

Metrika iliti manje je više!



Računala i Internet jednom davno imali su auru nečeg novog, romantičnog, obećavali su svijet u kojem će raspodjela informacija i moći biti demokratičnija, dostupnija svima. Mreža računala, informacija i ljudi koja će promijeniti svijet na bolje. Bilo je zanimljivo u to doba raditi kao sistemac: pionirski posao, neprestano učenje, bili smo željni znanja. Bilo nas je malo, poslodavci su bili sretni da imaju nekoga tko je preuzeo brigu o tehnici.

Danas je biti sistemac posao kao svaki drugi. Računala i Mreža postali su infrastruktura, a posao rutina. Sistemci postaju autistični, nezanimljivi ljudi, čudaci koji se druže sa sebi sličnima i vode ostatku svijeta nerazumljive razgovore u kojima nastoje jedni druge impresionirati poznavanjem najnovijih igračaka i tehnologija.

Organizacije za koje rade sistemci se globaliziraju, pa u njih prodire "američki" način upravljanja. Poslodavci uvode metriku koja bi im trebala pokazati koliko tko doprinosi. Unajmljuju tvrtke koje provode testiranja zaposlenika, izrađuju njihove psihološke profile. Druge tvrtke nastoje normirati poslovne procese, nakon čega se zahtijevaju dnevna izvješća o radu. Netko iz nižeg menadžmenta iz tih pojedinačnih tablica radi zbirna izvješća i prosljeđuje ih višoj upravi. I tako dalje, zavisno o tome koliko je organizacija velika.

Metrika se uvukla u sve pore života, a preko nje ekonomija. Kad se priča o filmovima, glazbi, beletristici, spominju se top liste i zarada. Kad gledamo nogometnu utakmicu, na ekranu se pojavljuju brojevi. Koliko je koji igrač pretrčao kilometara. Kao da se radi o trkaćim konjima! Kao da to nije kolektivna igra, gdje treba imati pregled igre, lucidno driblati i dijeliti lopte, nadigravati se s protivnikom. Koliko je koja ekipa imala udaraca na protivnički gol, koliko je od toga išlo u okvir vrata. U košarci više nije dovoljno to što neki igrač igra fantastično, najavljuje se da će uskoro premašiti neki rekord, na primjer broj zabijenih trica na jednoj utakmici. Uspoređuju ga s nekadašnjim zvijezdama, ali ne po ljepoti igre, nego isključivo po brojevima. Kod filmova je nebitna umjetnost, gleda se koji je više zaradio.

Kako izmjeriti radni učinak jednog sistemca? Koliko kilometara pretrči dnevno? Ili po tome koliko sati provede prikovan za stolicu, buljeći u ekran? Po tome kolika mu je dioptrija naočala i koliko se udebljao zadnjih godina?

Naš je sistemac ove godine istrpio dvije vanjske tvrtke koje su angažirane da mu uzmu mjeru. Jedna od njih kupila je licencu za američke testove. Dali su ih doslovno prevesti. Nema veze što bi ih trebalo prilagoditi našim uvjetima. Svaki zaposlenik dobije dva kompleta papira: na jednom su pitanja, na drugom se upisuju odgovori. Nastojali su štedjeti na papiru, slova su sitna, sve je prenatrpano. Osim toga, zašto bi odgovori bili odmah ispod pitanja, kad se papiri s pitanjima mogu ponovo koristiti, a oni s odgovorima se bacaju. Rasvjeta u prostoriji u kojoj se obavlja testiranje nije najbolja, sistemac čita pitanja s papira na lijevoj strani, a zatim traži gdje će upisati odgovor na drugom papiru. Nakon nekog vremena shvaća da je odgovore upisivao u pogrešan stupac. Shvaća da mu je vid oslabio i da je trebao ponijeti naočale. No ispitivači mjere vrijeme, odnose papire i donose nove. Sistemcu je zabavna ta besmislena štednja papira, činjenica da se troši vrijeme na traženje odgovorajućeg mjesta za upisivanje odgovora, a to se neće uzeti u obzir pri ocjenjivanju. Ispast će da su Amerikanci brži i pametniji od nas, samo zato jer ne škrtare na papiru! Sistemac se smije i testovima i psiholozima koji su pronašli tržišnu nišu za svoj biznis, ali i samom sebi. Ne osjeća

potrebu za dokazivanjem, pa mu je svejedno kakvi će biti rezultati testova. Pokušava proniknuti u logiku koja stoji iza pitanja i ponuđenih odgovora. Uskoro uviđa da poslodavac želi vidjeti koliko je on kao zaposlenik kompetitivan. Konkretnije, da li je spreman poslodavcu ukazivati na loše strane svojih suradnika. Naški bi se reklo da li je spreman cinkariti kolege. Govoriti loše o drugima da bi istakao sebe kao kandidata za promociju i veću plaću. Kompetitivnost je ugrađena u zapadnu kulturu. I kod nas je uvijek bilo ambicioznih ljudi, ali to se više smatralo manifestacijom njihova karaktera, nego društveno poželjnim ponašanjem. Ne treba spominjati koliko je to besmisleno u okruženju državnih/javnih službenika, uguranih u platne razrede u kojima nema mjesta za dodatno nagrađivanje sposobnih. Možda podobnih. A po novim standardima, i bezobzirnih.

Amerikanci su smislili naziv za nadmetanje zaposlenih za bolji položaj i veću plaću. Zovu to **rat race**, utrka štakora. Taj je naziv višeslojan, ukazuje i na to da menadžeri smišljeno tako postupaju s radnicima. Neka se glođu među sobom, bolje nego da svoje frustracije usmjeravaju prema gore. *Divide et impera*.

Druga tvrtka popisivala je poslovne procese, razlagala ih na sastavnice i nastojala procijeniti koliko toga svaki zaposleni može ili treba obaviti u radno vrijeme. Od sistemca traže da opiše tipičan radni dan. OK, hajdemo redom. Ujutro ustajanje, spajanje VPN-om u mrežu organizacije, brza provjera rada servera. Dolazak na posao, čitanje logova, traženje grešaka, intervencije po potrebi, instalacija zakrpa, provjera da li nakon dogradnje sve radi kako treba. Čitanje mailova, učenje. Sistemac je pretplaćen na mailing liste i prati novootkrivene ranjivosti, traži načine da im parira. Razmišlja kako ubuduće preduhitriti ili spriječiti pojavljivanje grešaka. Član je Facebook grupe na kojoj s kolegama razmjenjuje savjete, traži i daje podršku. Na poslu mu je Facebook blokiran, tako da je odvojen od zajednice! Kažu mu da treba napisati obrazloženje, pa bi mu možda odobrili FB. Sistemac s gađenjem odbija takvu pomisao. Zašto bi on managementu koji ništa ne razumije morao dokazivati bilo što? On zna zaobići takve blokade, ali to ne želi raditi, jer bi time kršio pravila. Ako poslodavac ne želi da sistemac bude učinkovitiji na poslu, neka bude tako.

Idemo dalje. Podrška korisnicima nije posao sistemskog inženjera, ali kako to nema tko drugi raditi, mora se. Tu su printeri, skeneri, kartice s certifikatima za Finu i banke, instalacija korisničkih programa. Upgrade jave, jedna od većih glavobolja. Nove verzije stižu često, browseri se brane od starih, ranjivih verzija i gnjave korisnike da naprave upgrade, ali onda se zna dogoditi da web aplikacije ne rade s novom javom. Otkad je Oracle preuzeo javu... ali to mjeritelje ne zanima. Odštopavanje printera, zamjene tonera, manji popravci na računalima... Administriranje korisničkih računa, promjena zaboravljenih *passworda*. Spašavanje korisničkih podataka u slučaju kvara diskova ili kad korisnik klikne na privitak i aktivira *ransomware*.

Trebalo bi posjećivati stručne konferencije, usavršavati se, pratiti novosti u struci, ali sve je manje novca za kotizacije i sve manje razumijevanja uprave za takve ekstravagancije.

Gospoda iz vanjske tvrtke odavno su prestala zapisivati i bilježiti. Traže da se sve to pojednostavi. Koliko forenzika napravite? Dnevno? Mjesečno? Godišnje? To se ne da planirati, jednostavno to napravite kad se ukaže potreba. A koliko traje forenzika? Zavisí. Nekad nekoliko dana, nekad mnogo duže. Sistemac obično nosi disk s podacima kući, kod kuće ima bolji lab nego na poslu, pa pusti *rescue* programe da rade popodne i po noći. Mjeritelji odmahuju glavom.

To još nije sve, kaže sistemac. Popodne nakon ručka sjeda se za računalo i uči. Povremeno se provjere serveri, instaliraju zakrpe izvan radnog vremena, da se ne ometaju korisnici. Pa još jednom provjera prije spavanja. Nekada davno sistemac je dolazio na posao vikendom da bi presložio mrežu ili dotjerao nešto na serverima. Ali poslodavac mu to vrijeme nije priznavao, niti mu odobravao slobodne dane. Zna već, pravilnici i kolektivni ugovori, radi se od 8 do 16 sati, u to se vrijeme moraju obaviti svi zadaci. U redu, odgovara sistemac. Vraća se za svoje računalo i usred radnog vremena ruši servise, instalira zakrpe. Korisnici luduju, ne radi mail, ne radi Document management. Znam, odgovara sistemac. Zašto?, pitaju korisnici? Zato jer ste vi to tražili.

Gospoda iz vanjske tvrtke su nestrpljiva. Te im informacije nisu od koristi. Oni nisu tu da bi razumjeli bit posla sistemskog inženjera, pogotovo ovakvog dinosaura davno izumrle vrste, koji bi radio i dok spava. Oni samo žele brzo odraditi svoj posao, smisliti nekakvu metriku i uzeti novac. Nemaju vremena za nešto više od toga. Sistemac sliježe ramenima, odustaje od objašnjavanja, suhoparno i

odsutno odgovara na pitanja.

Nakon nekog vremena stiže nalog uprave da se svaki dan moraju predavati dnevna izvješća. U tablici za stručne službe nekoliko je redaka koji se odnose na sistemca. Intervencije na serverima, "čitanje dnevnika nad serverima" (doslovno!), forenzika i još neke sitnice. Nema retka u kojem bi upisao vrijeme potrošeno za pisanje dnevnog izvješća. Naredni stupac traži da se upiše broj komada. Sve skupa jadno, vidi se da gospoda iz vanjske firme nisu pažljivo slušala, a kamoli razumjela. Sistemac se smije, pod čitanje logova upisuje broj servera, fizičkih i virtualnih, k tome pribroji još dva NAS-a. Nema veze što na jednom serveru postoji mnoštvo logova, zavisno od broja aktivnih servisa. To nikoga ne zanima. U rubrike intervencija sa zadovoljstvom upisuje nule. Sad će ispasti da sistemac ništa ne radi! Pokušao je to objasniti gospodi mjeriteljima: dobar sistemac tako dobro sve posloži da da nema mnogo posla. Samo loš sistemac cijeli dan intervenira. Osnovni je posao dobrog sistemca preventiva, a ne kurativa. No to je za mjeritelje viša matematika.

Uskoro sistemcu stiže nalog uprave da treba unositi podatke u jednu od aplikacija. Odlazi kat više da bi dao otkaz. Zašto? Zato što sistemac nije operater, neka za to zaposle nekog studenta. Kako to sistemac zamišlja? Pa ako će unositi podatke, onda nema tko nadzirati servere i brinuti za njih. U redu, neka sistemac napiše obrazloženje zašto odbija radni zadatak. Sistemac neće napisati obrazloženje, jer bi to ispalo loše za upravu. Radije će dati otkaz. Nakon toga mu šalju ljude s pomirljivim porukama. Sistemcu nije problem dati otkaz, uvijek se može naći posla. A već su mu nekoliko puta do sada nakon što je otišao s nekog posla bivši kolege rekli kako je njegov odlazak za firmu bio velik gubitak. Shvatili su koliko je sistemac bio dobar tek kad su ostali bez njega.

Sistemac uzdiše za dobrim starim vremenima, kad je jedino bio važan **uptime**, kad nije bilo amerikaniziranog menadžmenta koji ne vjeruje ljudima i kad su svi bili zadovoljni samom činjenicom da sve radi bez problema. Čini se da je došlo vrijeme za loše sistemce. Njima ovakva retardirana metrika odgovara: svaki dan mnogo intervencija, mnogo kvarova, što više to bolje! Ništa ne radi bez sistemca koji na taj način dokazuje kako je neophodan.

Kažu da je najbolji nogometni sudac onaj koji je neprimjetan na terenu, ne sjecka igru, ne stavlja sebe u prvi plan, žviždi i dijeli kartone samo kad se to mora. Nekako je sličan položaj sistemca: najbolji je kad je neprimjetan, kad sve radi bez greške. Ali onda nastupa nerazumijevanje. "Onaj sistemac ništa ne radi, cijeli dan samo nešto tipka!"

Službenike ocjenju po tome koliko predmeta obrade, radnike na tekućoj vrpici po tome koliko vijaka zavrnu. Tu vrijedi logika da je više bolje. Kod sistemca vrijedi obrnuta logika: manje je bolje! Kažu da Kinezi plaćaju liječnike dok su zdravi, kad se razbole liječenje je besplatno sve dok ne ozdrave. Dok je sistemac imao vlastitu tvrtku, pokušavao je takvom logikom sklapati ugovore o održavanju. "Plaćat ćete da me ne vidite! Plaćat ćete da sve radi! Čim nastanu problemi, ja ću ih brzo riješiti, na svoj račun!" Bit će da je tu na djelu neka kulturološka barijera, nitko nije želio plaćati preventivu, svi su nudili plaćanje kurative, po satu. Uzalud je objašnjavao da je inženjer sat skup, da je jeftinije plaćati paušal. Imali su osjećaj da bi plaćali "za ništa", kao da stvari prepuštene same sebi rade same po sebi. Sistemac zna da sustavi prepušteni sami sebi podliježu entropiji, da treba ulagati rad i energiju u održavanje reda. Ali što vrijedi kad to korisnici ne razumiju.

Sistemac je sretan jer mu se bliži mirovina. Sad se može uz smješak zabavljati na račun ljudskih ograničenja, tuđih i vlastitih. Pozvat će vanjsku tvrtku da mu normira umirovljenički dane. Doručak, šetnja po Maksimiru, posjećivanje izložbi, kava s prijateljima. Čitanje knjiga koje je nakupovao na Interliberu i koje godinama čekaju da ih pročita. Dva puta tjedno Tai Chi, svakodnevno joga. U glavi je nekoliko knjiga koje čekaju da izađu... ali sve bez pritiska, bez normiranja, bez dnevnih izvješća za **(s)upper management**. Neka se mladi dokazuju i prilagođavaju mjeriteljima.

ned, 2016-11-13 19:11 - Aco Dmitrović **Kategorije:** [Kolumna](#) [1]

Vote: 5

Vaša ocjena: Nema Average: 5 (5 votes)

Source URL: <https://sysportal.carnet.hr/node/1708>

Links

[1] <https://sysportal.carnet.hr/taxonomy/term/71>