

myMAYDAY.com

10. DESMBER 2008

KOMMENTAR

LEDERKOMMENTAR — HELGE SKRIVERVIK



Planlegger vi fremtiden ut fra fortidens behov? Prøv vår lille *reality check*. Hvor stor andel av din profesjonelle hverdag består av tjenester og hvem leverer dem? Er de en del av planen eller undergraver de den? Er observasjonene gyldige for brukere flest, og er det i så fall planen eller tjenestene det er noe feil med?

What's in it for me?

Vi har tidligere konstatert at "revolusjoner oppstår når tilstrekkelig mange ignorerer virkeligheten lenge nok til å bli overrasket over den". En ukomplisert kontroll av egen hverdag er alt som skal til for å plassere oss i forhold til virkeligheten. De fleste vil bli forbauset over fordelingen mellom tjenester og 'lokale applikasjoner'. Dermed kan planene virkelighetstilpasses.

Reality Check: Brukere og tjenester

Kundene strømmer – ikke til butikkhyllene for å finne programvare, men til nettet for å finne tjenester. Og tjenester finner de – mange tjenester, billige tjenester, tilgjengelige tjenester, behovstilpassede tjenester, tjenester i utvikling – på nettet.

En *no-brainer*? For brukerne, men ikke for IT-miljøene. Slik ser det i alle fall ut. Brukerne fremstår som langt mer forandringvillige enn ventet. Jo yngre de er, desto lettere bytter de. Vår antagelse om brukernes konservatisme slår sprekker. IT-miljøer og brukere kommer oftere i utakt – fordi brukerne har en pragmatisk tilnærming, mens vi teknologer har en teknologisk tilnærming til tjenestene som leveres.

For brukerne har det alltid handlet om tjenester. At de har vært generert og levert lokalt på brukernes PC, er viktig i et teknisk perspektiv, men det motsatte for brukerne. Barrieren for å 'flytte' blir deretter. I brukernes bevissthet handler det ikke om flytting, men om mer eller mindre betydelige forandringer – andre tjenester, nye tjenester, endrede tjenester. Behovstilpassing, forenkling, tilgjengelighet og nye muligheter.

Brukerne tenker, erfarer og observerer selv, og utvikler referanserammer utenfor arbeidssituasjonen. Erfaringene og



Andre overskrifter

Analysér:

- ✓ 2008 – et sikkerhets-mareritt
- ✓ Energi & IT – lønnsom, grønn fornuft
- ✓ Hva er dataene verdt?
- ✓ Billige disk, kostbar lagring, spenstig fremtid

Kommentarer:

- ✓ Tid for krakk – eller nytenking
- ✓ HaaS: Humans as a Service
- ✓ Uendelig båndbredde, nesten gratis, *so what?*
- ✓ SPAM, propaganda og virkelighet

