

Tamna strana informacionih sistema (1)

Na početku beše čovek...

piše: Ivan Radenković
i.radenkovic@emagazin.co.yu

... i on stvori računar. Da mu služi i bude dobar drug. Žena beše ljubomorna i proreče probleme. Ubrzo potom mašina je proterana iz idile naučnih ustanova u pakao realnosti. Sada je tu, na poslu, u vašoj kući, frižideru, veš mašini, automobilu... Možda je ovaj put čovek trebao da poslušaju ženu?

Vi ste menadžer, supervizor, asistent, sekretarica, đubretar... Šta je svim ovim pozicijama zajedničko? Koristeći računar svi postajete jedno - operater. U očima računara svi ljudi su jednaki. Svaki korisnik jednako uživa u blagodatima informatičke tehnologije, a isto tako je osuđen i na tamnu stranu iste.

Informacioni sistem kao odraz organizacije firme

Informacioni sistem opravdava svoj naziv jedino u slučaju kada vam iz gomile podataka prikazuje samo one koji su vam u tom trenutku bitni - informaciju. U pogledu hardvera oscilacije su mnogo manje, dok sa softverom stvari stoje potpuno drugačije. Na domaćem tržištu možete pronaći različita rešenja, pisana svakojakim alatima, počev od "praiistorijskih", pisanih u



Da li će kompjuteri ikada potpuno potisnuti papir?

"DOSolikim" programskim jezicima, do novih "prozorski" i "brauzerski" orijentisanih. Nevezano za tehničke detalje istih, kod mnogih rešenja vreme proteklo od zahteva do rezultata traje neizdrživo dugo, u nekim slučajevima čak toliko da ste u opasnosti da zaboravite na informaciju koju tražite i to ne samo zbog čekanja, već i zbog rastuće nervoze menadžera koji gube strpljenje čekajući na izveštaj koji imate "tu, nadohvat ruke, u kompjuteru". Da ne pominjem još i situacije koje se mogu pojaviti u slučaju slabo obučениh operatera, koji nikako da nauče gde i preko kojih dokumenata snimaju svoja dokumenta ili na koji štampač ih puštaju u štampu. Poznati su mi slučajevi u kojima su operateri greškom usmeravali štampu na štampače udaljene i više desetina kilometara.

Stariji menadžeri nakon početnog razočarenja brzo odustaju od snova i insistiraju da se svaki dokument čuva odštampan i odložen u klasičan registrator i svoje vreme nastoje da utroše na stvarno bitne

stvari za opstanak firme. Mladi menadžeri veruju u ideale savršenog informacionog sistema i ne gube nadu tako lako, ali su u rastućoj opasnosti da izgube svoj kredibilitet u očima pretpostavljenih. Od priče o kancelariji bez papira ispalo je da su nam računari pomogli da uvećamo potrošnju istog, na ogromnu radost dobavljača kancelarijske opreme (papir, spjalice, heftalice, olovke, fascikle, registratori...), a na veliku žalost drveća. Pokušajte da spasite koje drvo, potomstvo će biti zahvalno. Informacioni sistem treba da služi firmi, a ne obrnuto. Vama je bitno da svoje vreme na poslu potrošite radeći produktivne stvari, a ne na dugotrajne pauze dok čekate da sistem dobije izveštaj, kome je još potrebna dodatna obrada u nekom od programa za tabelarne proračune da bi bio upotrebljiv. Šta je sa povećanom verovatnoćom da se u izveštaju pojave greške izazvane ljudskim faktorom, usled ručne dorade izveštaja u programu za tabelarne proračune? Ili, ne daj Bože, u tekst procesoru?

Zašto više volim papir?

Zato što ne verujem računaru. Ne verujem ni sebi. Zapravo, od nas dvojice, ne znam kome više da ne verujem. Da li posle napornog dana, dok ležite u krevetu, čitate omiljenu knjigu sa ekrana vašeg notebooka? Da li u popodnevnoj pauzi, posle dobrog ručka, zavaljeni u udobnu fotelju listate Internet stranice omiljenih dnevnih novina? Ne verujem. Ako ste ipak sebe prepoznali u ovim redovima, onda to činite iz pomodarskih pobuda ili ste tehnološki manijak, a supruga vam se sprema da, zajedno sa decom, pobjegne nekud daleko. Možda vas i vara sa poštarom? Onog trenutka kada i poslednje pismo koje vam poštar donese zamenite e-mailom, žena će vas definitivno ostaviti.

Informatičko doba, pre i posle

Administrativni radnici iz doba pre računara se već odavno nalaze u penziji. Sa njima je odumro i stari način rada i dobre stvari koje je isti nosio. Informatičko doba je otvorilo prostor za novi način razmišljanja, međutim ono još uvek boluje od dečjih bolesti. Šta je sa svim prethodnim iskustvom? Supermarketi su postojali i pre pojave POS terminala i bar-kodova. Kako su ljudi tada organizovali posao i postizali pozitivne poslovne rezultate? Da li deo tog iskustva može da se primeni i danas, pored sve ove nove tehnologije, ili za dinosaurusu tu nema mesta? Informatička tehnologija sav svoj potencijal u obradi podataka može da pokaže samo ako se postavi u okruženje koje je i bez nje dobro organizovano. Besmisleno je razmišljati o tome da ćete imati savršeno organizovan magazin ako kupite bar-kod skener i na svaki artikal zalepite bar-kod nalepnicu. U okruženju u kome ne postoji precizna organizacija, ubacivanje računara po "plug'n'play" (ili bolje "plug'n'pray") stvara još veći haos. Informacioni sistem postaje dežurni krivac, na koga je uvek moguće prebaciti odgovornost za greške. Ljudi napokon mogu da se opuste... Programi neće biti savršeni sve dok ih budu pisali ljudi. Takvi programi u sebi nose sindrom "ljudskog faktora". Programer mora da ima izrazito razvijenu analitičku sposobnost, kako bi mogao da analizira i uoči veze uzrok-posledica, da bi mogao da napravi odličan program. To zapravo ne treba da radi programer, već projektant informacionog sistema, koji do tančina poznaje poslovne procese u firmi. U poređenju sa partijom šaha, koji je igra zasnovana na vrlo jednostavnim i jasno definisanim pravilima, realni sistem koji treba preslikati u informacioni pun je izuzetaka. Zato je informatičarima, za razliku od šahista, neophodna i intuicija.

Njegovo veličanstvo papir

Papir, kao čvrst dokaz, oslobada mogućnosti greške zbog pretpostavke, a pretpostavka je - kao što je to neko mnogo pre mene otkrio - majka svih grešaka. Pogledajmo situaciju u kojoj operater treba da prekuca dokument u papirnoj formi u elektronski oblik, "pogodan za dalju obradu". Potpuno je svejedno da li se radi o ulaznoj fakturi dobavljača ili o tekstu za novine. U gotovo 100% slučajeva papir na osnovu koga su unošene vrednosti u računar prvo završava odložen u nekoj kutiji, a ubrzo zatim - pravac kontejner. Elektronska kopija dokumenta nastavlja dalju obradu i tek se u kasnijoj fazi otkriva greška. Novine su već na kioscima i u rukama kolportera. Ukoliko je IS prilikom projektovanja, zatim u toku implementacije, a potom i eksploatacije, predviđen za analizu takvih slučajeva, možete pratiti tok dokumenta i njegovu transformaciju do oblika u kom je uočena nepravilnost. Ukoliko nije, onda bi trebalo da od odgovornih lica zatražite par zrna pasulja, kako biste mogli da testirate neke nove, zapravo nedovoljno razvijene sposobnosti. Ukoliko spadate u jako mali broj srećnika, onda nedvosmisleno otkrivete da je greška nastala u fazi prenošenja iz sveta realnosti u svet elektrona. Greška u konverziji. To je neizbežno. Zvuk koji možda upravo sada slušate iz zvučnika vašeg CD uređaja rezultat je konverzije. Neophodno je bilo zvuk, da bi se iz analognog (realnog) oblika zapisao na CD, računaru predstaviti kao niz 0 i 1. Prilikom preslušavanja tog istog CD-a konverzija je opet prisutna, ali u obrnutom smeru. U svakom slučaju, čak i kod ove konverzije dolazi do određenog gubitka na kvalitetu signala, ali su neki jako pametni ljudi te parametre srećno odabrali tako da ih čulo sluha ne primećuje. Majka priroda je tako odlučila verovatno zato jer je smatrala da nam tako savršeno čulo sluha nije potrebno. Kompromis na delu. A ljudska vrsta je opstala toliko godina sa nesavršenim čulom vida, sluha... ■