org.nr. NO 966989351 MVA

Ansvarlig redaktør:
Hanne Mellingen
Fagansvarlig:
Helge Skrivervik
Korrektur:
Kari Mellingen

Epost: info@mellvik.no
URL: www.mellvik.no
ISSN 0804-9386

Særtrykk tilbys, ettertrykk og kopiering forbudt.

Se baksiden for informasjon om abonnement og bestilling av tidligere utgaver.

Mellvik-Rapporten er et registrert varemerke tilhørende Team Mellvik as.

og systemer som virker i morgen. Og ros i dag oppnås blant annet gjennom å lage billige løsninger: Frasen “vi ligger bedre an enn budsjettet” kan gi både forfremmelser og lønnsforhøyelse, men når årsaken viser seg å være naiv underdimensjonering eller feilaktige valg, kommer det i verste fall opp en liten pekefinger: “Det var ikke bra”. Så er saken glemt. Vi tar kostnadene og konsekvensene, og fortsetter som om ingen ting hadde skjedd.

For en del år siden fortalte en bekjent oss om ansvarsforholdene rundt offentlig snømåking i Lake Placid i USA: “Kommunen er forpliktet til å ha ryddet alle veier og gater før kl. 0530, ellers kan den saksøkes av innbyggerne, som har krav på erstatning.” ‘Erstatning’ på de trakter er som kjent noe annet enn et lite plaster på såret og et klapp på skulderen – og ingen kommunal leder hadde forventninger om å overleve en slik fadese i stillingen. Vi trenger knapt å nevne at snømåkingen ble gjennomført til alles tilfredshet.

På våre kanter har vi en tendens til å snakke om ‘amerikanske tilstander’ med negativt fortegn, mens vi i realiteten har mye å lære – ikke minst med hensyn til ansvarsforhold. Det er ikke til å undres over at vi har høyt kostnadsnivå, stor misnøye og ineffektive tjenester når ingen har det reelle ansvaret for at tingene fungerer.

Vi kan klage over EDB Business Partner, over Vinmonopolet, over NextGen-Tel og andre, men vi står overfor et holdningsproblem som det dessverre vil ta et to-sifret antall år å gjøre noe med. Å ønske at politikerne går foran, er lite matnyttig. Den eneste veien til målet er å begynne selv – å tilbakeføre sammenhengen mellom ansvar og konsekvenser, slik at det igjen blir resultatet som teller, ikke en eller annen uvesentlig milepel på veien.

Oslo, 2. mai 2002

