

## Profesjonell navlebeskuelse



Å ha med ikke-tekniske databrukere å gjøre kan være både inspirerende og tankevekkende. Det kan også være frustrerende på grensen til enerverende. Og det er de sistnevnte erfaringene som er mest lærerike. De sørger på en særdeles effektiv måte for å minne oss om hvor kort utviklingen egentlig er kommet. Mens vi fråtser i Giga-det-ene-og-det-andre og imponerer likesinnede med nye forkortelser og testresultater, sitter brukerne – det vil si kundene – igjen som store spørsmålstejn. Ikke forstår de språket og ikke er de interessert i teknologien. De har fått et verktøy som de har gjort seg avhengige av, men som i seg selv ikke er mer interessant enn innmaten i en TV eller en stavmikser.

I løpet av første halvdel av februar mottok vi telefoner fra et tosifret antall fortvilede bekjente som hadde fått virus, og ikke bare var ute av drift, men totalt i villrede med hensyn til hva de skulle foreta seg. De fleste hadde sørget for de foreskrevne beskyttelsestiltak, noen hadde rekvirert 'profesjonell hjelp' uten å komme videre, og alle kjørte Wintel PCer.

Hva annet kan de gjøre enn å starte med blanke ark, installere alt på nytt, og for de flestes vedkommende tape en betydelig mengde data – bilder, musikk, dokumenter, konfigurasjoner og så videre? Få private PC-brukere har anledning til å svi av tusenvis av kroner for å redde personlige data fra et infisert system, om det er aldri så mulig.

Vi har den største forståelse for deres frustrasjon, og må nok en gang konstatere at vi befinner oss på et teknologisk Model-T stadium. Ingen kjøpte bil i 1908 uten å ha en kompetent eller i alle fall interessert mekaniker innen rekkevidde. Slik var situasjonen for PC-brukere for 10 år siden, og slik er den fortsatt. Systemene er blitt mer avanserte, har flere funksjoner, flere brukere og flere problemer, men enklere? Det lar seg ganske sikkert forsvare å kalle dette progresjon, men vi skal ikke løfte blikket særlig lenge fra tastaturet for å observere svakhetene.

Her finnes det et kolossalt marked for forbedringer. Det kan ikke annet enn undre oss at så få griper fatt i mulighetene og at selv profesjonelle IT-miljøer tar så lett på utfordringene. Hvilke utfordringer? Vi skal begrense oss til å nevne noen få: SPAM-filtrering, viruskontroll, passord-sikkerhet, IDENTITY MANAGEMENT, Single Signon, retningslinjer, målrettet opplæring. Det er fortsatt slik i de fleste miljøer at de heller tar problemene når de oppstår enn å sørge for at de ikke kommer – mot bedre vitende, må vi anta.

En bekjent i en mellomstor virksomhet ble etterhvert så plaget av SPAM at hans postkasse ble ubrukelig. Han ba om – og fikk – en ny epost-adresse, og mens denne var under 'innarbeidelse', omdirigerte han posten fra den gamle kontoen til sin personlige Yahoo-konto. Resultatet var interessant. Mer enn 90% av SPAMmen ble borte. Filtreringsmekanismene hos Yahoo fjernet den, og brakte forholdene tilbake til det levelige. Til tross for påtrykk fra medarbeidere, avviste imidlertid virksomhetens IT-avdeling at SPAM-problemet var av en slik art og størrelse at noe burde gjøres. Det kommer neppe som noen overraskelse at vår bekjente la sikkerhetsmessige motforestillinger til side, og beholdt sin Yahoo-konto som arbeidspostkasse.

**Mellvik-Rapporten**® utkommer 11 ganger i året og utgis av:  
Team Mellvik as  
Postboks 54 Holmenkollen  
NO-0712 Oslo  
Telefon 22 14 26 47  
Telefaks 22 49 35 98  
Org.nr. NO 966989351 MVA

Ansvarlig redaktør:  
**Hanne Mellingen**  
Fagansvarlig:  
**Helge Skrivervik**  
Korrektur:  
**Kari Mellingen**

Epost: [info@mellvik.no](mailto:info@mellvik.no)  
URL: [www.mellvik.no](http://www.mellvik.no)  
**ISSN 0804-9386**

Særtrykk tilbys, ettertrykk og kopiering forbudt.

Se baksiden for informasjon om abonnement og bestilling av tidligere utgaver.

Mellvik-Rapporten er et registrert varemerke tilhørende Team Mellvik as.

Men tilbake til virusproblemer og private brukere: Hva gjør vi? Hvilke anbefalinger kan vi gi? Det begredelige faktum er at valgmulighetene er få – og for Wintel-brukere kostbare: “Kjøp en Mac og abonnér på Apples .MAC-tjeneste” er vår enkle anbefaling. Systemene er langt fra perfekte, men vesentlig enklere å bruke og mer stabile enn tilsvarende PCer. Interessant nok er stabilitet viktigere enn brukervennlighet i denne sammenheng, fordi de fleste av brukerne har vært eksponert for Windows lenge nok til å ha forsert de viktigste barrierene. Dessuten er de lite utsatt for virus, og leveres med standardinnstillinger som gir god sikring mot uønsket besøk fra nettverket.

Like viktig er det imidlertid at Apple er én av et fåtall leverandører som tar brukernes utfordringer på alvor. Selskapets .MAC-tjeneste er mest kjent for epost og fotoalbum, men mulighetene for enkel sikkerhetskopiering av såvel konfigurasjonsdata som dokumenter og annet – til et personlig arkiv på tjeneren, er like viktige. Tjenestene i seg selv er ikke Apples ‘oppfinnelser’, det selskapet gjør bedre enn de fleste er å gi dem en innpakning og et grensesnitt som fjerner barrierene for alminnelige brukere.

Å komme behovene i markedet i møte har med andre ord mer med riktige tjenester enn med teknologi å gjøre. Hva skal vi med all verdens teknologi dersom den ikke kan brukes eller er upålitelig? Ingen kjøper bil uten at det finnes en infrastruktur for å ta vare på problemer, mens en hel verden kjøper IT-utstyr for milliarder uten å ane hvilke tjenester de kan få bruk for. Når skal bransjen forholde seg til det faktum at verken mor eller farfar har forutsetninger eller interesse av å vite hva backup betyr og hva epost-filtrering innebærer?

Vi trenger flere kreative aktører i markedet, aktører som er villige til å spesialisere seg, til å bli gode – kanskje sågar ledende – på områder kundene har behov for. Oppfatningen som preger IT-bransjen om at det er viktig med stor bredde, å være best i alt, er i beste fall misforstått. Det skal ikke mye erfaring til for å vite at dette ikke er mulig. Det skulle undre oss om ikke de fleste IT-leverandører i dagens marked ville fått noe å tenke på dersom de prøvde seg som sine egne kunder i noen uker. Mon tro om dette kunne være en effektiv resept for å få løftet blikket fra egen navle?

Oslo, 9. februar 2004

