

Konflikten mellem teknologi og psykologi

Sagen om de ineffektive elevatorer

Ackoff fortæller om en efterhånden klassisk sag, hvor brugerne af en kontorskyskraber (i USA) klagede over tiltagende elendige forhold, hvad elevatorernes effektivitet angik. En konsulentvirksomhed med speciale i elevatorrelaterede problemer blev engageret til at løse problemet. Ingeniørerne herfra konstaterede, at ventetiden på elevatorerne var for lang. Herefter overvejede de

- at øge antallet af elevatorer,
- at erstatte de eksisterende med nye og hurtigere elevatorer, og
- at udvikle dataprogrammer, der kunne forbedre udnyttelsen af elevatorerne.

Af forskellige årsager var ingen af forslagene gennemførlige med det ønskede resultat for øje. Ingeniørerne konkluderede herefter, at problemet var uløseligt.

Da en ung psykolog, der var ansat i bygningens personaleafdeling, blev klar over konsulenternes opgivenesshed, foreslog han en meget simpel løsning af problemet. I modsætning til ingeniørerne, der antog, at elevatorservicen var for langsom, så han problemet som en funktion af de ventende elevatorbrugeres kedsomhed. Derfor foreslog han, at disse skulle have noget at foretage sig i ventetiden: der blev opsat spejle i venteområderne. På denne måde kunne brugerne kigge på dem selv og andre i spejlene, uden at det virkede, som om de gjorde det. Ved denne manøvre standsede klagerne over elevatorerne! Faktisk gratulerede nogle af de tidligere klagerere direktionen for forbedringen af elevatorservicen.

Fra Ackoff, R. L.: *Re-creating the Corporation* (Oxford Univ. Press, NY, 1999, p15f)