

## Üdvözlőlap Userland-ből

HOMONNAY GÁBOR

CHINOIN Rt, a sanofi-aventis csoport tagja, adminisztratív informatika vezető  
gabor.homonnay@sanofi-aventis.com

### ABSTRACT

*Userland is far away. It is over the Ocean, over the Internet-penetration, and even it is over the ECDL-Land too. Interesting and funny people live there. They are a little bit strange for the Hungarian IT/IS specialists. Once upon a time the users lived in happiness, because their life was full with harmony, understanding and respect. But they lost this harmony and understanding with the implementations of computer-based applications. Therefore some crisis periods arrived in the business and in the IS/IT branch as well. A very small thing solved the application crisis: the CLEAR RESPONSIBILITY for the application. The user was assigned as ultimate responsible for the application. He/she had to defend the application in front of the auditors, the Board and the shareholders and also in front of the authorities too. This responsibility task is very hard but full with challenge. It might be successful if the user is well trained for this responsibility. And there is one more other key success factor: the ultimate user responsibility must be accepted by the management and by the concerned IT/IS specialists too. So we, IT/IS trainees/professors, we have a very important and urgent task to do: well prepare our next users to this responsibility, first in the high level education. But immediately we have to go further: to train this knowledge in the secondary schools too. And there is a P.s. wish also on this postcard: the writer asks the audience to love Userland's people. The word love means here to give them the chance to take this very important responsibility with full of win.*

### Bevezető gondolatok

Userland-ből küldték e lapot. Userland messze van. Túl az Óperencián, túl az Internet-elterjedtségen, sőt még ECDL-földön is túl. Érdekes és a hazai informatikusok számára kissé furcsa emberek élnek itt. Sokat tettek azért, hogy a munkájukat könnyítő eszközöket használjanak, hogy harmóniában éljenek a feladataikkal és a környezetükkel. Persze nekik könnyebb, őket nem öleli körbe a Való-világ és a Nagy-Testvér-föld. Ők értik a számítógépes rendszereiket, együtt élnek velük, sőt szinte együtt lélegeznek azokkal.

Nem volt ez mindig így. Hosszú utat jártak be addig, amíg ide eljutottak. Mesélik az itteniek, hogy őseik mindig is tudtak szervezni. Sok nagy

dolgot véghezvittek, amiket ma projekteknak mondanánk. Nem volt ugyan számítógépük, sem más technikai eszközük, mégis hatalmas erőforrásokat tudtak mozgatni, nagy egységek közigazgatását voltak képesek megszervezni. A kezdetleges hírközlésük is nagyon gyors volt a körülményekhez képest, bár csak a legfontosabb hírek haladtak napi több száz kilométeres sebességgel. A dolgok működését tekintve azonban az emberek harmóniában éltek. De ez természetes is volt, mert minden átlátható és emberi léptékű volt. Minden a szemük előtt zajlott, minden megfogható volt. Az élet harmóniáját a jó szervezés adta, a beléjük nevelt szeretet pedig olyan eredményes együttműködést alakított ki, amelyet nem tépett szét semmiféle pártoskodás, semmiféle érdekellentét sem.

A számítógépes alkalmazások bevezetésével azonban ők is elvesztették ezt a boldog állapotot. Először csak nem értették a történeteket, később szinte belezavarodtak a körülöttük zajló eseményekbe. Számukra mások idegen nyelvet beszéltek, és ráadásul azt állították, hogy ők éppen a *usereket* jöttek megváltani. A két tábort összebékíteni akaró régimódi szervezők pedig előbb-utóbb kihaltak, még írmagjuk sem maradt.

Ez a folyamat természetes és magyarázható. Az alkalmazások csúcsteljesítményei, az integrált alkalmazások még a szakemberek számára is sokszor nehezen áttekinthetőek, a felhasználók számára pedig egyenesen misztikusak. Userland-ben a felhasználók és az informatikusok a nehézségek hatására két táborra szakadtak. A gyakorlott rendszerszervezők fokozatos elmaradása, hiánya pedig ráadásul erősítette azt a látszatot, hogy nem is két tábor, hanem inkább két szekértábor van. Bár születtek különböző megoldások, a problémát mégsem szüntették meg, így az alkalmazások kiszervezése sem járt eredménnyel. A gondok megmaradtak, csak a felelősök változtak.

## A változás

Senki nem gondolta előre, hogy milyen alapvető változást hoz majd egy aprónak tűnő felelősségi kérdés. Először egyes helyeken, majd utóbb általános ellenőrzési követelményként, de szinte mindenütt elterjedt, hogy a felhasználó egyedül és kizárólagosan felel a számítógépes alkalmazásáért. Általánosan elfogadottá vált, hogy ha az alkalmazás nem működik megfelelően, akkor a felhasználó rontott el valamit. Nem állított fel pontos és teljes felhasználói követelményrendszert, vagy nem megfelelően vette át az elkészült alkalmazást, vagy nem jól használta azt stb.

Örvendetes, hogy az egyes ágazatokban már bevezették az alkalmazások minőségre befolyást gyakorló kötelező validálását, amelynek során a felhasználó, természetesen az illetékes minőségbiztosítóval a háta mögött, egyedül kell, hogy megvédje a rendszer működési helyességét. Az alkalmazások biztonságának a ro-

hamos csökkenésével ez a jelenség csak erősödik, a pénzügyi rendszerekért például ma már az illetékes vezetőnek kell helyt állnia. Ezt csak erősíti, hogy az Enron-botrány hatásaként megszületett a Sarbanes-Oxley törvény, amely a felhasználó kötelességévé teszi, hogy megfelelő rendszert alkalmazzon. Lehet, hogy egyes országokban, egyes vidékeken még további kudarcok és botrányok kelljenek a felelősség helyére kerüléséhez, de a folyamat egyértelmű és visszatarthatatlan.

Az alkalmazási felelősség átadása azonban tisztességtelen lenne, ha a feladatra nem készítenék fel a felhasználókat, de ezt a felelősséget nem lehet pusztán PC-ismeretekkel felvállalni, ide nem elég egy ECDL tanfolyam, és nem az Internetet kell ismerni. E felelősség felvállalásához az alkalmazásokkal, azok törvényszerűségeivel kell tisztában lenni, még pedig alaposan! A felhasználónak ki kell szabadulnia a beskatulyázott helyzetéből, sok tanulás és munka árán fel kell nőnie e feladathoz, alkotó felhasználóvá kell válnia.

## A felhasználók kiszabadulása a többszörös rabságból

Talán költői túlzásnak tűnik azt mondani, hogy rabság, amikor a felhasználó –eszi, nem eszi, nem kap mást alapon– kap egy alkalmazást, érdemben azonban nem szólhatott bele annak születésébe. Vajon nem szellemi rabság-e, amikor nem kell gondolkodni? Amikor felülről kap az ember mindent? Ekkor szinte megáll az idő, berozsdásodnak a gondolatok, begyepesedik az agy.

Ilyen értelemben a felhasználók többszörös rabságban éltek, mert szorította őket:

- saját kényelmük, a változásokkal szembeni ellenállásuk,
- a vállalati hierarchián és működésen belüli korlátaik,
- az informatikusi elefántcsont-torony, az informatikus eltérő nyelve és eltérő gondolkodásmódja.

A felhasználó felelőssége egyértelműen kényes helyzet, amelynek szorító ereje kell szűkös a kényelmen történő felülemelkedéshez, hogy a változások, mégpedig a felhasználó szempontjából drámai (és az első időben embertelen) változások elfogadásához. Mennyivel egyszerűbb, ha nem kell a dolgokba beleszólni, ha kívülállóként élheti meg az ember a helyzetet! Mihelyst felelőssé válik a felhasználó, akkor már nem lehet azon panaszkodni, hogy mások (t.i. a vezetők és az informatikusok) rossz rendszert készítettek. Nem szabad siránkozni azon, hogy olyan rendszerrel kell dolgozni, ami használhatatlan, ami nem megkönnyíti, hanem inkább megkeseríti az ember életét.

A hatékony informatikai alkalmazásokhoz azonban a vállalati vezetés hozzáállásának is változnia kellett. A felhasználók, nem kevés alappal, azt érezték, hogy amit a vezetés elhatározott, az szent és változtathatatlan. Azt érezték, hogy a felhasználónak esélye sincs véleménye kifejtésére, nem is kérdezik meg, vagyis szellemi rabságba, de legalábbis szellemi tunyaságba lökik. A felelősség komolyan vétele ebben is megoldást hozott. Csak akkor tudták a vezetők a felhasználókon a felelősséget behajtani, amikor a követelmények megfogalmazási jogát és kötelességét átadták a végrehajtó szintnek. Bár az új helyzetben a felhasználók érdemi módon szólnak bele saját alkalmazásaik fejlesztésébe, és ezzel a működésen belüli szerepük is jelentősen felértékelődött, mindig maradnak olyan stratégiai döntések, amiket a vezetőknek kellett meghozniuk. Az alkalmazások során ugyanis mindig vannak és lesznek olyan felhasználói érdekütközések, ezeket is a vezetői szinten kell feloldani.

Az informatikusok esetenkénti vezető szerepe azonban megszűnt. Ezután már nem ők mondják meg a felhasználóknak, hogy mit csinálhatnak, hanem a felhasználó mondja meg az informatikusnak, hogy mit oldjon meg. Furcsa (de az emberi természet ismeretében mégis természetes), hogy erről egyáltalán beszélni kell, hiszen az alkalmazások készítése és működtetése egyfajta szolgálat kell legyen! Folyton és

világosan látni kell, hogy mi miért van. Ha viszontatérünk a felelősségi síkra, akkor látnunk kell, hogy amíg nem a felhasználó volt az alkalmazás felelőse, addig valójában nem is volt felelős, jöllehet az informatikust egy rossz alkalmazásért akkor is lehet szidni, ha a gazdálkodási felelősséget nem veheti át a felhasználótól (és végső soron az egyszemélyi felelős vezetőtől). Ilyen értelemben azonban soha sem az informatikus a végső felelős de így soha nem is lesz az. *A végső felelős kimondatlanul is a felhasználó volt, és mindig is ő marad.*

E hármas szabadulásnak egyszerre kell eljőnie. Nem lehet ugyanis sikeres, ha a felhasználó már átvállalná a felelősséget, de a vállalat vezetése ehhez nem teremt megfelelő környezetet, azaz a maga részéről nem fogadja el, és nem támogatja ezt az új helyzetet. Ugyanúgy sikertelen lesz a próbálkozás, ha ehhez az informatikus nem társ. Törvényszerű, hogy mindhárom félnek egyszerre és egyenlően akarnia kell az új helyzetet. Mindhárom félnek a maga módján hozzá kell járulni ahhoz, hogy a felhasználói felelősség felvállalása eredményes legyen, azaz sikeres és gazdaságos alkalmazás készüljön.

## Diplomások képzése

A felelősséget azonban nem elég valakire ráruházni, fel is kell készíteni a feladatára. Az üdvözlőlap írójának határozott véleménye, hogy minden leendő diplomás alapos és mély alkalmazási ismeretekkel kell rendelkezzen. Bár lehetnek olyan szakmák, amelyekhez középtávon, sőt akár esetleg hosszú távon sem szükséges az alkalmazási tudás (Rejtő Jenő a kőfaragókat, balett-táncosokat és illemtanárokat sorolná ide), mégsem illene az informatikától elvileg távoli szakmákat kizárni, mert vált már ragyogó informatikus zeneakadémiai végzettségűből, de akár a sportra is ráférne egy kis szervezés.

Az alkalmazási képzést a gépkocsivezetői jogosítvánnyal vagy a nyelvvizsgával lehet párhuzamba állítani. Mindegyik a maga módján a demokratizálódást fejezi ki: a gépkocsit már

mindenki maga vezeti, és egyre kevesebb ember mellé kell tolmács idegen nyelvi környezetben. Ugyanígy egyre kevesebb felhasználó mellé kell majd informatikus azért, hogy a követelményeket megfogalmazza, hogy azok teljesülését ellenőrizze, vagy hogy az alkalmazást annak szabályai szerint használja.

## Fogékony korban képezni

Vajon reménytelen kamaszokat a dolgok működésére megtanítani? Bizonyosan nem! Vajon reménytelen megértetni velük a folyamatok logikusságát? Az üdvözlőlap írója annak idején technikumba járt középiskolába. A tananyagból nem hiányzott az üzemszervezés, merthogy akkori gépipari technikumról van szó. A tizenéves tanulók élvezettel és örömmel tanulták az egyedi gyártás vagy a sorozatgyártás fortélyait, a vállalat működésének adminisztrációját. Igaz, hogy ragyogó tanárok tanították mindezeket. Hitelesen, és a lexikális tudás mellett egyfajta szemléletet adva, nevelve a kamaszokat. Aki akkor a jó technikumokat kettessel képes volt elvégezni, az további tanulás nélkül teljesítette az egyetemi szintet, legalább négyessel, de gyakran még jobb eredménnyel. Középiskolás korban már van némi életszemlélet, az ember talán ekkor a legfogékonyabb az új dolgokra.

A még fiatalabb korban való alkalmazási képzés gondolata ma még túl merésznek tűnik, de az sem reménytelen. Hiszen létezik olyan gyermekkönyv, amely az emberi test működését magyarázza el, létezik olyan, amely a vállalat működését világosítja meg. Miért ne lehetne a számítógépes alkalmazásokról is mesélni, akár óvodásoknak is? Itt át kell lépni a gazdasági informatika kereteit, amelyeket eddig kimondatlanul betartottunk ezen üdvözlőlapon. Mert érdemes gyermekeknek algoritmusokról beszélni, például az utcasarkon való átkelés szabályain keresztül. Beszélni lehet az automata mosógép működéséről is. Vagy más gép vezérléséről. Vagyis működésről, algoritmusokról, logikáról.

Visszatérve a gazdasági informatika mezejére: beszélni lehetne az iskola gazdasági működéséről, adminisztrációjáról, egy társasház irányításáról, a köztisztaság megteremtéséről és más hasonlókról. Túl merész elképzelések ezek?

## Mint a Szent Márton napi bor

Szent Márton napjára írta az üdvözlőlapot szerzője, és annak felolvasásakor (a II. Gazdaságinformatikai Konferencián, Győrben) a résztvevők szinte odaláttak Szent Márton hegyére (Pannonhalmára). De nem ezek adták a hasonlat alapját, hanem a munkabefektetés és az idő fontosságának a hangsúlyozása. A Szent Márton napi bor a leggyorsabban elkészülő, komoly újbor. Olyan, mint Franciaországban a Beaujolais Nouveau.

Mikortól kezdik készíteni a Szent Márton napi bort? Semmiképp nem a szürettől. Az csalóka dolog, szemfényvesztés lenne. Valójában a folyamat a szőlőterület előkészítésével kezdődik, évekkel a szüret előtt. A területet gondosan előkészítik, mélyen megrágyázva a földet, majd az oltványokat elültetik. Évekig gondosan nevelik azokat, vigyázva fejlődésüket, irányítva az ágak növekedését. Mindeközben az ültetvényt gondosan tisztán tartják. Végül termőre fordul a terület. Szüretkor szépen begyűjtik a termést, ügyelve arra, hogy csak az egészséges szőlő kerüljön a présbe, majd a hordókban a must a gondos és folyamatos érlelés hatására Szent Mihály napjára letisztul, beérik.

Mikor indul egy alkalmazásfejlesztés? Semmiképp sem az első fejlesztési értekezlettel. A résztvevők évekig tanultak azért, hogy majd megkezdhessék a munkát. De a tanulás nem elég, tapasztalatot, gyakorlatot is kell szerezni, mert az alkalmazásfejlesztés pusztán könyvből vagy csak tanfolyamon alig sajátítható el.

Sokrétű párhuzamot találunk a Szent Márton napi bor és az alkalmazásfejlesztés között:

- A talaj-előkészítés megfelel a képzésnek, hiszen a felhasználónak (de az informatikusnak is) évekig kell tanulnia az alkalmazások megértését, azok működtetésének a befogadását. Ez lehet a jól előkészített alap.
- Az ültetvény növekedése és termőre fordulása megfelel a gyakorlat megszerzésének, hiszen a kiképzett felhasználó még nem kész a felelős részvételre. Folyamatokban talán már képes gondolkodni, esetleg működési szabályzatokat is készíthetne már. Tapasztalatokra van azonban szüksége, mert az alkalmazások minden rejtett tudását csak gyakorlattal lehet megszerezni. A szőlőtő is évekig erősödik. Amíg nem erősödik meg, addig a természet nem rakja rá a fűt érlelésének terhét.
- A szőlő érése megfelel az alkalmazás tervezésének. Az alkalmazást is érlelni kell a tervezés során. A tervezési időt nem szabad megtakarítani, mint ahogy a szőlőt sem érdemes korábban leszedni. A szőlő sem ér már leszedve, az alkalmazás sem lesz már jobb a kivitelezés során. Sőt csak romolhat a minőség a továbbiakban, csak hibákat vihetünk be a nem megfelelő kivitelezéssel.
- A szüret megfelel a felhasználói követelmények véglegesítésének, vagy pontosabb szakaszolás szerint a követelményekből származtatott specifikációnak. Ez az a pillanat, amikor sokminden eldőlt, meghatározódott. Ha jó a specifikáció, már lehet örülni is, de csak olyan óvatosan, mint a must facsarásánál. Még lehet ecet a bor helyett.
- Az érlelés megfelel a kivitelezési szakasznak. Ekkor kell mindent a szakma szabályai szerint, pontosan végezni. Lehet gyorsan is végezni, de csak éppen annyira gyorsan, amennyire az adott technológia megengedi. A Szent Márton napi bor érlelése megfelelhet a gyors alkalmazásfejlesztésnek.
- A kóstolás párhuzamba állítható a teszteléssel. A hasonlóság köztudott, ugyanakkor a korszerű informatikai minőségvizsgálati mód-

szerek éppen arra törekednek, hogy ne a kóstoláskor derüljön ki a hiba, mert akkor már általában késő.

- Végül a palackbefejtés lehet az üzembeállítás.

Az alkalmazásfejlesztéshez tehát időigényes beruházások kellenek. Ezt mindenkinek tekintetbe kell vennie! Még egy jéghegyből is több látszik ki, mint amekkora alkalmazási részről általában gondolkodunk, a többi rész mind rejtve marad. Ezek a rejtett részek ütnek azután vissza, ha nem oldották meg azokat becsületesen. Tehát az alkalmazásokhoz ugyanolyan hatalmas befektetéseket kell tennünk, mint a Szent Mihály napi borhoz. Lehet cukorból és vízből meg vegyszerekből néhány nap alatt alkoholos lötytöt készíteni, de azt senki ne nevezze bornak!

Amilyen természetes az, hogy elítéljük a borhamisítókat, olyan természetes legyen az is, hogy *elítéljük a felhasználói igények nélkül készülő, nem megtervezett és összebarkácsolt számítógépes alkalmazásokat, pontosabban szólva azok készítőit.* A borhamisítók elleni kampány "sikeréhez" várhatóan hasonló sikerű lesz az informatikai barkácsolók elleni kampány is. Az ok itt is a pénz. Nem elég tehát a borhamisítók ellen küzdeni, hanem a fogyasztókat is meg kell győzni arról, hogy egészségükre ártalmas, ha pancsolt lötytöt isznak. Mint ahogy szintén az egészségükre ártalmas az is, ha alkalmatlan, szakszerűtlen, rossz, barkácsolt alkalmazást használnak.

## Hasonlatok, párhuzamok

Userland-ben előszeretettel és sikeresen használják a hasonlatokat egyes alkalmazási kérdések megvilágítására. Ezzel a láthatatlan, és éppen ezért nehezen érthető informatikai problémát visszavezetik ismert és sokszor látott élethelyzetekre. Azt vallják, hogy még a legelvontabb alkalmazási részlet is megérthető, ha megtaláljuk hozzá azt a párhuzamot, amely fellebbenti a fátylat az addig titkos részletekről.

Csak idő és élettapasztalat kérdése, hogy milyen gyorsan és milyen jó hasonlatot találunk az informatikai szakmai kérdésre. És még valami kell: jó szándék és gyakorlat. Szándék arra, hogy a magyarázó addig keressen jobbnál jobb példákat, amíg a kérdező meg nem érti azt. A gyakorlat pedig a hasonlatokat “emeli négyzet-re”. Mert a hasonlatok is hasonlítanak egymásra, a magyarázatok is hasonlítanak egymásra. Figyelni kell az alkalmazás és az élet apró jeleire és azok alapján sikeres lesz a magyarázat.

## Egy userland-i főbűn

Már a kis usereket is úgy nevelik gyermekkoruk óta, hogy az alkalmazásokban egyetlen megbocsájtathatlan dolog van: ha bármelyik közreműködő (felhasználó, informatikus vagy vezető) valamit nem tud vagy nem ért, és azt nem kérdezi meg, arra nem kérdez rá. Nincs ennél nagyobb vétség az alkalmazásban. Ezen erkölcsi törvényhez még szorosan hozzátartozik az is, hogy a meg nem értett dolgokról ne nyilatkozzunk!

A tapasztalt, öreg userek máig állítják, hogy a rabságukból való kiemelkedésük alapvető tényezője volt a pontos megértés, és ehhez a kérdéseik vezették el őket. *A megértés szándéka egyféle alázat. Alázat a feladattal szemben, alázat az alkalmazással szemben. Annak tudomásul vétele, hogy az alkalmazás legyőzheti az embert.*

Az alkalmazások készítése bizalmi légkört kíván. Hogyan alakulhatna ki bizalmi légkör ott, ahol nem lehet biztosan tudni, hogy a másik érti-e a dolgát? Sőt e jelenséget általánosítani lehet és érdemes. Minden többszereplős alkotó munka, sőt akár sportteljesítmény igényli az egymás iránti bizalmat. Még a kutyanak és a gazdájának, vagy a lónak és a lovasának is bíznia kell egymásban. Hát még mennyire fontos, hogy az alkalmazás szereplői megbízzanak egymásban! A bizalmi légkört annak tudata teremti meg, hogy a másik szereplő biztosan ural minden szükségét. Ha pedig ebben csalatkozunk, az a megcsalás tipikus esete.

Az alkalmazásokban nincs helye sem a mellébeszélésnek, sem a problémán való átlépésnek! Erre nevelni kell a résztvevőket! Ki kell alakítani azt a munkaléggkört, amelyben nem létezik buta kérdés, csak lusta kérdező.

## Az összetartó tudásszint

Régebben az informatikus megtanulta az alkalmazás minden részletét. Így olyan szakértő vált belőle, aki a felhasználó munkáját képes volt elvégezni, esetenként magasabb színvonalon is. Ez féloldalas helyzetet szült, ezért is volt kiszolgáltatott a felhasználó az informatikusnak.

Userland-ben már régebben, napjainkban azonban a világ más tájain is a felhasználók egyre több feladatot vesznek át az informatikustól. Már ők készítik

- a felhasználói követelményeket,
- a tesztelési terveket és a rendszerteszteket,
- az alkalmazás használatának oktatását,
- az alkalmazás elsősztű hibaelhárítását,
- esetenként az alkalmazás technikai működtetését is.

A korábban féloldalas helyzet egyensúlyba került. Nem csak az informatikus tanulta meg az alkalmazás szakmáját, hanem a szorgalmas és intelligens felhasználó is mélyen belemerült az informatikai munkába. És újabban egyre több olyan feladatot végez el, amelyet korábban csak az informatikus végzett. Az informatikai és a felhasználói tudásszint tehát az alkalmazások vonatkozásában összetart, fontos tehát, hogy a képzés ezzel összhangban legyen. Userlandben elképzelhetetlen az, hogy a felhasználóknak csak irodai alapszoftvereket tanítanak alkalmazás címén. Itt az Office helyett az integrált alkalmazásokat, azok törvényszerűségeit, a rendszerkészítés és az üzemeltetés szabályait kell elsajátítaniuk. Ezen kívül az utóbbi évek szemléletbeli változásainak hatására az alkalmazás ellenőrzése és folyamatos kézbentartása alapvető elemmé vált. Nem csak a validálási kényszer és a Sarbanes-Oxley törvény miatt, hanem az élet napi veszélyeztetettségei miatt is.

A tudásszintek konvergenciáját az is segíti, hogy ma már nem a lexikális tudás a legfontosabb, hanem a szemléletmód. Ehhez azonban más tankönyvek kellene. Rájöttek arra, hogy a sok-sok tényt hiába rakják bármilyen logikus rendbe, az önmagában nem szül szemléletmódot. Olyan szakkönyvekre van szükség, amelyek véleményeket és érzelmeket ír le, amelyekkel még az átlagos tanár is képes magas szinten oktatni, sőt nevelni.

Az összetartó tudásszint végső bizonyítékát az a userland-i kulcselem adja, amely szerint a felhasználó képes az alkalmazás ellenőrzésére. De erre csak az a felhasználó képes, aki tudja, mit kell ellenőrizni. Gondoljunk bele: ha ismerjük az összes lehetséges hibát, amit keresnünk kell, akkor nagyon mélyen ismerjük az alkalmazást! Ez a tudás legmagasabb foka!

Az ellenőrzés alapját az az ismeret adja, amivel a felhasználó érzi és látja az alkalmazás kockázatait, és ezek alapján képes arra, hogy célszerű folyamatba épített ellenőrzéseket kérjen/tervezzen az alkalmazásba. Az ellenőrzés Userland-ben nem utólagos feladat, hanem az első elképzelésektől kezdődő kötelesség, mely már a felhasználói követelményekben kiteljesedik.

### A látszólag felesleges dolgok tisztelete

Az eddig felsoroltak már rengeteg újdonságot, változást tartalmaznak. Azonban még ez a rengeteg új dolog sem elég a teljes sikerhez, a minőségi és a megbízható alkalmazásokhoz. A további userland-i jellemzők közül egy dolgot feltétlenül ki kell emelni, mert bár a mögötte levő jelenség hallatlanul egyszerű és magától értetődő, az informatikai szakmában mégis szokatlan. Ez a magától értetődő és minden intelligens, egyszerű ember által gyakorolt valami: *a látszólag felesleges dolgok tisztelete*.

Vajon nem felesleges dolog-e takarítani ott, ahol újra gyűlik a piszok? Vajon nem felesleges dolog-e az utcát söpörni akkor, amikor a következő percben arra jövő máris eldobja a csikket? A

kérdéseket sorolni lehetne a végtelenségig. A végtelen sok hasonló kérdésre azonban egy a válasz: nem felesleges a rendért és a zavartalan működésért dolgozni, akkor sem, ha azt menten tönkre teszik.

A munkahelyen és az alkalmazásokban nagyon sok olyan látszólag felesleges elem van, melyek nem képesek azonnal visszavágni, ezért elhanyagolásuk sokáig észrevétlen marad. Amikor takarékoskodni kell az idővel vagy a pénzzel, akkor ezek elhagyhatók vagy elhanyagolhatók. Mindenki ismeri e dolgokat:

- a dokumentálást,
- az alapos tesztelést,
- a felhasználók folyamatos és visszatérő képzését,
- a változások következményeit mutató dokumentumokat,
- a törzsadatok időnkénti tisztítását,
- a felesleges, már nem használt alkalmazási funkcióinak a kiiktatását, vagy
- az új igények és ötletek folyamatos gyűjtését.

Általános vélemény, hogy ezen elemekre kisebb figyelem is elég, netán időlegesen vagy végleg elmaradhatnak. Ezzel a téves nézettel szálltak szembe Userland-ben, mert rájöttek arra, hogy az alkalmazás lepusztul, ha nem törődnek a látszólag felesleges elemekkel is. Rájöttek arra, hogy ha leveszik a kocsmá faláról a "padlóra köpni tilos" feliratot, ezzel még a dolog nincs elintézve. Ha nem törődnek a kocsmák folyamatos tisztaságával, ahol még az illemhelynek is ragyognia kell, akkor az oda járók nem lesznek igényesek, és nemsokára újból piszkos lesz a kocsmá. És akkor nem büszkélkedhetnek a mondásukkal: minden ország olyan alkalmazásokat érdemel, amilyenek a kocsmái.

Van egy másik síkja is a látszólag felesleges dolgoknak. Az itt levő jelenségek legalább annyira fontosak, mint az előbb leírtak, hiszen arról van szó, hogy a többiekkel és a jövővel való aktív kapcsolatban kell dolgozni. Nem csak a saját munkakör tennivalóit kell jól elvégezni, hanem "az egész pályát kell nézni", figyelni és látni kell mások tevékenységét is. És előre is kell

tekinteni. Az alkalmazásokban egyre több dolog összefügg. Ha az összefüggő feltételeket csak az utolsó pillanatban próbáljuk biztosítani, akkor már lehet, hogy késő van. Ez, a többiekkel és a jövővel való aktív kapcsolat hasonlít a defenzív gépkocsivezetéshez, érezni és látni kell, hogy a többiek hogyan viselkednek, sőt hogyan fognak viselkedni. Érezni kell, hogy „mi jön a kanyar után”. A működés során számtalan váratlan és előre nem látható helyzet alakul ki, amit azok oldanak meg a legjobban, akik figyelnek másokra és a várható jövőre.

A látszólag felesleges dolgok azért látszanak feleslegesnek, mert talán soha nem lesz rájuk szükség. Látszólag feleslegesek, mert nélkülük is lehet élni valahogyan. A harmóniához azonban tiszta lélek, ép test és ép környezet kell. És a sok, látszólag felesleges dolog éppen ezt az ép környezetet fogja megteremteni.

## Minden a helyére kerül egyszer

Sok informatikai buborék, mint tudjuk, már kipukkadt, sok rövid távú divat hamar elfelejtődött. Mennyi jelszószerű feliratot láthattunk már, amelyeket kezdetben a szakma megváltásának tartottak. Gondolkodtak-e vajon már azon, hogy a jelszószerű hívó szavak régen és napjainkban is mindig a viszonylag könnyű, vagy más által elvégezhető munkával megszereshető hasznot ígérték? Például két ilyen mai jelszó: üzleti folyamatok újraszervezése, illetve a kiszervezés. Nem a fogalmakkal van a user-eknek baja, hanem az ehhez kapcsolódó tévhitel, tudniillik hogy kevés munkával, külsők munkájával a vállalati alkalmazás megváltható.

Userland-ben vallják, hogy a felhasználó munkája nem takarítható meg, sőt munkájuk nagyon kemény, embert próbáló. A lassan változó, de sokáig ható dolgokban hisznek, mint amilyen a felhasználó szerepe az alkalmazásban és e szerep változása. Hisznek a felhasználói végső felelősségében és abban, hogy erre a felhasználók felkészíthetők. A userland-i nézetet egyre

több iparág fogadja el, teszi követendővé, bár egyelőre még csak az élenjáró iparágak és az élenjáró országok teszik ezt kimondva - kimondatlanul kötelezővé. A felhasználói felelősség folyamatos terjedése tény. Hol széles áradatként, hol bűvópatakaként hódít meg újabb területeket., de látható, hogy nincs értelme az ellenállásnak, inkább fel kell venni a kihívást, amiért mindenkinek a maga eszközeivel és a maga lehetőségei között kell dolgoznia.

## Az üdvözlőlapra írt jókívánságok

Jókora üdvözlő lapot sikerült majdnem tele írni. Ennek ellenére sok további gondolat nem fért a papírra. Talán lesz még a szerzőnek alkalma arra, hogy ezeket talán egy következő üdvözlő lapon leírja.

Minden üdvözlő lap végére jókívánságok kerülnek. E lapra is írt a szerzője néhány banális üdvözlőt, miközben arra gondolt, hogy egy üdvözlőlap hatása addig a néhány percig tarthat, amíg elolvassák, vagy felolvassák. Nem várhatunk többet, minthogy új gondolatokat indít el, bár tudjuk, hogy nem minden gondolatból lesz eredmény. Néhány gondolat azonban, mint a példabeszédbeli mag is, talán fogékony talajra lel. Ezekben kell bízni, és abban, hogy a néhány megvalósuló gondolat társakra talál, és termést hoz. Akkor már megérte.

## (Utóirat)

Az üdvözlőlap maradék felületére küldője az alábbi írta:

*Utóirat.* Kérlek Benneteket, szeressétek a Userland-eket! Döntő többségükben jóra való, tisztességes, nyílt emberek. Megérdemlik, hogy oktassátok, sőt neveljétek őket! Mit jelent ez esetben a szeretet? Azt, hogy megadjuk nekik a tiszteletet azzal, hogy képezzük, neveljük őket, hogy felkészítjük őket a várhatókra és a váratlanokra. *Megadjuk nekik a lehetőséget, hogy tisztességgel teljesíthessék leendő feladatukat!*