

Hypnose, rasjonalisering og litt måleteori

Jeg så en gang en mann som ble hypnotisert til å åpne et vindu. Da hypnotisøren spurte om hvorfor han åpnet vinduet kom svaret: "Fordi det var så varmt her". Det imponerende var hvor umiddelbart svaret kom og hvor tilsynelatende overbevist vedkommende selv var om grunnen til at han åpnet vinduet var den han oppga. Historien illustrerer det veldokumenterte fenomenet at mennesker er utrolig godt utrustet til å finne på gode grunner (rasjonaler) for sine handlinger. Den ubevisste rasjonaliseringen til den hypnotiserte mannen kan for eksempel ha vært: 1) Jeg åpnet vinduet. 2) En rasjonell grunn for å åpne et vindu er at det er varmt. 3) Jeg er et rasjonelt menneske. 4) Ergo åpnet jeg vinduet fordi det var varmt. Å skille mellom hva som er rasjonalisering og hva som er de egentlige beveggrunnene er ofte vanskelig både for sender og mottager av rasjonaliseringen.

Det er liten tvil om at det er mye rasjonalisering relatert til beslutninger også innen systemutviklingsarbeid. Ofte er det egentlige beslutningsgrunnlaget ukjent (magefølelse) eller basert på kjente forhold som er sosialt eller juridisk uholdbare å fremlegge. For å fremstå som rasjonell, moralsk og lovlig er da jobben å finne på og presentere akseptable grunner. De som i tillegg klarer å tro på egne rasjonaliseringene vil ha en tilleggsfordel. En bløff fungerer som kjent best når bløfferen selv tror på den.

Vi lever så uanstrengt med rasjonaliseringer at vi til og med aksepterer regelverk som krever høy grad av rasjonalisering for å ikke bli lovbrøyer. Et godt eksempel på dette er at det nylig ble innført et regelverk for offentlig anskaffelser der kunden for visse typer kontrakter er påkrevd å angi vektete kriterier for valg av leverandør. En offentlig kunde må dermed for eksempel angi at kompetanse teller 40%, kvalitet på foreslått løsning 30%, og pris 30%. Dette er sikkert ment som en prosess som skal bedre likebehandling av mulige leverandører og ser ved første øyekast fornuftig ut. Problemet her er at en seriøs vektning neppe er mulig å gjennomføre for de fleste IT-prosjekter! To måleteoretiske betingelser for å kunne følge regelverkets vektning er for eksempel at det er meningsfullt å komme med utsagn av typen "Kompetanse til leverandør A" er 4 kompetanseenheter større enn "Kompetanse til leverandør B", og at enhetene som forskjellene måles i for et kriterium lar seg oversette til de andre kriteriene. Å løse dette på en tilfredsstillende måte for såpass komplekse fenomener som kompetanse og kvalitet er en oppgave som IT-forskere i flere tiår ikke har lyktes med. Det er derfor urekkelig noe urimelig å kreve at IT-kunder skal klare å følge regelverkets krav om vektning. Hovedeffekten av vektingskravet vil trolig være at behovet for å rasjonalisere og avstanden mellom den egentlige og den offisielle begrunnelsen vil øke. Å angi og prioritere kriteriene for valg av leverandør er uten tvil en god ide, men det å kreve en vektning av dem er det kanskje ikke.

Det kunne være interessant å se en rettssak på dette området der en leverandør krever detaljert innsikt i vektingsprosessen som ble brukt for valg av leverandør. Jeg tror det i de aller fleste saker vil være slik at regelverket i realiteten er brutt fordi kunden ikke har klart å utarbeide gyldige måleskalaer og transformasjoner mellom skalaer for kriterier som kompetanse og kvalitet. På den annen side så har lovgiver visst, eller burde ha visst, at foreskrevet vektning ofte ikke er mulig å gjennomføre for IT-prosjekter. Kunden bør dermed ut fra et rettferdighetsperspektiv ikke kunne dømmes dersom ikke avviket fra intensjonen bak lovverket er betydelig, f.eks ved at helt nye kriterier har dukket opp i begrunnelsen. I så fall medfører ikke kravet om vektning verken juridiske eller prosessmessige forskjeller av betydning - utover økt grad av rasjonalisering.