

# Ryggesløshet og selvtekt i IT-markedet

*Valgfusk er avskyelig. Korrupsjon er forkastelig og destruktivt. Vi rynker våre øyenbryn i kollektiv fordømmelse når elendigheten dukker opp på TV-skjermen – fra Afrika, Øst-Europa eller andre steder. “Dette må de se til å få gjort noe med” sukker Ola Nordmann, Hans Europeer og John Doe – og fortrenger den ubehagelige erkjennelsen av verdens elendighet.*

Elendigheten er langt unna, og reaksjonen er naturlig: Vi har nok av utfordringer å beskjeftige oss med i nærmiljøet. Det underlige er imidlertid at vi reagerer omtrent på samme måte når tilsvarende dukker opp på lokalplanet. Nei da, vi påstår ikke at Bondevik er korrumpert eller at Foss fusker med tallene. Riktignok foretar de disposisjoner og prioriteringer vi ofte er uenige i, og som vitner om perspektivløshet, naivitet og manglende innsikt, men fusk og fanteri vil vi ikke kalle det.

## Et kuet marked

Vi konsentrerer oss om informasjons-teknologi og IT-markedet, og forundres stadig over dets manglende ryggrad. Kortsiktige og lettvinne løsninger velges over en lav sko, til tross for at deres negative konsekvenser på lenger sikt er godt synlige. Leverandører og brukermiljøer – små, store og gigantiske, lar seg diktere og herse med av sterke markedsaktører og foretar disposisjoner som åpenbart er negative for dem selv, for utviklingen og for markedet som helhet.

### Naivitet og optimisme

Vi innrømmer at vi har vært naive. I vår optimisme trodde vi at Microsoft og Intel, de mest fremtredende monopolistene i IT-markedet, hadde fått tilstrekkelig juridisk og moralsk juling til å gå litt stillere i dørene. Klare signaler i 1999 pekte i den retning, men siden har både markedet og Microsoft åpenbart glemt årsakene til sabelraslingen fra myndigheter i Nord-Amerika og Europa.

Bakgrunnen for denne dystre erkjennelsen er informasjon som nylig kom for en dag fra systemleverandørene Compaq og Dell: Etter å ha kjørt frem alternative operativsystem-plattformen i 1999 og 2000, fikk pipa en annen låt i siste halvdel av 2001: “Markedet er ikke klart for alternativene” fikk vi vite – og trodde naturligvis at slik var det. Dell droppet de fleste av sine pre-installerte Linux-produkter, mens Compaq nedskalerte promoteringen av både Unix- og Linux-baserte alternativer.

Nå viser det seg altså at det slett ikke var markedets respons som lå bak forandringene. Presset fra Microsoft ble for stort. Gates & Co. truet med represalier – en annen type enn på 90-tallet, men med samme effekt: “Vi struper tilgangen til kildekode og annen privilegert

### Men Linux på bordflaten var ikke død ...

Mens Microsoft gjør sitt ytterste for å henvise Linux og andre alternativer til sidelinjen – på bordflaten og i øvrige markedssegmenter, drar utviklingen i motsatt retning. Det hevder Eric Raymond i et ferskt intervju med nettavisen ZDnet.com. Raymond er kjent som forfatter, filosof, programvarespesialist og en viktig drivkraft i Open Source-miljøet i USA. Han påpeker at prisutviklingen representerer den største utfordringen for Windows og Microsoft på kort sikt. Når hardware-prisen for en gjennomsnittlig PC kommer under USD 500, blir Windows-lisensen en så stor del av den totale system-kostnaden at det blir nødvendig for leverandørene å finne effektive alternativer. Linux er gratis, og vil fortone seg som et særdeles interessant alternativ i kampen om smale og krympende marginer.

Raymond viser til erfaringene fra PDA-markedet som eksempel på hvordan dette fungerer: I prisgruppen over USD 350 har Windows (PocketPC og CE) fått betydelig gjennomslag, mens den øvrige – og fortsatt største – delen av markedet er fullstendig Windows-fri. I tillegg til lisenskostnadene er det ressurskravene til Microsofts programvare som sørger for å etablere dette skillet.

“Javisst har Linux tallrike svakheter”, innrømmer Raymond, og fortsetter: “De fleste PCer i den lave enden av markedet selges til brukere med helt spesifikke behov, som dekkes like godt eller bedre av et Linux-system. Da spiller operativsystemets navn og opphav liten rolle, mens pris og funksjonalitet kommer i forsetet”. Stadig bedre muligheter for å kjøre Windows-applikasjoner under Linux bidrar til å øke dette presset.

Logikken i Raymonds resonnement er ubestridelig, og aktiviteten fra nye aktører i Linux-leiren peker i samme retning. Utviklingen står imidlertid ikke stille hos Microsoft heller, og det kan ikke utelukkes at Gates & Co. snekrer sammen en amputert billigutgave av Windows XP for å dekke dette nye segmentet. Faren for at et billig-produkt skal kannibalisere eksisterende, lønnsomme markeder for Microsoft er imidlertid stor, og det er ingen selvfølge at et slikt produkt vil være riktig medisin. I mellomtiden har Microsoft andre våpen på lager – for eksempel å forby bruk av Linux-systemer sammen med XP – via lisensbetingelsene. Tiltaket kan sammenlignes med at Ford skulle forby sine kunder å bruke dekk fra andre enn Ford Gummi – en utenkelig tanke i den industrien, men åpenbart ikke i IT-bransjen. Mer om Microsofts siste vri i kampen mot Linux i neste utgave.

[Se også andre observasjoner fra Eric Raymond på side 28.]

informasjon” har vært ett av virkemidlene.<sup>1</sup>

Misbruk av en de facto monopol-situasjon er den eneste betegnelsen som passer på forholdet. Samtidig ser vi at Microsoft – i motsetning til hva de sier offentlig – virkelig tar Linux, Unix og andre ‘trusler’ svært så alvorlig. En voksende del av markedet gir uttrykk for et ønske om mer konkurranse, flere valgmuligheter, bedre produkter, bedre betingelser og ikke minst utvikling: Teknologisk progresjon med utgangspunkt i hva som er mulig, ikke hva som er bra for Microsoft og Intel. Som en kommentator i ukeavisen Unigram-X uttrykte det forleden: “Hvis programmene jeg bruker og utstyret jeg er avhengig av til daglig, kunne brukes sammen med Linux, ville jeg gladelig skifte. Ikke trenger jeg Windows, og ikke ønsker jeg Windows, men noe valg har jeg ikke. Dette handler ikke om operativsystemets egnethet, men om tilgjengelighet av drivere og applikasjoner”.

### Et effektivt monopol

Sagt på en annen måte: Gjengangeren “Linux on the desktop is dead” kan gjerne være sann, men situasjonen har ingen ting med Linux å gjøre. Microsoft sørger for at slik er det og slik blir det – gjennom press og trusler om represalier mot leverandører som beveger seg utenfor den brede vei. Og ingen, selv ikke giganter som Dell og Compaq, har ryggrad nok til å si ‘takk, men nei takk’.

Som avanserte og oppegående brukere er det mange av oss som legger vekt på å holde oss godt orientert om hva som skjer og finnes på markedet – herunder hva som er mulig uten Windows. Vi har ingen ting imot verken Office, Outlook eller Internet Explorer, selv om vi for tiden ikke bruker noen av dem. Tvert imot ønsker vi funksjonelle og stabile versjoner av disse og øvrige Microsoft-produkter på Linux, Solaris og andre plattformer. Det er tvangstrøya Windows vi mistrives med – fordi vi ser og erfarer at alternativene i mange tilfeller har fortrinn som er

1 Et annet relativt ferskt eksempel i samme gate er BeOS, som effektivt ble tvunget ut av markedet på 90-tallet, en sak som for tiden verserer i det amerikanske rettsystemet.

viktige for oss: Enklere, mer effektive, billigere, mer stabile, pålitelige, oppgavetilpassede etc.<sup>2</sup>

Tilbakemeldingene vi får fra markedet, viser at denne tankegangen er utbredt: Presentasjoner av WINE og andre 'kompatibilitets-verktøy' i tidligere utgaver av Mellvik-Rapporten,<sup>3</sup> forårsaker alltid en rekke spørsmål og interessante tilbakemeldinger.

Blindveien vi er kommet inn i, gagnar kun Microsoft – og øvrige storaktører i samme segment, som Oracle, Adobe, SAP med flere. Valgfriheten skrumper inn, sammen med muligheten til å finne og velge verktøy som passer til oppgaven og som samtidig lar seg integrere i en større sammenheng på en effektiv måte.

Det er meningsløst at vi – markedet – skal finne oss i dette, enn si betale i dyre dommer for middelmådige produkter, elendig support og lisensbetingelser som får gammeldagse husmannskontrakter til å virke gunstige. Ved å fortsette langs samme vei, graver vi effektivt vår egen grav: Brillen er unødvendige for å se at programvare generelt var av bedre kvalitet på 70-tallet enn i dag. At en hel generasjon har vokst opp med ctrl-alt-del som universalmedisin for all verdens problemer, forandrer ikke på forholdet.

Stadige rapporter om manglende lønnsomhet i IT-prosjekter understreker alvoret i situasjonen, og bedre blir det ikke av at vi er i ferd med å gjenta fadesen i forbindelse med PDAer (se egen artikkel på side 12).

### **Enorme kostnader – som fortjent**

Hva dette koster år om annet kan vi bare gjette – eller kanskje kaste et blikk mot formuen til enkelte moguler i programvarebransjen – hjemmehørende på vestkysten av USA. Det er neppe tilfeldig at utvalgte selskaper kan fremvise en lønnsomhet som har vært ukjent siden Rockefeller og Standard Oil dominerte oljemarkedet rundt 1900.

Det er rimelig at vi betaler god pris for nyttige, effektive og stabile verktøy tilpasset oppgavene som skal løses, men ikke for plattformer som blir tvunget på oss fordi leverandørene ikke 'får lov til' å skreddersy produktene til våre behov. Rimelig eller ikke, dette er nettopp hva vi gjør – og begår selvtækt i samme slengen. En slik ryggesløshet gjør det lett å hevde at vi får som fortjent. Det er imidlertid ikke for sent å snu, og argumentet om at det tross alt er billigst å holde seg til de såkalte standardplattformene, holder bare så lenge vi kun skraper i overflaten. De som er tilstrekkelig interesserte – eller 'gidder' – å gå grundigere til verks, oppdager at sannheten er en annen. Å "tale Roma midt imot" krever imidlertid mer enn innsikt og kunnskap: Pågangsmot, selvtillit og vilje til å satse.

2 Se også lederartikkel i forrige utgave av Mellvik-Rapporten – nr. 94: "Dumme, effektive terminaler".

3 Se for eksempel "Stødige fremskritt for WINE" i nr. 93 og "Mer Windows på Linux" i nr. 94.

### Forandring i sikte?

Finnes det grunn til optimisme, til å tro at det vil skje en holdningsendring? Neppe – snarere tvert imot: På 70- og 80-tallet het det at ingen fikk sparken for å velge IBM, selv om det fra tid til annen var den nest beste – eller kanskje sågar den dårligste – løsningen. Tilsvarende er tilfelle i dag – med Microsoft i hovedrollen. Til tross for dette faktum, mener stadig flere eksperter at det er lys i enden av tunnelen: Verden er i kontinuerlig forandring, og om noen år vil en vesentlig del av Microsofts produktportefølje være umoderne og på vei til å bli irrelevant – helt analogt med IBM på 80-tallet. Det kritiske spørsmålet blir da om selskapet klarer å posisjonere seg til å enten kunne styre utviklingen i sin retning også videre fremover, eller er dyktige nok til å komme utviklingen i forkjøpet, og derigjennom være på plass når markedet kommer etter.

### Reddet av tjenester?

Den viktigste faktoren i denne utviklingen er overgangen fra produkter til tjenester. Hele Microsofts forretningsmodell er basert på at vi kjøper programvarelisenser i stort antall, og fornyer dem regelmessig. I fysisk forstand kan vi si det slik at selskapet er en CD-basert virksomhet: De lever av å produsere CDer i store kvanta og selge dem til gode priser. Når produktene slik vi kjenner dem i dag forsvinner, og erstattes av tjenester som leies etter behov, blir operativsystemer og annen grunnleggende programvare kun interessant for tjenesteleverandørene, ikke for kunder og brukere. Hvem av oss er vel opptatt av om Telenor og NetCom bruker utstyr fra Nokia, Ericsson, Siemens eller andre i sine GSM-nett?

### Ut med programvare, inn med tjenester

Sagt på en annen måte vil programvaremarkedet – slik vi kjenner det i dag – forsvinne, og konvergere mot et gigantisk tjenestemarked. Programvare blir ikke dermed mindre viktig, men forsvinner ut av syne for den enkelte bruker, og blir overlatt til profesjonelle som vil stille helt andre krav til kvalitet, funksjonalitet og pris enn dagens IT-marked. Det kommer inn et ledd mellom programvareleverandørene og sluttbrukerne som vil bli målt etter kriterier, standarder og kvalifikasjoner som ingen programvareleverandør av i dag, inklusive Microsoft, er i stand til å tilfredsstille.

Festen nærmer seg kort og godt slutten: Å bli rik på å selge CD-plater går over i historien som et veritabelt gullrush, der enkelte leverandører maktet å skaffe seg kontroll over en hel verden uten å

#### Oracle blir ASP

I likhet med Microsoft ser også Oracle hvilken vei dette bærer, og forbereder seg på et nytt liv der tjenester er hovedproduktet og programvare en bakenforliggende nødvendighet. "Våre kunder sier at deres største utfordring er å skaffe til veie kvalifisert personell", forteller Oracles Paige O'Neill. "Vi leverer oppdateringer, oppgraderinger og nye versjoner i henhold til kunde kontrakter, men de blir ofte liggende av mangel på kunnskap og ressurser."

Ved å i stedet leie databasetjenester, får kundene den funksjonaliteten de ønsker uten behov for tekniske kvalifikasjoner. Dette er kjente argumenter for ASP- og tjeneste-modellen, og en tankegang som er i ferd med å få bredt fotfeste i markedet. Konsekvensene er uunngåelige og opplagte: Mindre fokus på programvare og systemer, mer fokus på tjenester, deres kvalitet og ikke minst pris. Her er det kritisk å posisjonere seg, hvilket de store aktørene åpenbart er i ferd med.

Oracle regner med at salget av tjenester skal generere inntekter på over 1 milliard USD i løpet av de neste 5 årene, men sier lite om hvor mye som faller bort i den andre enden. Det er ikke innlysende at verken omsetning eller overskudd kan fortsette å vokse som de har gjort de siste 5 årene.

bli stilt til ansvar for noe som helst. Å levere tjenester til brukermiljøer med voksende bevissthet om hva de trenger og vil betale for, er noe helt annet enn å selge husmannskontrakter til blodpris – og deretter forandre dem etter at de er betalt (se kommentar om XP og lisensbetingelser på side 27).

Verken Microsoft eller andre store aktører i programvaresegmentet er blinde for denne utviklingen. Allerede i 1995 proklamerte Bill Gates at Internettet er fremtiden. Selv om han på det tidspunkt neppe innså rekkevidden av observasjonen – for ham selv og Microsoft, viser den at selskapet hele tiden har hatt radaren aktiv.

Hva gjør så Microsoft og andre leverandører for å parere trusselen? For det første sørger de for å bremse utviklingen etter beste evne, slik at *status quo* kan bevares lengst mulig – som vi diskuterte innledningsvis. Med en effektiv monopolsituasjon, er dette ikke bare mulig, men relativt overkommelig – for en periode. Og som vi har sett de siste 4-5 årene, finnes det ingen juridiske virkemidler som kan ta hånd i hanke med en slik situasjon: Juridiske prosesser som virket ved forrige århundreskifte, er for langsomme og omstendelige for det 21. århundre.

### Bremser og konsolidering

Mens utviklingen bremses, arbeides det febrilsk med å få kontroll over neste trinn i evolusjonen. For Microsofts vedkommende er dette .NET-teknologien, eller 'plattformen', som Bill Gates selv uttrykker det. .NET er en plattform på linje med Windows, som selskapet på sikt håper vil overta tronen – i produkter og i vår bevissthet. XP skal være katalysator for denne utviklingen:

Lisensmessig, funksjonelt og konnektivtetsmessig skiller den seg vesentlig fra alle sine forgjengere. De implisitte koblingene tilbake til Microsoft har eksplodert i antall og omfang, samtidig med at lisensbetingelsene er strammet inn og mulighetene til å (for eksempel) installere et system på flere maskiner er eliminert.

Tjenestene Passport/Hailstorm/My Services var posisjonert som viktige brikker i dette spillet, men feilet i første forsøk – i hovedsak fordi Microsoft feilbedømte leverandørsidens behov for å verne om sine kunder (se side 26). En slik 'bom' betyr

#### Programvare, leverandører, sikkerhet og fremtid

Mye har vært sagt og tenkt omkring Microsofts tilsynelatende store fokusering på sikkerhet de siste månedene. Økt oppmerksomhet mot sikkerhet blir ønsket velkommen av en hel verden, ikke bare fordi sikkerhet er viktig, men fordi bedre sikkerhet betyr færre hull, hvilket i sin tur er et resultat av bedre kvalitet. Og bedre kvalitet vil vi gjerne ha.

På den andre siden er det også et faktum at vi har hørt lignende sanger fra den kanten tidligere – uten at noe som helst sto igjen etter at støvet hadde lagt seg. Er det grunn til å tro at det blir bedre denne gangen? Svaret er først og fremst å finne i årsaken til initiativet. Flere avgjørelser og dekreter fra amerikanske domstoler i løpet av det siste året har skapt oppmerksomhet rundt ansvarsforholdene i forbindelse med IT-sikkerhet: Hvem har ansvaret når noe går galt og hvor går grensene? Peke-re i retning av at programvareleverandører kan saksøkes for skadene de indirekte påfører kunder og samfunn gjennom produkter som ikke holder mål, har naturligvis fått Bill Gates og mange andre til å gå i tenkeboksen.

Resultatet er en strategi – som for Microsofts vedkommende begynner med å piske opp en mengde støv omkring bevissthet og fokus. Det endelige målet er naturlig nok et helt annet: Ikke slik å forstå at vi automatisk avviser at Gates & Co. kan ta sikkerhet på alvor. Tvert imot håper vi for vår egen og hele markedets del at så er tilfelle. Den egentlige målsettingen med initiativet synes imidlertid å være pulverisering av ansvar – og å plassere det langt unna leverandørene. Ved hjelp av lisensavtaler som tilsynelatende er 'mer balanserte og rettfærdige', nye forsikrings-ordninger og lovendringer – som kan komme i kjølvannet av kraftig lobby-virksomhet, er sjansene gode for at programvareindustrien når sine mål, uten at verden er blitt et eneste hakk sikrere.

imidlertid neppe at Microsoft forandrer sine ambisjoner. Selskapet har bommet før, trukket seg tilbake, regruppert og angrepet på nytt – med større suksess. Det er liten grunn til å tvile på at det samme vil skje igjen. Gevinstpotensialet er intet mindre enn formidabelt.

Ikke engang Microsoft tror det lar seg gjøre å bli universalleverandør av all verdens tjenester til et marked med voksende behov for skreddersøm. Når det ikke er mulig å få kontroll over tjenestene, er neste alternativ å kontrollere tilgangen til dem. Allerede for over 2000 år siden var tollere maktpersoner i samfunnet fordi de kontrollerte strømmen av varer til de store byene, og kunne berike seg selv og myndighetene uten å yte noen form for tilleggsverdi. Dersom Microsoft lykkes med sin .NET-strategi, som inkluderer et verdensomspennende folkeregister [My Services] og tilsvarende tjenesteregister, vil selskapet kunne kontrollere vår bruk av tjenester på samme måte som Romerrikets tollere.

Ingen lystelig tanke, og ei heller en realitet, men en mulighet om den ligger aldri så godt gjemt i glansbilder om hvor enkelt alt skal bli og hvor nyttige disse meta-tjenestene er for hver enkelt av oss. Pussig er det ikke at aktører fra nær sagt alle bransjer – banker, finansinstitusjoner, datamaskinleverandører, bilfabrikanter og programvareselskaper – vegrer seg for å bli med på laget, og i stedet har samlet seg for å stoppe Microsofts initiativ.

### **Tjenester, kommunikasjon og homogenisering**

To tjeneste-kategorier utpeker seg som dominante i fremtidens nettverks- og Internett-baserte IT-verden – for næringsliv såvel som konsumenter: Den ene er kommunikasjon – under fellesbetegnelsen INSTANT MESSAGING (IM), mens den andre er eHandel i alle sine fasetter. Begge vil – hver på sin måte – sørge for dramatiske forandringer i måten vi lever og arbeider på.

IM så dagens lys tidlig på 80-tallet sammen med tilgjengeligheten av lokalnett og Internettet. Med utgangspunkt i Unix-systemer og TCP/IP kunne brukere anrope hverandre og 'snakke sammen' ('chatte', som det heter i dag), uavhengig av geografisk plassering. Mangelen på brede katalogtjenester og enkle brukergrensesnitt sørget imidlertid for at bruken forble sporadisk helt til America Online (AOL) for alvor satte teknologien på dagsorden i første halvdel av 90-tallet. Faktisk har IM vært AOLs viktigste suksessfaktor: Tilgjengeligheten har skapt avhengighet og stimulert tilgangen av nye kunder voldsomt – på samme måte og av samme årsaker som SMS-suksessen i Europa. Nettopp derfor har Microsoft lagt så stor vekt på å overta AOLs hegemoni på området – etter at Netscape behørig var vippet av pinnen på nettleserfronten: Fremtiden tilhører IM og nettlesere.

Veien fra 'chatting', som var IMs første og fortsatt viktigste anvendelsesområde, til et generelt ON LINE kommunikasjonsverktøy – med bilder, video, lyd, felles arbeidsområder og så videre, er kort i teknisk forstand. En rekke ferske analyser fra ledende eksperter peker på at

nettopp IM er det området som er i raskest utvikling, og som har det største potensialet i de neste to årene. For eksempel blir forskjellen mellom IP-telefoni og IM mindre for hver måned som går. Dette forholdet kommer vi tilbake til i neste utgave av Mellvik-Rapporten (se baksiden).

Mens nettleseren blir selve porten til nettaktiviteter av alle tenkelige slag, blir altså IM-verktøyet og de tilhørende teknologiene nøkkelen til fremtidens kommunikasjon. Microsoft har allerede kontroll over nettleser-siden gjennom Internet Explorer (IE). Vi aner hvilken vei dette bærer når vi observerer dagens virkelighet med hensyn til nettlesere: De (IE, Netscape, Opera, Mozilla og flere) skal være kompatible og basert på etablerte standarder, men vi opplever stadig oftere at Web-tjenester kun fungerer sammen med Internet Explorer. Det er naivt å tro noe annet enn at dette er i tråd med Microsofts ambisjoner.

Hvorvidt IM-kampen, som i første omgang står mellom AOL og Microsoft, vil arte seg omtrent som nettleserkrigen på 90-tallet, gjenstår å se. At trofeet som tilfaller seierherren er minst like stort, hersker det liten tvil om. I motsetning til hva aktørene selv hevder, handler det ikke om standarder og standardisering, men om det motsatte: Å få kontroll på bekostning av konkurrentene – og standardene.

Årsaken til at priser, funksjoner og innovasjon har utviklet seg så gunstig i mobiltelefon-markedet har vært nettopp standarder og en rimelig porsjon offentlige reguleringer. Vi ser altså at et delvis regulert marked fungerer bedre enn et fritt marked – i strid med teoriene om at et fritt marked alltid fungerer best. Det er imidlertid stor avstand mellom et virkelig fritt marked og et monopolisert marked – hvilket har preget IT-sektoren i en lang periode.

Spenningen knytter seg med andre ord ikke til om IM og Web-tjenester blir hovedingrediensene i vår IT-fremtid, men hvorvidt de blir basert på standarder – som i sin tur gir grunnlag for et åpent og konkurransepreget marked. Sjansene for det motsatte er definitivt til stede.

## Konklusjon

Vi kan filosofere om fremtiden, analysere trender og diskutere muligheter – og vi gjør nettopp det, som regel uten å reflektere over det faktum at trendene ikke kommer av seg selv. Det er vi som bestemmer: Ikke én og én, men sammen. Det handler om hva vi tror på, om egoisme, om frykt, om makt og om trygghet, og de fleste vegrer seg for å ta sjanser, stikke ut hodet, være annerledes. Denne vegringen synes å være spesielt utpreget i Jantelovens hjemland.

Den største og mest alminnelige misforståelsen er at vi ikke har noe valg. Valgmuligheter finnes alltid, og om letteste vei ut måtte være aldri så fristende, er det ikke bare nyttig, men nødvendig for ansvarlige profesjonelle på alle nivåer å foreta konsekvensanalyser. Om resultatet skulle bli det samme som vi var fristet til å velge i utgangspunktet, er det knapt for et nederlag å regne, snarere at 'instinktet' virker. Tryggheten vi sitter igjen med når jobben er skikkelig gjort, er en helt annen

– personlig og profesjonelt, enn om vi velger ut fra hva alle andre gjør og hva som synes å være letteste vei til målet.

Teorien om at det er optimalt å homogenisere maskinvare og verktøy nærmest for enhver pris, har gavnet enkelte leverandører voldsomt, og kundesiden lite: Vel er det fint å kunne bruke den samme kompetanse og de samme verktøy over flest mulig systemer, men vinningen går raskt opp i spinningen dersom løsningen blir driftsmessig ustabil, ytelsesmessig ineffektiv eller funksjonelt tilbakestående. Argumenter om at 'det brukerne ikke vet, har de ikke vondt av' holder ikke lenge i en verden uten grenser og barrierer.

Videre har erfaring vist at IT-systemers effektivitet – økonomisk og sett fra brukersynspunkt – ikke er proporsjonal med deres evne til å legge lokk på indre kompleksitet. Som vi var inne på ovenfor, henger effektiviteten tett sammen med mulighetene for å tilpasse systemene til behovet. Slike tilpasninger vil alltid kreve innsikt – som mange trodde kunne velges bort gjennom standardisering, men som strandet på sin egen urimelighet: Den som overlater rørleggerarbeidet til snekkeren, lever farlig – og kostbart.

Siden tidenes morgen har vi fått høre at vi er vår egen lykkes smed, og 60 års forsøk fra myndighetenes side på å gjøre oss alle like grå, har heldigvis ikke lyktes. Resultatet kan bli annerledes i IT-markedet, men kun dersom vi velger det selv. Det hjelper lite å klage over manglende verktøy dersom vi aldri kjøper noe annet enn kostbare sveitserkniver. ■