

Wsteczniczy wszystkich krajów, łączcie się!

Jerzy Szych

Kolejny Chip – kolejny zestaw prezentacji nowych programów, pełnych wspaniałych, lśniących i mrugających możliwości i dodatków. Westchnąłem głęboko i uruchomiłem swoje ciut przestarzałe Windows 3.11, które uniesie mój kilkuletni staruszek w wieku przed-Pentiumowym. Nienowoczesny, prawda, ale czy niewystarczający? Oto jest pytanie, które zadaje sobie bardzo wielu użytkowników. Bo może nasz tradycyjny sposób widzenia nowoczesności i postępu zasłużył już na rewizję i odrobinę refleksji?

Producenci programów prześcigają się nieustannie w tworzeniu nowych wersji, licytują się nowymi możliwościami i oferują więcej i więcej. Może czasami zapominają spytać użytkowników, czy rzeczywiście zależy im na nowej wersji i nowych funkcjach. Koszty takiej drogi postępu są widoczne choćby w gwałtownie rosnących potrzebach sprzętowych, ale to jednak nie wszystko, daleko nie wszystko. Znany slogan głosi, że 90% użytkowników wykorzystuje 10% możliwości posiadanego oprogramowania. Przyczyny tej statystyki są chyba dwie: typowi użytkownicy nie są w stanie sprawnie opanować dostępnych narzędzi, a przede wszystkim zdecydowana większość nowych funkcji nie jest im potrzebna. Czy zatem w projektowaniu rozwoju programów nie popełnia się jakiegoś kardynalnego błędu?

Można odnieść wrażenie, że w powodzi nowości zaginął podstawowy cel informatyki: dostarczanie ludziom narzędzi, jakich rzeczywiście potrzebują i używają w codziennej pracy. I nie dotyczy to wyłącznie edytorów i arkuszy – narzędzi najczęściej stosowanych. Innym przykładem są pakiety do pracy grupowej. Ich celem winno być umożliwienie ludziom sprawniej komunikacji i współpracy w zespołach, a także znajdowanie i wykorzystywanie potrzebnych informacji istniejących gdzieś we Wszechświecie. Popularny na Zachodzie slogan, iż narzędzia te umożliwiają pracę „anytime, anywhere”, a więc w dowolnym momencie i miejscu, nie powinien być rozumiany jako praca „all time, everywhere” czyli przez cały czas i wszędzie. Można zaryzykować twierdzenie, iż tak właśnie sądzi dominująca większość klientów nowoczesnej technologii. Od programów oczekują oni realizacji pewnych zadań dotąd niewykonalnych, a przede wszystkim – ułatwienia wykonywania rutynowych zadań. Bez konieczności studiowania podręczników,



chodzenia na kursy czy nieustannego zaglądania do Pomocy.

Pozwolę sobie przywołać trzy inne przykłady, z którymi zetknąłem się ostatnio.

1. Jeden z rozbudowanych amerykańskich pakietów F-K, święcący ostatnio spore sukcesy wśród dużych przedsiębiorstw w Polsce, wymaga około 6 miesięcy w celu „przygotowania parametrów” przed uruchomieniem. Strach pytać, ile trwa szkolenie użytkowników.

2. Pakiety do zarządzania zakładami produkcyjnymi klasy MRPII czy ERP wymagają wdrożeń trwających 1-3 lata, przy kosztach na poziomie 100-400% kosztów zakupu samego pakietu. Nie jest wystarczające zwalanie winy na zły stan zarządzania w polskich przedsiębiorstwach, w amerykańskich korporacjach trwa to niewiele krócej. Czy taki pakiet nie jest przypadkiem ciut przerasowanego mastodonta? Czy efekty jego pracy nie będą gorzkim rozczarowaniem?

3. W firmie około 200 pracowników w 8 biurach rozsianych po Polsce trzeba zmienić przestarzały pakiet biurowy z interfejsem znakowym (e-pocztą, e-biblioteką, edytor znakowy itp.). Przenoszenie firmy na nowe narzędzia zaplanowano na ponad rok, koszty oszacowano na 500 tys. zł (bez sieci i stacji PC, które już unowocześniono). Wymiana serwerów skonsumuje około 20-30% budżetu, reszta to koszty przeniesienia korespondencji, książek adresowych i dokumentów elektronicznych oraz szkolenia użytkowników. Nie uwzględniono kosztów zmniejszonej wydajności pracy z powodu krzywej uczenia, choć jak wiadomo, jest to nieuniknione.

Każdy z nas po wielokroć widział użytkowników bezradnie miotających się w gąszczu funkcji, opcji, poleceń i przycisków swoich wspaniałych pakietów do codziennej pracy. Znajomość tych narzędzi jest najczęściej słaba lub minimalna. Dział Informatyki na ogół koncentruje się na utrzymaniu systemu w ruchu i pracach rozwojowych, nie podejmując się codziennej opieki nad wykorzystaniem aplikacji, permanentnego doszkalania, przerabiania dokumentacji użytkownika końcowego. Wyniki są często oplakane: zmarnowany

czas pracowników, których podstawowym obowiązkiem jest utrzymanie organizacji w ruchu, nie zaś douczanie się nowych funkcji wspaniałego systemu. No i rozczarowanie do komputerów.

Ubočnym skutkiem zapędzania użytkowników biznesowych do podręczników systemów komputerowych jest rosnąca popularność zakupu pakietów usług zamiast systemów, będąca rozszerzoną wersją outsourcingu. Ten kierunek rozwoju jest wymuszony galopującym wyścigiem producentów programów narzędziowych i biznesowych, którym przerwani użytkownicy stawiają bierny opór. Nikt w nowoczesnej organizacji nie może się przyznać, że boi się komputera, czy nie umie pracować na nim. Tymczasem taka właśnie jest brutalna rzeczywistość. Cóż jednak mówić o szarych pracownikach, wystarczy spojrzeć na szefów, dyrektorów i głównych księgowych: oni nie korzystają z komputera i już. Na ich szczęście – nie muszą, w Polsce za takie podejście jeszcze nie zwalnia się prezesów.

Alternatywą obecnego paradygmatu rozwoju oprogramowania jest zmiana filozofii projektowania nowych możliwości. Zamiast wymyślania funkcjonalności w laboratoriach – szerokie badania rynkowe. Zamiast nowych wersji, nowych funkcji, nowych bajerów – wersje bliższe faktycznym potrzebom użytkowników. Być może oznacza to ponowną specjalizację narzędzi komputerowych, której obecny rozwój jest zaprzeczeniem: PC ma w sobie wszystko i robi wszystko, choć to robienie jest bolesne dla typowego użytkownika.

Ciekawe będą losy komputera sieciowego. Propozycję tę można odczytać właśnie jako próbę zmniejszenia obciążenia użytkowników wiedzą spoza ich podstawowego zakresu działania. NC w zastosowaniach internetowych ma wymagać jedynie podania tematyki interesujących nas informacji, zaś resztę – przede wszystkim administrowanie komputerem i jego zasobami – wykonają specjaliści w wieżach z kości słoniowej. Podobnie przywracanie do łask sieci mało terminali inteligentnych, korzystających z zainstalowanych sieciowo pakietów narzędziowych, wydaje się być trendem o rosnącej popularności.

Gdyby jeszcze owe propozycje nie były powodowane walką konkurencyjną gigantów rynku, lecz rzeczywistą oceną stanu wykorzystania informatyki w zastosowaniach masowych. Ach, pomarzyć, pomarzyć!

Jerzy Szych jest konsultantem w ICL Poland. Zajmuje się zarządzaniem projektami, strategią informacyjną, BPR, workflow.