

U labirintu informatike – od teorije do prakse i natrag

KLAUDIO LAZARIĆ, prof.

HT – HRVATSKE TELEKOMUNIKACIJE

Informatika – usluga kojom se sakuplja i stvara znanje

- Vječna želja i potreba razmjene informacija pri kojoj se najbrže oblikuje i stvara znanje
- Osjetilima upoznaje, spoznaje i postepeno gradi znanje, stvara iskustvo
- Preobilje stvara osjećaj zagušenja, ali i povećava mogućnosti za stvaralaštvo
- Informatika - pružanje usluga (sakupljanje, prenošenje i pohranjivanje informacija) - stvaranje znanja (oblikovanje, utvrđivanje i korištenje)
- Informatika - krvotok koji služi u svim znanstvenim područjima za sakupljanje, obrađivanje, stvaranje i pohranjivanje znanja

Informatika – usluga kojom se sakuplja i stvara znanje

- Znanje – hrana za dušu
 - Hrana potrebna za preživljavanje
 - Informacija potrebna za uspjeh u borbi za opstanak
 - Znati pronaći pravu hranu, znati jesti
 - Strah paralizira
 - Znanje daje sigurnost i brže dovodi do rješenja

Informatika – usluga kojom se sakuplja i stvara znanje

- Oblikovanje znanja – učenjem
 - Kuhanjem namirnica nastaje jelo
 - Učenjem informacija nastaje znanje
 - Uvježbavanjem - urezivanje u iskustvo
 - Promijenjena situacija, novo znanje, novo iskustvo

Informatika – usluga kojom se sakuplja i stvara znanje

- Knjižnica – spremljeno znanje
 - Prva pravila – uklesana u kamen – osnove informatike
 - Znanje su upute, objašnjenja, tumačenja – zahtjeva jasna pravila
 - Pravilo, zapovijed – ograničeni izbor
 - Lakše je propisati što je dozvoljeno nego li što je zabranjeno

Informatika – usluga kojom se sakuplja i stvara znanje

- Knjižnica – spremljeno znanje
- Metode i metodologije – različite znanstvene kuhinje
 - Znanje privilegija odabranih
 - Pravila, propisi, standardi – ograničeni pristup, smanjena mogućnost izbora
 - Svaka nova teorija – nova metoda
 - Brza hrana, brzo znanje – loše za zdravlje

Informatika – usluga kojom se sakuplja i stvara znanje

- Knjižnica – spremljeno znanje
- Alati, uređaji i osoblje za pružanje usluge
 - Zahtjevi na početku široko postavljeni, korištenje svedeno na uži raspon
 - Alati su pomoćna sredstva – za uspjeh traže znanje i iskustvo
 - Čovjek svaki alat (pri korištenju) prilagođava željama umjesto da želje prilagodi alatu
 - Iskustvo osoblja za pružanje usluge presudno u trenucima krize

Informatika – usluga kojom se sakuplja i stvara znanje

- Knjižnica – spremljeno znanje
- Mjerenje usluge (željeno – traženo – dobiveno)
 - Željeno vrijedi više nego ponuđeno
 - Pružanje usluge – nametanje ili zavođenje
 - Ocjena – najprije ugoda, pa kvaliteta
 - Traženo – dobiveno (pri korištenju) za zadovoljstvo presudna kvaliteta)

Odnos teorije i prakse

- Ideje i ostvarenja, vizija i stvarnost, neograničene želje i ograničene sposobnosti
- Uzročno – posljedične veze
- Metoda pokušaja i (pogrešaka) postignuća
- Uvjerenje o korisnosti i osjećaj ugone – kriteriji prihvaćanja ponuđenog kao istine
- Teorija je pretpostavka, želja ili namjera, a praksa opasno područje gdje vladaju uvjeti
- Živa bića – sposobnost prilagodljivog ponašanja, a stvarnost – mogućnost za uvjetovano događanje

Odnos teorije i prakse

■ Labirint informatike

- Staza ili građevina – jedan ulaz-izlaz, nema raskrižja niti slijepih putova, jedan put koji vijuga do središta, a onda na isti način do izlaza
- Putovanje k spoznavanju – građenju znanja, a povratak u svijet – izgradnja iskustva
- Informatika je poput labirinta – u njoj se ne možete izgubiti, ali vam često može izgledati kao da ste izgubljeni
- Nedostatak znanja – osjećaj nemoći i očaja, a poznavanje – smirenje i brzo odlučivanje
- Korištenje tuđeg znanja i rada ili samo korištenje pomoći (savjeti i suradnja)
- Labirint – opasnost i klopka za neznalice, a dragocjeni rudnik za one koji iskorištavaju tuđe neznanje

Odnos teorije i prakse

- Predlošci za informatiku
 - Sve moguće postaje poželjno, a poželjno onda nužno
 - Mogućnosti, sposobnosti, osjetila i osjećaji
 - Izgradnja pomoću predložaka (priroda -miješanjem različitosti stvara nove, čovjek - novim metodama stvara različite predloške)
 - Predlošci - osnova za pripremu i praćenje procesa, bitno je putovanje, a ne cilj
 - Isti cilj – različiti načini putovanja
 - Korištenje metode pokušaja i postignuća (planirati, izvršiti, nadzirati, poboljšati)

Odnos teorije i prakse

- ITIL – teorija kroz praksu ili praksa kroz teoriju
 - Pravljenje reda pri korištenju IT usluge
 - Inventura postojećeg stanja, dogovoriti redoslijed izvođenja aktivnosti, utvrditi zajednička pravila (IT - poslovanje), obaveza obostranog poštivanja (krivci - uspješni)
 - Service Desk (pomoć i povezivanje) - knjiga pritužbi i utisaka korisnika (slijepo crijevo ili zid plača)
 - Uvođenje informatike u sustav - sve se smanjuje (vrijeme izvođenja, broj izvršitelja, troškovi)
 - Poteškoća ili zastoje - ušteda dovodi do opasnosti (potrebno djelovati brzo i uspješno, a nema se mogućnosti - nedostaju izvori)
 - Trenutak krize odbacuje pravila i propise i izlaz se provodi pomoću znanja i iskustva najhrabrijih i najспособnijih pojedinaca
 - Vrijeme je novac (izvršavanje usluge, bilješka o izvršenju, analiza rezultata)

Standardi i iskustvo u informatici

- Razvoj sve brži, primjena postaje kočnica
- Tehnologija pruža mnogo mogućnosti, čovjek ima ograničene sposobnosti, traženje novih mogućnosti za povećavanje ograničenih sposobnosti
- Brz razvoj - brzo zastarijevanje (korisnost)
- Jeftino (kap je nula kuna, nakapajte mi 100 litara)
- Bilježenje povijesti (ogromna količina podataka), zanemarivanje potrebe prilagodbe dosadašnjeg
- Stalne promjene procesa, potrebne promjene pravila
- Greške u bilježenju, provođenje podešavanja s novim znanjem kasni, površnost u izvršavanju, neznanje korištenja
- U informatici - nema evolucije, prisutne stalne revolucije

Standardi i iskustvo u informatici

- Utvrđivanje cilja, svrhe, puta i načina putovanja labirintom informatike
 - Plašenje upozorenjima (odvraćanje pažnje)
 - Milenijski bug - globalno zatopljenje - ...
 - Rast potreba, rast mogućnosti, rast rizika
 - Pretpostavka (što treba, što će trebati)
 - Pažljivo zaveden ili grubo natjeran
 - Reklama (ponuđeno i potrebno)
 - Umjetno zamjena za prirodno (čuvanje prirode, teško razgradivo smeće)
 - Debljanje znanjem (nepotrebno i zastarjelo znanje)
 - Tehnologija (sve divno i krasno) - niti mirno spavanje, niti duže odmaranje
 - Posjedovanje - bitna količina, a ne potreba ili kvaliteta

Standardi i iskustvo u informatici

- Iscrtavanje i građenje labirinta na čvršćim osnovama
 - Rješenje - svrhu, cilj, kvalitetu, primjenjivost
 - Neznanje pri korištenju, vlastito stvaranje znanja (tumačenje)
 - Znanje – potrebno smisleno i kvalitetno pretraživanje i korištenje
 - Sigurnost (brz pristup samo do određenog znanja, nadziranje ispravnog korištenja i pravilno razvrstavanje napravljenog)
 - Mnogobrojne mogućnosti (nedovoljno i pogrešno znanje - donošenje pogrešnih odluka i pogrešno izvođenje postupaka)

Zaključci

- Rješenja za poteškoće (međuviznost - brzo, jeftino, kvalitetno – dovođenje na nulu)
- Borba za kvalitetu, svrhu i cilj
- Praktičar uzrok otkriva na osnovu posljedice, teoretičar predviđa posljedicu na osnovu planiranog uzroka
- Promjene usmjeriti na poboljšavanje (usavršavanje)
- Labirint informatike – jasan put i cilj – snalaženje u susretu s novim situacijama (inteligenciju - kroz znanje i iskustvo)
- Podijeljeno znanje, timski rad, sakupljanje znanja i građenje iskustva
- Intervencije – prilagođavanje i podešavanje (istraživanje i stvaralaštvo)
- ITIL je alat (predložak pravila, propisa - teorija, primjena informatike je područje s uvjetima - praksa)
- Okretanje sadržajima i kvaliteti pružanja i primjene IT usluga
- Prvenstveni cilj ne smije biti cijena - već kvaliteta, građenje znanja, izgradnja iskustva

Pitanja? I odgovori!