

Prosa

bladet

De it-professionelles fagblad · 7/8 · Juni/August · 2011

Tema: Brugervenlighed

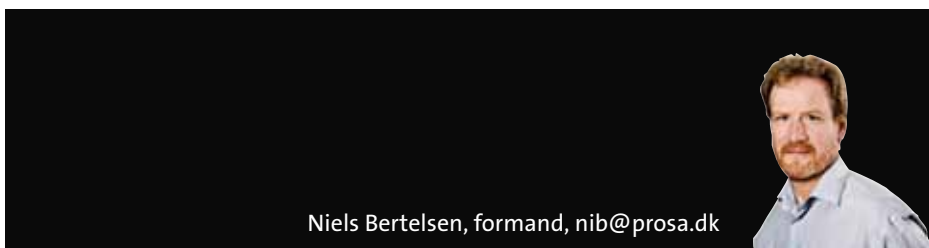
Tænk brugerne ind i offentlige it-løsninger

side 18

Til Danmark på frierfødder

Mød franske Jean-Thomas Meyer, som lærte dansk og tog en it-uddannelse på otte år

side 32



Niels Bertelsen, formand, nib@prosa.dk

Forhandlingsløsning ønskes fortsat

Der har været sagt mange ting, skrevet mange ting og gjort mange ting i den lange tid, konflikten med CSC har været kørende. En konflikt, vi ikke har ønsket, men som arbejdsgiveren har insisteret på at gennemføre. Faktisk har CSC ønsket konflikten så meget, at virksomheden har overtrådt mange af de regler, der normalt styrer en konflikt, og her til sidst har firmaet ønsket helt at komme af med overenskomsterne med PROSA/CSC.

Om ledelsen har fået held med at frigøre sig fra overenskomsterne, ved jeg ikke i skrivende stund. Jeg håber det ikke, for det betyder, at CSC har kunnet udnytte fredspiltsaftalen til at etablere en længerevarende konflikt, som vi ikke kan gøre effektiv, før lang tid efter at konflikten er startet. Herefter bruger CSC så argumentet om, at fordi den har været så lang tid, så betragter virksomheden sig som frigjort. Yderligere har ledelsen overenskomststridigt tilladt sig at tvinge medarbejderne til selv at oplære deres afløser, og dermed selv været med til at forlænge konflikten.

Selv om CSC derfor selv har startet konflikten og selv har gjort sit til at forlænge konflikten, er det desværre ikke det samme som at CSC ikke kan få medhold i, at virksomheden er frigjort fra overenskomsterne. Hvis CSC får medhold, kan det betyde, at PROSA mister overenskomsterne og ledelsen i stedet tiltræder en overenskomst mellem HK og Dansk Erhverv. Det vil være en ulykkelig udgang på en ulykkelig situation, og jeg vil meget håbe, at ledelsen ikke tyr til den slags midler. Der er ikke brug for yderligere forværring af forholdet mellem ledelsen og medarbejderne, der er derimod brug for en fælles løsning på den langvarige konflikt.

Selv om vi ikke har ønsket konflikten, gør vi selvfølgelig hvad vi kan, for at CSC kan mærke den. Det indebærer også, at vi bl.a. bruger blokader som et middel. Det har medført påstande om, at vi udsætter folk for vold eller trusler om vold. Jeg har endnu ikke hørt eller set, at nogen fra PROSA eller PROSAs støtter har udøvet vold, og jeg vil også tage afstand for brugen af sådanne midler. De aktionerende kører under et regelsæt, der klart tager afstand fra såvel vold som trusler og hærværk og de aktionerende har pligt til at følge politiets anvisninger.

Vi vil stadig gerne have løst konflikten med en for alle parter fornuftig løsning og med en ligeværdig aftale, der sikrer, at der fortsat er ordnede og aftalte vilkår for PROSAs medlemmer på CSC. Vi foretrækker så klart forhandling frem for diktat og at være i arbejde frem for i konflikt. Og en afslutning på konflikten skal selvfølgelig indebære, at alle der ønsker det, kommer tilbage på CSC.

Læs og diskuter synspunktet på Prosa.dk



ProsaBladet · 7/8 · 2011
41. årgang

Adresse:

Vester Farimagsgade 37A, 1606 Kbh. V.
Tlf. 33 36 41 41, fax 33 91 90 44
e-mail: prosabladet@prosa.dk

Redaktion:

Ansvarshavende redaktør
Kurt Westh Nielsen
kwn@prosa.dk
Nina Ferdinand, journalist
nif@prosa.dk
Palle Skramsø, layout

Udgivelsesdato og deadline:

Udkommer en gang hver måned,
undtagen august måned.
Næste gang 25. august
Læserbreve: 5. august

Debatindlæg og klageadgang:

ProsaBladet modtager meget gerne læserbreve, debatindlæg, tips, artikelforslag og kommentarer fra medlemmerne. Indlæggene sendes til redaktion@prosa.dk. Indlæggene vil, såfremt de offentliggøres, blive redigeret efter retningslinjer vedtaget af redaktionen. Disse retningslinjer kan læses på prosa.dk/link/23. Ønsker du at klage over håndteringen af henvendelser til redaktionen eller generelle stofprioriteringer kan du læse mere om den procedure her: prosa.dk/link/23.

Redaktionsudvalg:

Formand: Peter Ussing
peter.ussing@gmail.com
Næstformand: Martin Lindboe
martin.lindboe@gmail.com
Siemen Baader
Marie Højlt
Navdeep Nandrajog
Lars Sommer

Artikler:

Synspunkter, der fremføres i signerede artikler, er ikke nødvendigvis dækkende for redaktionens opfattelse. Rubrikken Synspunkt stilles til rådighed for Hovedbestyrelsen

Annøncer:

DG Media a/s
Telefon: 70 27 11 55
E-mail: epost@dgmedia.dk
Deadline for næste nummer:
Den 12. august

Teknisk produktion:

Tryk: KLS Grafisk Hus

Illustrationer:

Forside: Lars Bertelsen
Hvis ikke andet er angivet, PROSAarkiv

Papir og produktion er godkendt til Nordisk Miljømærkning

Denne tryksag er produceret CO2 neutralt hos KLS Grafisk Hus A/S

Kontakt PROSA:

www.prosa.dk/kontakt
Eller se navne og adresser på bladets næstsidste side.

Kontrolleret af



Kontrolleret oplag:
12.645 ekpl. i perioden 1. januar - 30. juni 2010



541 Trykkeri 016



”

Forfærdeligt for folk, som ikke er vant til at bruge it, og dårligt for resten.

Deltager i Prosabladets brugerpanel om brugervenlighed i offentlige it-systemer.



14
Mobile mikrolån giver fattige indiske kvinder adgang til elektronisk kontostyring.



28
Et system uden brugervenlighed er spildt arbejde, mener Prosabladets brugerpanel.



32
Franske Jean-Thomas Meyer flyttede til Danmark for kærligheden.

IT-AKTUELT

ESDH er en tidsrøver • 6

ESDH-systemerne virker ikke efter hensigten i jobcentrene, men besværliggør ofte arbejdsgangene, viser en undersøgelse fra ITU.

UDVIKLING

Google holder kildekode træet grønt • 8

Sådan bliver søgemaskinegiganten bedre til at programmere.

Sæt Flash på porten med HTML5 • 12

Næste udgave af webstandard HTML5 byder på et canvas-element, som gør det muligt at tegne i browseren fra Javascript.

Tema: Brugervenlighed • 18

En holdningsændring til usability og brugerinddragelse er på vej i de offentlige it-løsninger.

Involver den rigtige bruger • 24

cBrains ESDH-løsning F2 har resulteret i udbredt brugertilfredshed og øget arbejdsglæde blandt sagsbehandlere i flere ministerier.

User eXperience • 30

Fyr produktcheferne og genansæt dem som oplevelseschefer. User eXperience fokuserer på den lystbetonede oplevelse ved at bruge et godt it-produkt.

FAGLIGT

Status på CSC-konflikten • 10

Efter Prosabladets deadline skulle Arbejdsretten afgøre, om PROSAs overenskomster med CSC er udløbet eller ej. Følg med på prosa.dk.

TEKNOLOGI

Servernes liggeunderlag • 16

VMware er kæmpen, når det handler om virtualisering af servere. Men Microsoft og open source-projekter har også noget at byde på i hyperspace.

PROSA OM PROSA

Den fynske fløjsnæve • 36

Sindig, bestemt og stadig med glød. Carsten Larsen, forbundssekretær i PROSA/VEST, kunne ved udgangen af maj fejre 25-års jubilæum i PROSA.

AKTIVITETER

Kursus • 38

Bliv fagligt opdateret og styrk dit it-netværk. Få introduktion til Android-apps og bliv skarp på personlig branding gennem sociale medier.

NOTER



Batdrone flyver med flagermus

Forskere på Intelligent Mechatronics Lab ved Boston Universitet har udviklet en drone, som skal kunne flyve sammen med flagermus-sværme. Hensigten er at aflure flagermusene, hvordan de egentlig flyver sammen i sværme om natten uden at støde sammen. Udfordringen ved at udvikle batdronen var at udforme den på en måde, som ikke udsatte flagermusene for kollisionsfarer med dronens hurtigt snurrende rotorer. Tre infrarøde og et 3D-HD-kamera sørger for at guide antikollisionsmekanismen. Dronen består af fire rotorer, komponenter fra et byggemarked og en ramme af bambus, som er overtrukket med et fintmasket net. Inklusive kameraer er vægten på 1,3 kilo. Informationer om styresoftwaren, som er open source-baseret, kan ses på forums.openpilot.org.

kwn

Slip for fedtede kvitteringer

Lommeuldsbefængte eller decideret ulæselige. Det er ofte de eneste alternativer til en decideret bortkommet kvittering, der skulle have fungeret som garantibevis for en indkøbt vare. En situation, som nok er de fleste forbrugere bekendt. Med en foreløbig opbakning fra omkring 300 butikker, herunder kæderne Bilka og Bauhaus, sætter folkene bag ekvittering.dk på at tilbyde en gratis digital mulighed for at få samlet og skabt et digitalt arkiv som en pendant til tegnebogens seddelrum. Selvom det ikke fremgår af betingelserne ved tilmelding, forsikrer ekvittering.dk's support telefonisk, at firmaet ikke anvender kundeformalerne til videresalg eller andre formål.

kwn

Få PDF i browseren

Mozilla-udviklerne Chris Jones og Andreas Gal har offentliggjort et Javascript-bibliotek, som kan render PDF-filer. Dermed er det muligt ved hjælp af HTML5 og Javascript at få vist PDF-filer direkte i browseren uden anvendelse af plugins. Kildekoden kan hentes på GitHub: github.com/andreasgal/pdf.js

kwn



Tablets og smartphones presser it-sikkerheden

Smartphones og tablets bliver i stigende omfang ramt af onlinekriminalitet. Og brugerne er intetanende om farerne. Sådan lyder konklusionen i aktuel tysk sikkerhedsrapport.

Af Kurt Westh Nielsen, kwn@prosa.dk

"Metoderne bliver stedse mere raffinerede, og det kræver flere og flere ressourcer at afværge it-angreb". Den udmelding ligner til forveksling de standardmeldinger, som mange it-sikkerhedsfirmaer udsender med jævne mellemrum. Forskellen er blot, at denne gang kommer udmeldingen ikke fra kommercielle leverandører, men fra den tyske it-sikkerhedsmyndighed BSI's årsberetning.

GSM-sikkerhed er ringe

Ifølge en undersøgelse har 47 procent af de tyske brugere af smartphones aldrig downloadet en eneste sikkerhedsopdatering til deres smartphone, fremgår det af BSI's rapport. En særlig risiko er ifølge BSI den aldrende GSM-standard for mobiltelfoni og SMS'er, der rummer en krypteringsstandard, som ikke længere er tidssvarende. Aflytningsudstyr kan anskaffes til priser ned til godt 1.000 kroner, men til gengæld understreger BSI, at der ikke er tilsvarende problemer med mobile dataforbindelser via UMTS eller GPRS.

Sikkerhedshuller i programmer

Angreb på den brede masse af computerbrugere sker ifølge rapporten primært ved at udnytte sikkerhedshuller i de enkelte

programmer snarere end at udnytte sårbarheder i operativsystemer som Windows. De mest populære sikkerhedshuller er i Java. Plugin-software til browsere fra Adobe og flere medieafspillere er især også sårbare over for angreb.

Exploitkits og software, som gør det let at bygge computervira til at inficere computere er blevet tilgængelige for alle og udbygges jævnlige til at udnytte nye sårbarheder og angrebsmetoder. Dermed kan nye angreb skræddersyes på meget kort tid, hvilket bringer antivirus-producenter på hælene.

Ressourcerige hackere

Sidste år fik den såkaldte Stuxnet-orm offentlighedens opmærksomhed, da den angiveligt saboterede iranske atom anlæg gennem inficeret styresoftware til anlæggenes turbiner.

"Der findes angribere, som hverken skyr store udgifter eller anstrengelser for at angribe vigtige mål og sabotere dem i al ubemærket ved anvendelse af informationsteknologi. Alt hvad der er synligt, kan angribes", skriver BSI i rapporten.

Rapporten (tysk, 27 sider) kan hentes via prosa.dk/link/567.



2-dages kursus inkl. iPad kr. 8.900,-

Datoer:
25.–26. august 17.–18. november
1.–2. september 5.–6. december

**AP-901 iPhone/iPad Programmering
Grundkursus**

Vi vil gerne lære dig at udvikle apps til iPhone/iPad samt give dig et godt overblik over Apples iOS Developer Program (apps til iPhone/iPod).

På kurset får du udleveret en iPad som en del af kursusmaterialet (den er din), og kurset består af både teori og praktiske øvelser.

- Introduktion til iPhone/iPad programudvikling – begreber og teknologier
- iOS-dokumentation
- Programmering
- Udviklingsmodel
- Udviklingsværktøjer
- Livscyklus for en iPhone/iPad-App
- Layout-komponenter (Views)
- Interaktion med Controller-delen
- Hvordan designer man en reel App?

Læs mere på superusers.dk/apple_ios.htm

Barkoderne på denne side kan læses med fx gratis-app'en ShopSavvy, som kan hentes til Android/iOS/WP7: Start app'en, scan barkoden, og på få sekunder ser du kursusbeskrivelsen hhv. sommerkataloget på din skærm; det er så nemt.



**Bestil vores
sommerkatalog
på telefon
48 28 07 06
eller se det her:**



www.superusers.dk/artikler/sommerkatalog.htm

NOTER

Nyt kommunikationsjern



Tag et gammelt strygejern og stumperne af en analog telefon. Skru det sammen og få et velfungerende kommunikationsjern. Det er en af de konstruktioner, som er resultatet af en kampagne, som det tyske onlinested He-

ise.de gennem længere tid har ført under titlen "Mach Flott Den Schrott". På www.heise.de/mach-flott kan man beundre en lang række kreative bud på bygnoget-flot-af-skrot-kampagnen.
kwn

Snag i Googles data

Det er en kendt sag, at Google i længere tid har opsamlet data om WLAN-basisstationer via de Streetview-køretøjer, som sørger for at gennemregistrere gader og stræder. Mindre opmærksomhed har der været om Googles registrering af navne på trådløse netværk (SSID) og ikke mindst de MAC-adresser, som knytter sig til de trådløse adgangspunkter. Det kan også dreje sig om smartphones og pc'er, der anvendes til tethering. Og nu er der udviklet værktøjer som eksempelvis Androidmap, som gør det muligt via opslag hos Google på en given enheds MAC-adresse at få vist, hvor Google har registreret dens position. Androidmap kan tilgås via samy.pl/androidmap/index.php.
kwn

Musen ånder og bremser dig

To tyske designstuderende, Jan Barth og Roman Grasy, har udviklet en prototype på en såkaldt haptisk computermus, der på særdeles håndgribelig måde kan give brugere et indtryk af størrelse på data og ikke mindst, hvor ofte dataset er blevet anvendt. En indbygget servomotor sørger for at bremse en indbygget kugle, så brugeren oplever en modstand under betjeningen af musen. Musens indbyggede 'naturlove' kan konfigureres til at yde stigende bremseeffekt afhængig af størrelsen på de data, som forsøges manipuleret ved at bevæge musen. Den indbyggede servomotor sørger også for, at musens topdæksel kan bringes i små periodiske svingninger, der som et åndedræt signalerer, hvor hyppigt de manipulerede data er blevet tilgået.
kwn



ESDH er en tidsrøver i jobcentrene

ESDH-systemerne virker ikke efter hensigten i jobcentrene, men besværliggør ofte arbejdsgangene, viser en undersøgelse fra ITU.

Af Nina Ferdinand, nif@prosa.dk

De elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystemer, ESDH, virker modsat af hensigten. De skulle give medarbejderne på jobcentrene mere tid til kontakten med borgerne, men en undersøgelse fra IT-Universitetet viser, at de ansatte kun bruger halvdelen af deres tid på borgerkontakt.

– Ikke nok med at halvdelen af tiden går med administrativt arbejde, men når borgeren så sidder i stolen foran medarbejderen og vil hjælpes videre, går halvdelen af den tid med at forklare regler og procesforløb, fordi systemet er så besværligt, siger lektor på IT-Universitetet Thomas Hildebrandt i en pressemeddelelse.

I undersøgelsen "Vellykkede vekselvirkninger?" har forskningsassistent og PhD Magnus Nilsson i efteråret 2010 fulgt arbejdet på et jobcenter tæt og fundet mange eksempler på, at samspillet mellem it-systemerne og arbejdsgangene ikke fungerer. For eksempel bruger ESDH ordet 'jobsamtale' om møder mellem sagsbehandlere og ledige, hvilket skaber forvirring, fordi ordet

her dækker over noget andet end det, det normalt bliver brugt til. Systemet vil ikke acceptere andre formuleringer end præcis det ord, og det betyder, at de ledige i værste fald ikke møder op til deres aftaler.

– Et andet eksempel er en ung mand, der var blevet sendt fra centerindgangen til ungeindsatsen og derefter til sygeindsatsen. De tre overgange, der skete her, resulterede i alt 15 logs i systemet, og det er altså noget rod, fortæller Thomas Hildebrandt.

Kompleks lovgivning

Årsagen skal findes i, at ESDH-systemerne ikke er gearret til en så kompleks lovgivning, som der er på beskæftigelsesområdet i dag, hvor sagsbehandlingen må varetages af flere specialiserede enheder i jobcentrene, mener lektoren.

– Derfor er der akut behov for at udvikle nye løsninger, der kan sikre, at lovgivningen overholdes, og håndtere, at en sag skifter hænder flere gange, uden at informationer og overblikket går tabt undervejs, slutter Thomas Hildebrandt.

iPhone Android HTML5



Spar op til 30%

iOS 4 Programming Cookbook



Nahavandipoor
9781449388225
Vejl. pris 429,-
TILBUD 343,-

With this cookbook, you'll find the answers you need to tackle the maze of technologies in the iOS SDK, with recipes that include sample code and clear discussions of why the solution works.

Programming Android



Zigurd Mednieks
9781449389697
Vejl. pris 385,-
TILBUD 308,-

This thorough guide will show you how to use the unique programming environment, architecture, and tools in the Adobe AIR for Android SDK.

Android Development with Flash



Julian Dolce
9780470904329
Vejl. pris 267,-
TILBUD 200,-

The Android operating system works on phones that combine a camera, Web browser, e-mail, GPS, and mapping tool into a single accessible pocket-sized unit, and can function on computers, as well.

Android Wireless App. Development



Shane Conder
9780321743015
Vejl. pris 412,-
TILBUD 329,-

This book delivers all the up-to-date information, tested code, and best practices you need to create and market successful mobile apps with the latest versions of Android.

Android Fully Loaded



Rob Huddleston
9780470930021
Vejl. pris 189,-
TILBUD 141,-

Get all the amazing power your Android smartphone has to offer! The Motorola Droid has quickly become the fastest-selling smartphone, giving the iPhone a run for its money.

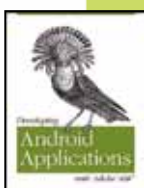
Introducing HTML 5



Bruce Lawson
9780321687296
Vejl. pris 290,-
TILBUD 232,-

Suddenly, everyone's talking about HTML5, and ready or not, you need to get acquainted with this powerful new development in web and application design.

Developing Android Applications



Veronique Brossier
9781449394820
Vejl. pris 346,-
TILBUD 242,-

Google App Inventor for Android



Jason Tyler
9781119991335
Vejl. pris 256,-
TILBUD 192,-

Building iPhone Apps



Jonathan Stark
9780596805784
Vejl. pris 256,-
TILBUD 204,-

Windows Phone 7 for iPhone Developers



Kevin Hoffman
9780672334344
Vejl. pris 323,-
TILBUD 258,-

HTML5 Your Visual Blueprint for Designing Web Pages



T. Gene Davis
9780470952221
Vejl. pris 279,-
TILBUD 209,-

ftu.dk



aalborg centerboghandel

Fredrik Bajers Vej 7B
9220 Aalborg Ø
99 40 80 72
baj@centerboghandel.dk



Halmstadgade 6
8200 Århus N
86 10 03 38
ftu@ats.dk



Patrick Copeland var tidligere på året hovedtaler på Goto-konferencen i København. Hans afdeling har sparet Googles udviklere 700 mandeår – ifølge ham selv. Det er blandt andet sket ved at skabe værktøjer, der gør det nemmere at dele koden på tværs af afdelinger. Foto: Lars Bertelsen.

Sådan bliver **Google** bedre til at programmere

Det gælder om at holde kildekodetræet grønt. Sådan lyder filosofien, der sætter Google-udviklernes produktivitet i vejret. Det fortæller Patrick Copeland, chef for Googles produktivitetsgruppe.

”

Hele ledelsesfilosofien handler om at holde folk informeret og nusse tingene i den rigtige retning, i stedet for at diktere det hele ovenfra.

Patrick Copeland, udviklingschef i Google.

Af Tania Andersen, prosabladet@prosa.dk

Et af midlerne til at holde sig i feltet blandt verdens største it-selskaber er at samle al kode et sted. Det betyder blandt andet, at alle Googles udviklere kan låne hinandens kode. Men man kan ikke bare smaske koden ind – der skal være styr på sagerne. Det er én af opgaverne for den afdeling hos Google, der har ansvaret for at gøre udviklerne mere produktive, på tværs af hold og programmeringssprog.

Chefen for afdelingen hedder Patrick Copeland og var i foråret i København som taler på Goto-konferencen, den tidligere JA00-konference, som nu har fået en afstikker i hovedstaden. Overskriften på Patrick Copelands tale berørte kæphøjt, at han, eller i hvert fald hans afdeling, har sparet Googles udviklere 700 mandeår. Så hvordan gør man lige det, spurgte Prosabladet.

– Et element er at bygge værktøjer, så udviklerne kan integrere koden i ét stort kildekode træ. Vi har nok et af de største kilde træer i industrien. Hvis folk ikke havde værktøjer, ville det være kaotisk. Så vi har bygget et system, hvor udviklere kan indtjekke koden og få feedback med det samme, siger Patrick Copeland.

Udviklerhold styrer selv

Google benytter ideen om kontinuerlig integration, hvor koden testes og kompiles til færdige produkter hele tiden, så fejl og mangler opdages så tidligt som muligt. Fejl betyder rødt lys i udviklingsprocessen.

– Træet holder sig grønt, og der er et socialt pres for at sørge for, at det er i orden. Der er en portion stolthed i det. Der er også en virksomhedskultur, som handler om at gøre tingene ordentligt.

Google har dog ikke nogen tanker om at omskabe de interne værktøjer til kommercielle produkter, som konkurrenten Microsoft, Patrick Copelands forrige arbejdsgiver, gør sig i med stor succes. Under alle omstændigheder er Googles værktøjer kun interessante for meget store firmaer. Men små virksomheder kan sagtens bruge samme metoder som Google, uden at der er behov for værktøjer til at assistere processen, mener Patrick Copeland.

Google har ikke nogen overordnet politik om udviklingsmetode. Det styrer de enkelte hold selv. Men de fleste benytter en eller anden form for adræt metodik, lige fra det hjemmestrikkede til mere ortodokse udgaver af Scrum. På sprogsiden dominerer C++, der især anvendes til Googles infrastruktur, mens Python, Javascript og Java kommer ind på en andenplads. Lidt Perl er der også i blandingen, der især benyttes til driftsmæssige opgaver.

Men derudover benyttes alle mulige frameworks og sprog, i det mindste eksperimentalt. Google har også sit eget sprog, med navnet Go, gør Patrick Copeland opmærksom på. I det hele taget er der meget frihed for de enkelte udviklerhold til at gøre, som de har lyst til, betyder han:

– Det handler om, hvad der virker. Holdene har frihed til at gøre, hvad der føles rigtigt, og det giver dem en fornemmelse af ejerskab, har vi fundet ud af, i modsætning til at fortælle folk, hvad de skal gøre. Hele ledelsesfilosofien handler om at holde folk informeret og nusse tingene i den rigtige retning i stedet for at diktere det hele ovenfra. Det ville blive afvist, og folk ville ikke tage det til sig.

Nogle hold er sammen i evigheder. Det gælder blandt andet dem, der står bag sø-

gesystemerne og reklamesystemerne. Her er der tale om mennesker, der har arbejdet sammen i årtier.

Andre hold er mere flygtige, hvor folk kommer og går. Det handler mere om, hvilken type projekt det drejer sig om. I nogle projekter er man nødt til at dykke ned i månedsvis, før man er produktiv.

Kreativitet og passion er et must

Google har lige nu et af sine største rekrutteringsår, og de fleste ansøgere har en bachelor i datalogi og opefter, men der hyres også inden for andre faggrupper, som for eksempel matematik. Ifølge Patrick Copeland skal man have nogle nødvendige egenskaber for at kunne blive en del af familien:

– Kreativitet, passion og en teknisk fundering er et must. Men derudover handler det om at være passioneret omkring software og kunder, og så er der stædighed. Ikke at give op, at skubbe på og ikke lade status quo komme i vejen. Mange teams kommer nemlig ind og omskriver eksisterende projekter radikalt. Egenskaberne er teamwork og ydmyghed.

Kæmpestore softwarefirmaer løber en risiko for at drukne i administration, medgiver Patrick Copeland:

– Større virksomheder har større risiko for entropi end små virksomheder. Derfor prøver vi at sørge for, at udviklerholdene er små, også for at give lokalt medejerskab. Den slags ting kan være modgift for trægheden. Det kan blive så kaotisk, at man ikke får gjort noget, eller der er så meget planlægning, at man ender i "analyse-lammelse". I store virksomheder er der større risiko for, at det ender sådan, så vi må arbejde hårdere for at undgå det. Lige nu er vi ikke bekymrede for det.



Omkring 1200 mennesker mødte op til støttedemonstration for PROSA/CSC i Valby 26. maj. Foto: Jesper Svarre.

Nyt om CSC-konflikten

Prosabladet har deadlines – det har nettet ikke. Følg med i alt om CSC-konflikten på prosa.dk.

Af redaktionen, prosabladet@prosa.dk



Afgørende dom i Arbejdsretten

Nogle dage efter Prosabladets deadline, den 23. juni, skulle Arbejdsretten afgøre, om CSC har ret til at frigøre sig fra en eller begge de to overenskomster, virksomheden har indgået med PROSA og som har været berørt af konflikt, siden CSC 9. februar lockoutede 120 ansatte PROSA-medlemmer.

Hvis PROSA har fået medhold, kan konflikten fortsætte i håb om en løsning, og hvis CSC har fået medhold, vil de ansatte efter CSC-ledelsens udmeldinger at dømme få valget mellem at gå over på en ringere HK-overenskomst eller blive fyret. Det er dog også en mulighed, at der er kommet et mere blandet resultat, hvor den ene overenskomst er væk, mens den anden bliver. Det er også en mulighed, at Arbejdsretten på grund af den komplicerede situation ikke har kunnet nå frem til en afgørelse, men i stedet har sendt dele af afgørelsen til en

voldgift. Følg med i den nyeste udvikling i sagen på prosa.dk.

450 PROSA-medlemmer i strejke

Siden 1. juni har cirka 450 PROSA-medlemmer ansat på CSC været i strejke eller lockout, fordi ledelse og medarbejdere ikke kan blive enige om en ny overenskomst.

Den 12. juni sagde medlemmerne af PROSA/CSC nej til et mæglingforslag fremsat af Forligsinstitutionen, der fungerer som mægler i arbejdskonflikter, hvor ledelse og medarbejdere ikke kan blive enige.

Baggrunden for nej'et var, at medlemmerne ikke var tilfredse med de meget voldsomme forringelser af deres overenskomst, som forslaget indeholdt.

Mæglingforslaget blev især kritiseret for, at tryghedsaftalen var stærkt forringet, at konfliktmulighederne var for begrænsede, at al overenskomstmæssig lønregulering

blev fjernet, at arbejdstiden blev øget, at retten til uddannelse forsvandt og at der i det hele taget blev taget udgangspunkt i en helt anden overenskomst end den gældende.

PROSA-medlemmerne på CSC valgte dermed at kæmpe videre i håb om at opnå et bedre resultat end det, Forligsmanden satte til afstemning.

Hårdhændede metoder

I den nu mere end fire måneder lange konflikt har arbejdsgiveren, den amerikanske ejede CSC-koncern, taget meget hårdhændede metoder i brug.

CSC har således importeret udenlandske skruebrækkere, tvunget de ansatte til at oplære deres egne skruebrækkere og bortvist dem, når de sagde fra over denne underminering af deres egen konflikt – en fremgangsmåde, som Arbejdsretten den 31. maj dømte overenskomststridig.

der findes ingen nemme måder at finde de virkelig tunge IT specialister på

Vores specialiserede konsulenter kan ikke kun trække på Randstads nationale og internationale netværk. De har også en baggrund inden for det felt de rekrutterer til, så de forstår dine behov og kandidaternes kvalifikationer. Kontakt os på tlf. +45 29 10 52 27.

Randstad Professionals:
national & international rekruttering



IT

 **randstad**

Staffing | Professionals | HR Solutions | Inhouse Services



Sæt Flash på porten med HTML5 og canvas

Behovet for Flash til interaktiv grafik er blevet væsentligt mindre med det nye canvas-element i HTML5, som gør det muligt at tegne i browseren.

Af Tania Andersen, prosabladet@prosa.dk

En af de varmeste nyheder i den kommende udgave af webstandarden, HTML5, er canvas-elementet, som gør det muligt at tegne i browseren fra Javascript.

Med Internet Explorer 9 er alle de nye browsere med på canvas-vognen, og dermed bliver teknologien en alvorlig konkurrent

til Flash og andre plugins, som ofte tidligere var nødvendige for at skabe interaktiv animeret 2D-grafik.

Canvas er simpelthen et rektangulært element på en webside, ligesom et div-element eller tilsvarende, men med den store forskel, at man kan tegne programmatisk fra Javascript i feltet. I Internet Explorer 9 sker det med grafikacceleration, og det samme er på vej i Firefox og Chrome, og det giver flotte og højtydende animationer.

For at tegne i et canvas-felt skal man

hente et context-objekt fra DOM'en, som vist i kodeeksempel 1.

I linje 1 angives dokument-typen for HTML5, hvilket Internet Explorer 9 kræver for at genkende dokumentet som HTML5.

I linje 5 defineres canvas-feltet med id'et 'canvasfelt' og en bredde og højde på 500 gange 300 pixels.

I linje 7 fås canvas-objektet fra DOM'en på sædvanlig vis. Canvas-objektet har en getContext-metode, som skal kaldes med strengen '2d' (Der er ingen 3D-kontekst

Canvas

Canvas-elementet blev opfundet af holdet bag Apples Safari-browser, blandt andet med henblik på dashboard widgets eller skrivebords-duppeditter i Safari 4. HTML5-arbejdsgruppen overtog Apples forslag og gjorde det til en del af standarden, og canvas er nu understøttet i samtlige af de store browsere, Firefox, Chrome, Safari og Opera. I lang tid var der usikkerhed og skiftende udmeldinger fra Microsoft om, hvorvidt canvas ville blive en del af Internet Explorer 9, men de gode kræfter vandt til sidst. Tillige benytter IE9 nu samme eventmodel som de øvrige browsere, hvilket gør det nemmere at programmere interaktive grafiske elementer i webapps.

```

1 <!DOCTYPE html>
2 <html>
3 <head><title>Test</title></head>
4 <body>
5 <canvas id="canvasfelt" width="500" height="300" style="border:
  solid"></canvas>
6 <script>
7 var canvas = document.getElementById("canvasfelt");
8 var context = canvas.getContext("2d");
9 context.fillStyle = "#FF0000";
10 context.fillRect(10,10,80,100);
11

```

Kodeeksempel 1. Sådan anvendes canvas-elementet i HTML5.

Læs mere

API-dokumentation om canvas-metoderne findes på WHATWG's site. Det findes nemmest ved at søge på "WHATWG canvas" i en søgemaskine.

HTML5-bogen Diveintohtml.org har et kapitel om canvas. Den kan findes på samme adresse, altså Diveintohtml.org.

```

12 canvasfelt.addEventListener("click", getCursorPosition, false);
13
14 function getCursorPosition(e) {
15     // Returnerer koordinatet fra event i canvasfelt, relativt
16     // til feltets øverste venstre hjørne.
17     // Virker kun i nye browsere inkl. IE9.
18
19     var x;
20     var y;
21     x = e.clientX + document.body.scrollLeft
22         + document.documentElement.scrollLeft;
23     y = e.clientY + document.body.scrollTop
24         + document.documentElement.scrollTop;
25
26     x -= canvasfelt.offsetLeft;
27     y -= canvasfelt.offsetTop;
28
29     alert("Musseklik ved canvas-koordinat " + x + ", " + y);
30
31     // Eksemplet er tillempet fra et tilsvarende fra Diveintohtml5.org.
32 }

```

Kodeeksempel 2. Alle de nye store browsere anvender nu samme eventmodel. Det gør det nemt at bestemme koordinater for et museklik i canvas-feltet.

endnu, men det kan komme senere). Metoden returnerer et context-objekt, som er tegnepladen, på samme måde, som det kendes fra f.eks. Javas 2D-API.

I linje 9 og 10 anvender vi nogle af de tegnemetoder, som context-objektet kan byde på. Koordinaterne angiver som sædvanlig i computergrafik afstanden fra øverste venstre hjørne i canvas-feltet. Resultatet kan ses i figur 1.

Tegnemetoderne i canvas minder meget om dem, man finder i andre 2d-programmeringsmiljøer, så der skulle ikke være nogen uhyggelige overraskelser i farvandet.

Man er ikke begrænset til, hvad der kan tegnes med streger og polygoner. Det er også muligt at importere billedfiler ind i canvas-set. Det benyttes i Coulisse (figur 2), som er

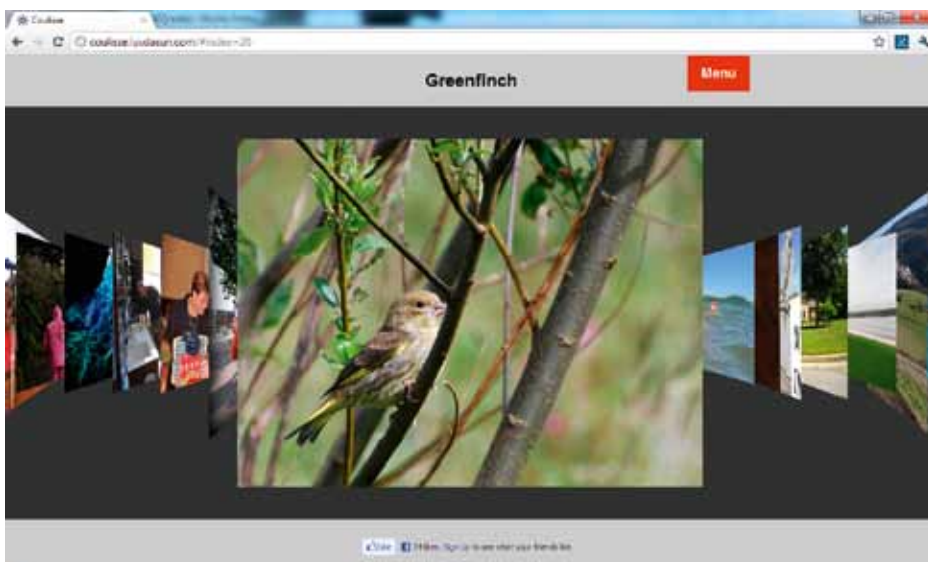


Fig. 2. Med canvas kan man opnå effekter, man tidligere var henvist til Flash for at skabe. Her er det Coulisse, som er en HTML5-udgave af iTunes coverflow-widget.



Fig. 1. Sådan bliver resultatet af vores anstrengelser i kodeeksempel 1. Rammen udenom er sat med CSS og er kun taget med for at angive canvas-feltets udstrækning.

en HTML5-udgave af iTunes kendte coverflow-widget. Her bruges canvas-metoder til at udføre en transformation af billeder.

Med Internet Explorer 9 benyttes alle de store browsere nu den samme event-model, der går under navnet DOM Level 3 events. Det betyder, at det er væsentligt simplere at have at gøre med events.

Kodeeksempel 2 viser, hvorledes et museklik relative koordinater i forhold til canvas-objektets øverste venstre hjørne nemt kan findes. Og så er det bare med at komme i gang med at programmere HTML5-baserede spil.

Tips til canvas-tegning

Tegn "skarpe" streger: Forskyd pixel-koordinatet med 0.5: `context.moveTo(0, 0.5); context.lineTo(500, 0.5);`

Slet canvas-feltet: Gøres med sætningen `canvas.width = canvas.width`

Double buffering: For at undgå fnidder, når der tegnes i canvas-feltet, kan man tegne til et skjult div og så synliggøre det, når optegningen er færdig. Det næste frame i en animation kan så tegnes i et andet underliggende skjult div, og så fremdeles.

Fattige indere låner penge med mobilen



Mobilen bliver det helt centrale redskab, når fattige kvinder i Indien fremover skal have et mikrolån. Farvel til lånemøder med udveksling af gamle pengesedler på et lerklinet gulv i en hytte midt i slumkvarteret – goddag til sms, bankkonti og elektronisk kontostyring for de allerfattigste.

Tekst: Periskop

Foto: Thomas Søndergaard/Periskop,
prosabladet@prosa.dk

Mikrolån har de sidste 10 år hjulpet rigtig mange fattige kvinder i ulandene til at forbedre deres levevilkår og gøre deres familier mere økonomisk uafhængige. Nu er anden generation af mikrolånene på vej, og her bliver mobiltelefonen et helt centralt værktøj. Et godt eksempel er mikrolånsbanken, Grameen Koota (GK), der formidler lån til fattige indiske kvinder, og som bl.a. har den danske pensionskasse PKA som investor. Her er man i fuld gang med en fundamental ændring af den måde, de



De fattige indiske kvinder slipper for papirarbejdet, når de kan låne penge med mobiltelefonen.

fattige kvinder låner penge på.

Hidtil er lånene blevet formidlet på fællesmøder på stuegulvet hos fattige kvinder i slumkvartererne. En gang om ugen kommer en repræsentant fra Grameen Koota og indsamler rente og afdrag fra kvinderne eller formidler nye lån.

Der bliver holdt styr på regnskaberne med papir og pen, mens pengene udveksles den ene eller den anden vej i små tætpakkede seddelbundter. Nogle kvinder møder ikke op eller kommer for sent. Det giver en masse ventetid. Også for områdelederne, som skal køre rundt og indsamle pengene, tælle dem og køre dem i banken, er der masser af 'spildtid'.

Men dette er snart fortid.

Fremover vil de fattige kvinder blive udstyret med en mobiltelefon, når de skal låne penge. Og de vil som noget nyt også få anvist en konto i Bank of India.

– Fra mobiltelefonen vil de så have mulighed for at betale afdrag på deres lån i GK, hæve penge på bankkontoen eller sætte penge ind på den, forklarer Dilip Sampath, der er leder af et pilotprojekt, som bankens søsterselskab GK Development Trust står for i Bangalore i Sydindien.

Send cash med sms

– Systemet fungerer på den måde, at lånerne får et SIM-kort og en mobiltelefon, hvis de ikke har en selv. Via mobilen bliver de koblet op til Bank of India, som er en statsejet bank. Det er dog via lokale agenter, som

holder til i slumområdet tæt ved kvinderne, at pengene bliver udleveret eller afleveret, forklarer Dilip Sampath.

Så i stedet for at gå i banken vil kvinderne fremover blot skulle gå hen til den lokale købmand eller det lokale apotek, som er agent for Grameen Koota. Der kan de så sætte 10 eller 20 rupees ind på deres bankkonto eller hæve penge.

– Via mobiltelefonen kan de for eksempel hæve 20 rupees. Så bliver der sendt en sms til agenten om, at han skal udlevere 20 rupees til kunden, når vedkommende møder op. Samtidig får kunden en sms med saldoen på kontoen, siger Dilip Sampath.

– I princippet svarer det til, at de fremover kan sende eller hæve cash via sms.

Hvis kunderne går ind i menuen på mobiltelefonen, vil de for eksempel kunne vælge 'saldo', vælge at sende penge eller at betale afdrag på det lån, som de i dag fysisk skal møde op for at betale.

Samarbejdet med Bank of India er nødvendigt, fordi de fattige kvinder typisk ikke har nogen bankkonti i dag.

– I øjeblikket er vi i gang med at undervise kvinderne i at bruge teknologien. Jeg håber, at vi om nogle måneder kan gå i gang for alvor, forklarer Dilip Sampath.

10 kvinder hæfter for hinanden

Mens de fattige kvinder venter på den nye teknologi, vil de fortsat skulle mødes i grupper a cirka 10 kvinder én gang om ugen for at betale afdrag eller tage nye lån.



Mikrolån har de sidste 10 år hjulpet rigtig mange fattige kvinder i ulandene til at forbedre deres levevilkår og gøre deres familier mere økonomisk uafhængige.

For at låne penge af GK skal kvinderne samle en gruppe på 10 kvinder, som tror så meget på hinanden, at de er villige til at hæfte solidarisk. Det betyder altså, at hvis én af kvinderne ikke betaler sine afdrag, så hæfter de andre.

Renten på kvindernes lån er på 26 procent. Det er umiddelbart en høj rente, som GK forklarer med, at de selv skal låne til 12 procent i banken eller hos udenlandske investorer som for eksempel PKA.

Alternativet for kvinderne er dog ikke banklån, da det er umuligt for dem at få, fordi bankerne kræver alt for meget dokumentation af deres betalingssevne. Alternativet er derfor private pengelånere, som ofte tager over 40 procent i rente.

Derfor er kvindernes reelle muligheder et mikrolån i for eksempel GK. Her kan de maksimalt låne cirka 3.000 kroner ad gangen. Rente og afdrag skal betales tilbage i løbet af et år.

– Vi tror på kvinderne. De er meget mere ansvarsfulde end deres mænd, der kan finde på at drikke pengene op. Kvinderne tager mere ansvar for deres familie og sørger for at betale deres afdrag. Også for ikke at miste respekt i lokalsamfundet, forklarer admini-

strerende direktør Suresh Krishna fra GK.

I alt låner banken penge ud til mere end 600.000 indiske kvinder.

Banken startede som en ngo for 11 år siden, men blev i 2005 omdannet til et non-

banking financial company. I dag opererer organisationen i fire delstater i det sydlige Indien. Den har mere end 30 udenlandske investorer, heriblandt som nævnt PKA i Danmark.

Debat om renten på mikrolån

Den rente, de fattige indiske kvinder betaler for deres lån, er høj sammenlignet med den rente, som almindelige danskere betaler for deres hus- og billån.

Det giver jævnlige anledning til debat i medierne. En dansk dokumentarfilm om mikrolån i Bangladesh gav for et stykke tid siden anledning til argumenter for og imod mikrolån.

Som kommentar til den debat siger administrerende direktør i PKA Peter Damgaard Jensen:

– Sammen med LD Invest og IFU har vi grundigt undersøgt markedet for mikrolån i Indien. I de mikrofinansieringsinstitutter, vi har besøgt i Indien, svinger renten mellem 26 og 33 procent effektiv rente årligt og beregnes forskelligt enten på månedsbasis eller pr. kvartal. Det kan lyde som en høj rente i danskeres ører, men det, man bare skal huske på, er, at mikrolån er forbundet med store administrationsomkostninger, fordi det er små lån til mange.

– Derudover er der også forbundet en vis risiko ved at låne penge ud til mennesker, som intet ejer, fordi man ikke ved, om de vil være i stand til at betale lånet tilbage. Sådan er det jo også i Danmark. Men når den enkelte mikrolånstager har vist, at hun kan overholde aftalen og betale lånet tilbage, vil renten være lavere næste gang, personen optager et mikrolån, idet risikoen ved ikke at få pengene retur er mindre.

Peter Damgaard Jensen henviser samtidig til, at alternativet til mikrolån for de fattige i Indien er det private lånemarked, hvor renterne er meget højere end ved mikrolån. Der er for disse mennesker ikke mulighed for at låne i en almindelig bank eller et pengeinstitut.



It-folk er glade for, at man kan opdatere det fysiske miljø uden at skulle være på arbejde til klokken to om natten.

Allan Nielsen, systemkonsulent i Syskon.

Sådan ser servernes liggeunderlag ud

VMware er kæmpen, når det handler om virtualisering af servere. Men Microsoft og open source-projekter har også noget at byde på i hyperspace.

Af Tania Andersen, prosabladet@prosa.dk

Virtualisering gør det muligt at samle serversystemerne på færre maskiner med bedre udnyttelse til følge og for at konfigurere en enkelt server til en helt bestemt applikation eller anvendelse.

Det, der giver mulighed for at afvikle flere styresystemer samtidigt på samme hardware, kaldes for en hypervisor og findes i en række aftapninger. Mest kendt er producenten VMware, som har mange års erfaring, men en række andre spillere er kommet til, senest i open source-verdenen.

Det er nu ikke så meget de basale egenskaber, der differentierer de forskellige leverandørers produkter, fortæller Allan Nielsen, som er systemkonsulent i virksomheden Syskon, der blandt andet beskæftiger sig med virtualisering med udgangspunkt i VMware og Microsofts produkter.

– Virtualiseringen er fælles for dem alle. Der er ikke den store forskel på, om du køber det ene eller det andet produkt, siger han.

Men VMware kan noget mere, mener Allan Nielsen, og det skyldes, at de har været længst på markedet. Det handler blandt andet om storage, hvor VMwares instanser ikke er knyttet tæt til et bestemt storageenhed, i modsætning til Microsofts Hyper-V, hvor alle instanser knyttet til en storageenhed må flyttes i samlet flok. Et

andet punkt, hvor VMware er et hestehoved foran, er muligheden for at flytte en kørende server med applikationer og hele pivtøjet uden at skulle lukke ned under skiftet fra én fysisk server til en anden. Behovet opstår, når der skal ændres i den fysiske maskine.

– Det er it-folk glade for, fordi det betyder, at man kan opdatere det fysiske miljø uden at skulle være på arbejde til klokken to om natten.

Skyen er fremtiden

Et andet scenarie er det, hvor der er behov for at udvide kapaciteten på et system. Her kan man indkøbe en ny fysisk server og fordele belastningen ud ved at flytte instanser til den nye maskine. Også i dette eksempel kan der være brug for at flytte systemet, mens det afvikles.

Ud over VMware og Microsofts produkter er der i de seneste år kommet en række open source-produkter til, såsom Xen og KVM. Selvom man må undvære noget af de kommercielle produkters funktionalitet, mener Allan Nielsen godt, at disse muligheder kan spille en rolle, specielt i mindre virksomheder med en enkelt fysisk server til rådighed.

Cloud computing har længe været et varmt emne, og herunder går snakken også

Bag begreberne

Hypervisor

Et lille softwarelag, som ligger mellem den fysiske servers hardware, også kaldet 'metallet', og et eller flere styresystemer, der samtidig afvikles og deler ressourcer på den fysiske maskine, uden at styresystemerne kender hinandens eksistens. Kaldes også for 'virtual machine monitor' (VMM).

Instans

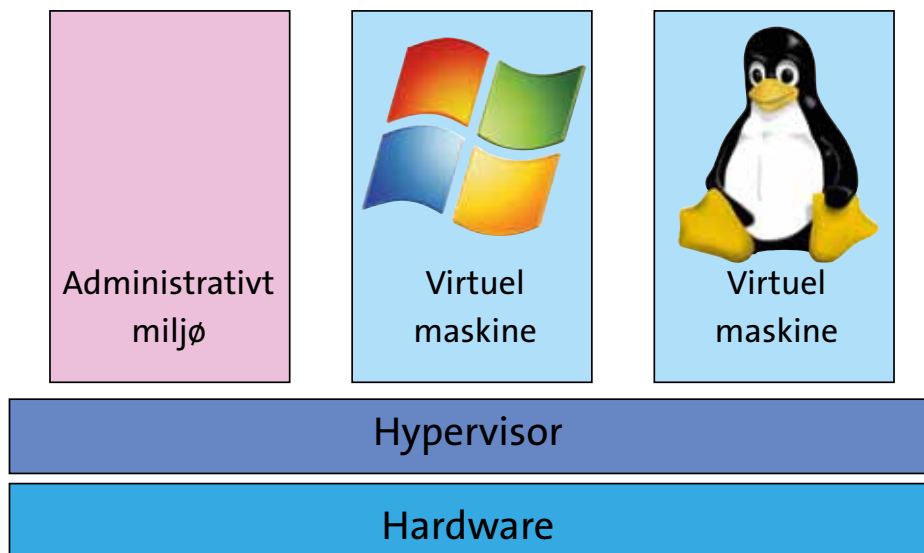
Et enkelt kørende serverstyresystem med tilhørende applikationer.

Intel VT og AMD-V

Står for henholdsvis Intel Virtualization Technology og AMD-virtualization. Instruktionsæt i processorer, der er en forudsætning for virtualisering, og som hjælper hypervisoren med at håndtere hardwaren.

OVF

Open Virtualization Format. En standard for at pakke og distribuere konfigurerede virtuelle instanser som styresystem og tilhørende applikationer. OVF kan benyttes til at flytte instanser mellem forskellige leverandørers produkter.



I et virtualiseret system med hypervisor kører en række virtuelle maskiner med forskellige styresystemer og programmer oven på hypervisor-laget, som ligger oven på den fysiske hardware.

på såkaldte private skyer, som er klynger af servere, der kan tilgås på samme nemme vis som f.eks. Amazons sky-systemer. Men private skyer findes allerede i virksomheder med mange fysiske servere, og VMwares software understøtter private skyer. En anden mulighed er open source-produktet

OpenQRM, som Prosabladet tidligere har skrevet om. De private skyer vil også blive integreret med de store udbyderes sky-systemer, spår Allan Nielsen.

– Det, der sker i de næste 10 år, er, at det bliver en service, vi bare plugger ind i væggen.

Fire hypervisors

VMWare

Med mange år på bagen er VMWare lederen af feltet, når det handler om servervirtualisering. VMWares hypervisor gør det muligt at flytte kørende servere fra én maskine til en anden uden behov for at lukke ned. Det betyder, at man kan udbedre fejl og mangler på den fysiske maskine uden behov for at stoppe applikationen.

Hyper-V

Microsofts hypervisor. Kan afvikle Windows-servere, Windows 7 samt Suse og Red Hat Linux. Håndteringen af hypervisoren er integreret med Windows' sædvanlige management-funktioner.

Xen

Open source-hypervisor, som kan afvikle Linux, BSD, Solaris og Windows.

KVM

Står for Kernel-based Virtual Machine. Linux-baseret hypervisor, som kan afvikle Linux og Windows.



Altid ved hånden. Aldrig på kompromis

På det nye Version2 mobilsite går relevans og effektivitet går op i en højere enhed

- Du får helt samme indhold på Version2 desktop og Version2 mobilsite
- Kommenter og skab debat via mobilen
- Version2 giver dig ægte platformsuafhængighed: Alt indhold passer til både mobil, tablet og computer

Test det nye version2.dk – og lad os høre din mening på version2.dk/beta



version2
it for professionelle

Nyheder • Debat • Job



- 19 • Tænk brugerne ind i offentlige it-løsninger
- 22 • Hvad er usability?



- 24 • Involver den rigtige bruger
- 26 • En personlig genvej til nyttige tjenester



- 28 • Et system uden brugervenlighed er spildt arbejde
- 30 • Fra ingeniørvidenskab til brugeroplevelser



Tænk brugern

Usability og brugerinddragelse er ikke typiske favoritdiscipliner i offentlige it-projekter. Men en holdningsændring er på vej, og de gode eksempler findes.





Ifølge brugervenlighedsekspert Thomas Visby Snitker prioriteres usability typisk for lavt i offentlige it-udviklingsprojekter. Her er han i gang med en test, hvor han observerer brugerens interaktion med et website.

e ind i offentlige it-løsninger

Af Stig Andersen, prosabladet@prosa.dk
Foto: Lars Bertelsen

En ny digital selvbetjeningsløsning er implementeret på kommunens hjemmeside – til tiden og stort set i henhold til de oprindelige kravspecifikationer. Budgettet holdt endda, i hvert tilfælde nogenlunde, så suc-

ceshistorien burde være lige til at skrive.

Problemet er bare, at borgerne ikke bruger løsningen. Og de, der forsøger, går i stå midtvejs i de mange museklik.

Noget tyder på, at mange digitale løsnin-

ger i det offentlige halter svært på usability-siden. Og det kan have alvorlige konsekvenser. Digitalisering af borgerservicen og de interne arbejdsgange i den offentlige sagsbehandling er gentagne gange blevet >

”

Der er flere offentlige institutioner, der nu er parate til at bevæge sig væk fra de store kravspecifikationer til en mere iterativ proces, hvor brugerne løbende er involveret.

Michael Madvig, løsningschef, cBrain.



› fremhævet som vejen til både effektivisering og forbedring af den offentlige service. Men de planlagte gevinster risikerer at fordufte, hvis der ikke bliver sat alvorlig fokus på usability i løsningerne.

Hvorfor går brugerne i stå?

Nu er der mange ting, der kan gå galt i store offentlige it-projekter. En hurtig gennemlæsning af den såkaldte "it-udredning" udgivet af Finansministeriet i 2010 giver et skræmmende billede af, hvor mange det i virkeligheden er. Nu ser det også ud til, at der kommer fokus på de usability-problemer, som hidtil tilsyneladende er druknet i mængden af andre problemer.

Bare et enkelt eksempel: Erhvervs- og Byggestyrelsen kører i øjeblikket projektet "Digitalisering af Offentlig Byggesagsbehandling" sammen med KL og seks forsøgs-kommuner. Processen ser yderst fornuftig ud med trinvis udvikling af tjenesterne og afprøvning af løsningen i praksis, før den skal løftes op på en national platform. Hvad angår funktionalitet, ser det absolut også lovende ud.

Men trods det gode afsæt har man kun-

net konstatere, at det stadigvæk er for få, der benytter den digitale selvbetjening til at ansøge om byggetilladelse. Og mange, der kaster sig ud i det, går i stå midtvejs. Så i øjeblikket er man i gang med at kontakte de brugere, der er gået i stå, for at få en forklaring.

Usability prioriteres lavt

Men hvad er det, der typisk går galt? Thomas Snitker, brugervenlighedsspecialist og direktør for SnitkerGroup, har et bud, hvad angår de borgervendte løsninger.

– Der er problemer på stort set alle niveauer, men det værste er de såkaldte konceptuelle problemer. Det vil groft sagt sige, at der bliver udviklet løsninger, ingen har brug for, eller som ingen kan forstå, hvordan de skal bruge, siger han.

Sundhed.dk er ifølge Thomas Snitker et godt eksempel på, at et politisk ønske og ikke borgernes egentlige behov er blevet tænkt ind i løsningen.

– Sundhed.dk er en løsning, der set fra politisk hold giver mening: En kæmpe stor portal, som dækker borgernes behov for information og selvbetjening i forbindelse

med deres helbred. Men borgerne har bare ikke brug for den. De vil hellere gå direkte til deres egen læges hjemmeside eller til hospitalets hjemmeside, eller også søger de bare på Google, siger han.

Erik Frøkjær, lektor på Datalogisk Institut, Københavns Universitet, ser flere grunde til, at det ofte kniber med brugervenligheden.

– Usability har typisk haft en lav prioritet i de offentlige udviklingsprojekter, og når tidsplaner og budgetter strammer til, er det ofte det, man sparer væk. Det er nemmere at slagte noget, man tror er lidt facade, siger han.

Dårlig usability koster

Som eksempel nævner Erik Frøkjær det digitale tinglysningsystem, der er et af de problemfyldte offentlige it-projekter, der senest har trukket store overskrifter. Her havde man oprindeligt rent faktisk planlagt en fase med brugerinddragelse og usability-tests, men tidspress gjorde, at det blev sparet væk.

Netop brugerinddragelse i udviklingsprocessen fremhæver Erik Frøkjær som afgørende for at få fuld fokus på usability. Men han peger også på nogle forhold i det offentlige system, der lægger en dæmper på lysten til at inddrage brugerne:

– For chefer i det offentlige betyder brugerinddragelse i et it-projekt alt andet lige, at de dermed tager mere ansvar for den færdige løsning. Og der kan være chefer, der viger tilbage for at tage det ansvar på sig med tanke på en eventuel fiasko i projektet.

Thomas Snitker vurderer, at usability typisk fylder under én procent af budgetterne og opmærksomheden i it-udviklingsprojekterne i det offentlige. Han mener, at man som tommelfingerregel burde sætte 10-20 procent af til det, hvilket hurtigt ville være tjent ind. De økonomiske tab er indlysende store, hvis man udvikler noget, brugerne ikke kan eller vil bruge, eller hvis man ikke får den ønskede gevinst ved, at borgerne benytter sig af selvbetjeningsløsningerne i stedet for at henvende sig personligt på rådhuset.

Det kan lade sig gøre

Men det er faktisk ingen naturlov, at usa-



bility bliver nedprioriteret i udvikling af digitale løsninger til borgerne. Thomas Snitker peger på bibliotekerne som det gode eksempel.

– Bibliotekernes løsninger fungerer supergodt. Funktionerne giver mening, og de er typisk implementeret på en brugervenlig måde, som gør, at bibliotekerne bliver endnu mere tilgængelige, end hvis man var fysisk til stede. Det er et eksempel på, at de digitale løsninger er med til at 'genopfinde' en eksisterende funktion, siger han.

Erik Frøkjær ser også tegn på, at der faktisk er ved at ske en udvikling i en positiv retning. Og det er ikke mindst på grund af det stigende antal tjenester på nettet.

– De digitale løsninger er i de seneste cirka 10 år ganske enkelt indgået i et samspil med stadig flere brugere og ikke mindst brugere, der ikke benytter sig professionelt af it i deres dagligdag. Det gælder ikke mindst på områder som offentlige selvbetjeningsløsninger og e-handel, siger han.

Holdningsændring i det offentlige

Internt i de offentlige forvaltninger er der tilsyneladende også en holdningsændring på vej. Michael Madvig, løsningschef i cBrain, oplever en stigende fokus på tilfredse brugere.

– Videnskabsministeriet er i øjeblikket i

udbud med et nyt ESDH-system, og ifølge kontrakten vil der være en bonus til leverandøren, hvis der kommer en positiv brugerundersøgelse efter implementeringen. Det er et element, vi ikke har set før, fortæller han.

Han tilføjer, at i det ESDH-projekt, som cBrain kørte i Transportministeriet, bestod

projektevalueringen udelukkende af en brugertilfredshedsundersøgelse. Så ifølge Michael Madvig er der et reelt paradigmeskift på vej.

– Der er flere offentlige institutioner, der nu er parat til at bevæge sig væk fra de store kravspecifikationer til en mere iterativ proces, hvor brugerne løbende er involveret. Men det kræver en større grad af tillid mellem parterne, hvilket kan være en udfordring for institutioner, der traditionelt har fokuseret meget på formelle krav og økonomisk styring, siger han.

Michael Madvig mener, at noget af udviklingen kan tilskrives et generationsskifte i de offentlige institutioner. Derudover skræmmer sporene fra de store offentlige it-skandaler.

Med til billedet hører også, at flere offentlige institutioner end tidligere er parate til at satse på standardsystemer frem for at kaste sig ud i store udviklingsprojekter fra bunden.

– Ved at gå efter mere standardiserede løsninger har man jo mulighed for meget bedre at afprøve, om de opfylder brugernes krav i forhold til de konkrete arbejdsopgaver. Den model giver også mulighed for at anvende noget af budgettet til at lave tilpasninger efter idriftsættelse, når brugerne har fået et meget bedre kendskab til løsningen, fortæller han.

Bredbånd til erhverv Skyline Business Pro



Professionelle netværksløsninger

- Hastigheder op til 2/2 Gbit/s
- Dedikerede MPLS- og VPN-løsninger
- Uafhængig infrastruktur
- SLA med 99,9% opetid
- Trådløs fiber
- Lave etableringsomkostninger



SKYLINE
ERHVERV

www.skylineerhverv.dk · 7010 1012

Hvad er usability?

'Brugervenlighed' er ikke dækkende, når det gælder om at finde et ord for at udvikle løsninger, som sætter en gruppe brugere i stand til at løse deres opgaver hurtigt og korrekt. Det mener Jan Stage, professor på datalogisk Institut.

Af Stig Andersen, prosabladet@prosa.dk

Illustration: Lars Refn

ISO-definitionen af 'usability' er "the extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specified context of use".

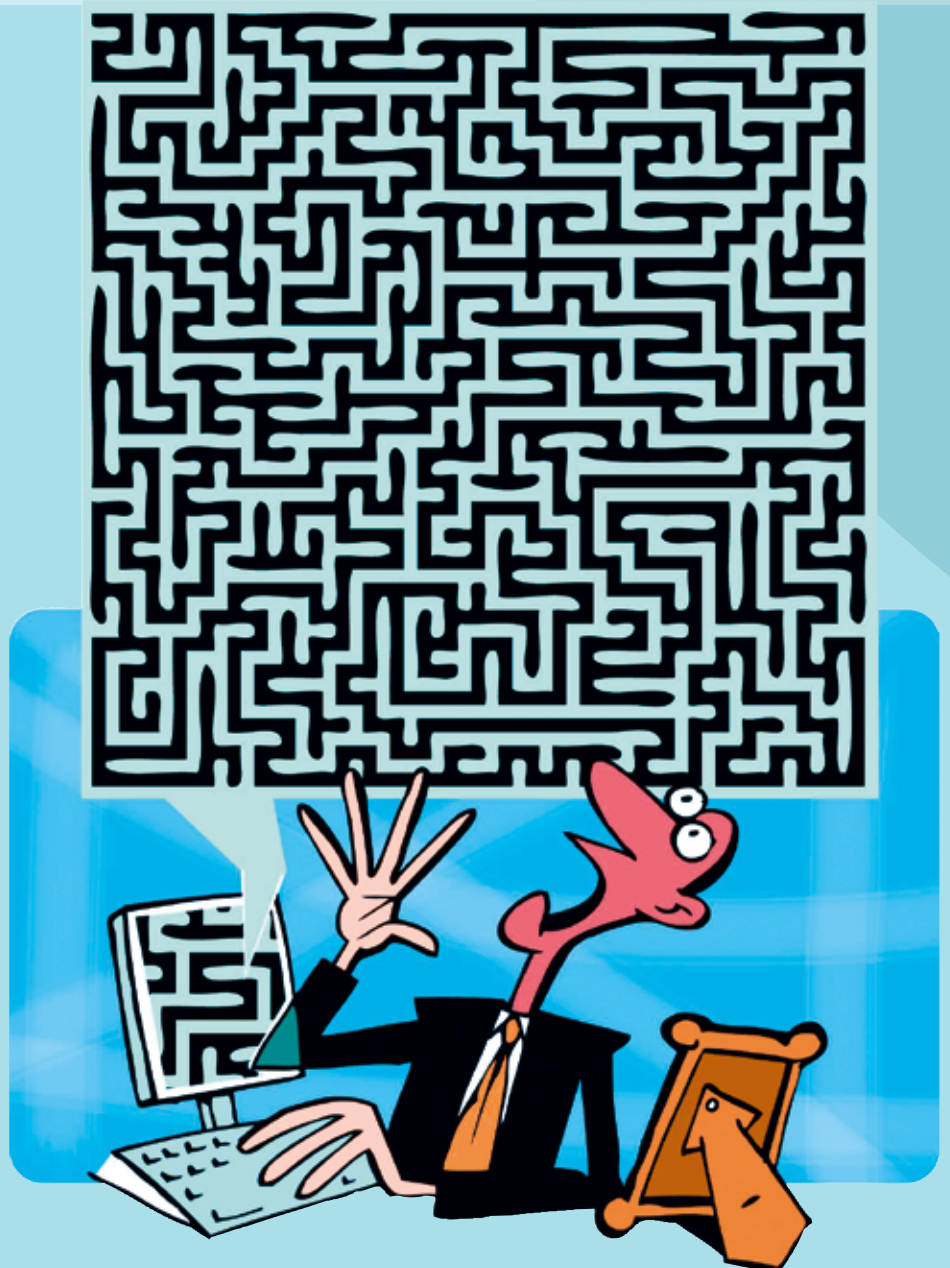
Ifølge Jan Stage, professor på Datalogisk Institut, Aalborg Universitet, og med mange års erfaring på området, er det en brugbar definition. På dansk kommer vi dog lidt til kort, når vi skal forsøge at komme tættere på det, der også traditionelt er blevet kaldt 'brugervenlighed'.

– For det første er 'brugervenlighed' ikke så heldigt et ord, for det lugter langt væk af 70'erne, hvor specialister udviklede systemer, hvor de så kunne vælge at være 'venlige' over for brugerne og konstruere systemerne, så de overhovedet var til at finde ud af at bruge. Vi har forsøgt med ordet 'brugbarhed' – som er mere dækkende – men i dag må man sige, at 'usability' er blevet det mest anvendte ord, siger han.

Hvad angår selve ISO-definitionen, er der også en udfordring med ordene 'effectiveness' og 'efficiency', så Jan Stage giver følgende bud på en udlægning.

– Usability går ud på at udvikle løsninger, som sætter en specifik gruppe af brugere i stand til at løse deres opgaver korrekt ('effectiveness') og hurtigt ('efficiency') med afsæt i den sammenhæng, som opgaverne skal udføres i. Og han tilføjer:

– Hvis vi så dropper 'satisfaction'-delen af ISO-definitionen og i stedet taler om det nyere og bredere begreb 'user experience', er vi ved at være der.



”

Usability går ud på at udvikle løsninger, som sætter en specifik gruppe af brugere i stand til at løse deres opgaver korrekt og hurtigt med afsæt i den sammenhæng, som opgaverne skal udføres i.

Jan Stage, professor, Datalogisk Institut, Aalborg Universitet.

Den store danske skikkelse inden for usability, Jakob Nielsen, beskrev i sin bog fra 1993, "Usability Engineering", hvad der blandt andet karakteriserer et brugervenligt system. Det er let at lære, let at huske, effektivt, hvilket vil sige, at brugeren er i stand til at udføre sine opgaver, og det er tilfredsstillende for brugeren at betjene sig af systemet.

En problematik ved Jakob Niensens beskrivelse er dog, at der i høj grad er forskel på systemer, påpeger Jan Stage. Meget komplekse systemer, der ikke er specielt lette at lære at bruge, kan være meget effektive, når man først har lært at bruge dem.

Udviklingsprocesser

Et er, hvad usability er, noget andet er, hvordan usability integreres i en udviklingsproces. Ifølge Erik Frøkjær, lektor på

Datalogisk Institut, Københavns Universitet, er der et grundlæggende problem i de meget styrede og specifikations-orienterede processer.

– I den traditionelle vandfaldsmodel er det meget vanskeligt at give plads til læring undervejs. Og kernen i usability og brugerinddragelse er lige nøjagtigt at give plads til læring om brugerens anvendelse af løsningen i løbet af udviklingsprocessen, siger han.

Erik Frøkjær mener, at de agile udviklingsmetoder typisk vil give bedre plads til den nødvendige læring, men han understreger, at ingen af de to hovedmodeller i sig selv giver garanti for høj grad af usability.

Jan Stage har en lidt anden vinkel på problemstillingen.

– Hvis man virkelig skal satse på usability inklusive et forløb med en grundig

usability-evaluering, giver den klassiske vandfaldsmetode, som også typisk anvendes til længerevarende projekter, bedre mulighed for at planlægge usability-evalueringen. De nyere agile procesmodeller bliver typisk anvendt på lidt mindre udviklingsprojekter, hvor det ikke er realistisk at indlægge et evalueringsforløb på op til halvanden måned og 150 persontimer, mener han.

Jan Stage tilføjer, at den løbende brugerinddragelse i de agile udviklingsmodeller kan være en god metode til at fremme usability i løsningerne. Udfordringen her er dog, at brugere, der deltager i den type forløb, ikke bliver ved med at være 'nye'. Derfor vil de ikke være en erstatning for de brugere, man involverer i egentlige usability-evalueringer.



Tegneserie xkcd.com:

xkcd.com/386

Duty Calls



Månedens tegneserie er udvalgt af brugervenlighedseksperter Thomas Visby Snitker.

cBrains ESDH-løsning F2 har resulteret i udbredt brugertilfredshed og øget arbejdsglæde blandt sagsbehandlere i flere ministerier. Det er gjort ved at involvere de rigtige brugere i udviklingsprocessen.



Involver den rigtige bruger

Af Stig Andersen, prosabladet@prosa.dk

Foto: Lars Bertelsen

– Grin, gråd og begejstring.

Sådan lyder løsningschef Michael Madvigs korte beskrivelse af forløbet med 'det innovative rum', som cBrain kører med sine kunder, når der skal udvikles nye generationer af softwaren. Fra den opløftende start, hvor alt er muligt, over den midlertidige nedtur, hvor realiteterne begynder at banke på, til glæden over i fællesskab at have udformet en løsning, der dækker brugernes behov i dagligdagen.

– Vi er helt sikkert et hus fuldt af højtuddannede og intelligente mennesker. Men vi tror meget på, at vi ikke er klogere, end vi er. Så derfor skal rigtige brugere involveres i udviklingsprocessen, så vi ikke sidder og teoretiserer os frem til noget smart, som bare ikke giver mening for dem, siger Michael Madvig.

Usability hos cBrain handler ikke om design guides og sexede skins, men om at

insistere på at levere enkle værktøjer til at understøtte til tider ret komplekse arbejdsgange. Det er en udfordring og kræver et detaljeret kendskab til arbejdsgangene i de ministerier, der anvender F2 til sagsbehandling og dokumenthåndtering. Derfor køres der intensive forløb med aftagerne, så behovene bliver forstået til bunds, før der igangsættes større nyudviklingsopgaver.

Udviklet sammen med kunderne

F2 er siden 2006 blevet udviklet i samarbejde med blandt andet PricewaterhouseCoopers, Kirkeministeriet og Socialministeriet. Og cBrain-folkene har været omkring andre typer virksomheder og organisationer for at få kortlagt de typiske delprocesser i en generaliseret sagsbehandling. Det førte til en erkendelse af, at der var så mange procesvarianter og nødvendige afvigelser i det daglige arbejde, at det ikke gav mening



at forsøge at indfange enhver variant i en tilsvarende systemvariant.

– Det viste sig, at de tilsyneladende mange og meget komplekse dele af sagsbehandlingen kunne skæres ned til 12-14 unikke handlinger. Så vi besluttede at udvikle en kerne, der understøtter de handlinger på en enkelt måde for brugeren, fortæller Michael Madvig.

Konkret resulterede det i en brugergrænseflade med to grundlæggende vinduer: Et søgevindue og et arbejdsvindue. F2 indeholder også en mulighed for at lave kundespecifik funktionalitet i et separat tilpasningslag, som kan interagere med kernen.

Fordele ved standardsystem

F2 er et standardsystem, hvor 80-90 procent af al nyudvikling er et resultat af forslag og ønsker fra kunderne. At det er et standardsystem, giver nye kunder og nye

brugere en reel mulighed for at få indblik i, hvad systemet kan. Men detaljerede forslag til udvidelser er ikke på dagsordenen i de første faser af et projekt.

– Det er lidt tarveligt at spørge brugerne efter to timers demo, hvad de synes. Så vores filosofi er at få systemet i drift og så evaluere med mellemrum efterfølgende, når brugerne har arbejdet med løsningen i det daglige arbejde. Det giver et meget kvalificeret input til nyudvikling og tilretning, mener Michael Madvig.

Proces-tests

cBrain kører ikke traditionel usability-afprøvning med kameraer og tænke højt-tests, men satser i stedet på proces-tests, hvor brugerne afprøver, om løsningen understøtter de nødvendige delprocesser i sagsbehandlingen.

– Usability er i bund og grund et spørgsmål om, at løsningen fungerer i forhold til de opgaver, som brugerne skal udføre. Vi har over 1.000 brugere på vores F2-løsning, og vi har ikke på noget tidspunkt fået ønsker om eksempelvis skins eller andre generelle elementer i brugergrænsefladen, fortæller Michael Madvig.

Kill your darlings

Hos cBrain kører man en Scrum-baseret udviklingsproces, hvor omfattende kravspecifikationer er bandlyst.

– Detaljerede kravspecifikationer giver hverken sikkerhed for, at man får en løsning, der kan bruges i praksis, eller at man har styr på udgiften til den. Man bliver typisk låst fast i nogle meget specifikke løsningsbeskrivelser, der ikke nødvendigvis giver den nytteværdi, man var efter. Det kan godt være, man får det, man har bestilt, men man får ikke nødvendigvis det, man har brug for, siger Michael Madvig.

Denne holdning afspejles ifølge Michael Madvig også i det ledelsesmæssige fokus på usability i firmaet.

– Vi insisterer på at tage en tur mere, hvis vi synes, at den løsning, vi selv troede på, viser sig alligevel ikke at holde i praksis. Det kan gøre ondt at slå sine darlings ihjel, også økonomisk, men det kan være nødvendigt, hvis man konsekvent vil forfølge en designfilosofi, der sigter på procesunderstøttelse og enkelthed, siger han.

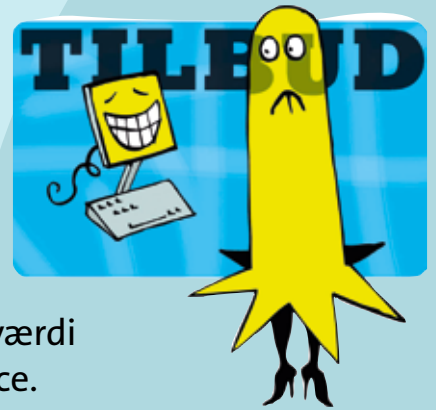
Om cBrain

- > 35 ansatte, domicil i København
- > Noteret på NASDAQ OMX/Den Nordiske Børs
- > Leverer primært løsninger til medlemsorganisationer, projektorganisationer samt det offentlige område med særlig fokus på digital forvaltning
- > Løsningerne designes ud fra virksomhedens forretningsprocesser og bygges ved hjælp af softwarekomponenter (SOA)
- > Se yderligere på www.cbrain.dk



– Usability er i bund og grund et spørgsmål om, at løsningen fungerer i forhold til de opgaver, som brugerne skal udføre, siger Michael Madvig, løsningschef i cBrain.

En personlig genvej til nyttige tjenester



Brugerinddragelse, trinvis udvikling af tjenester med stor nytteværdi og en samlet personaliseret indgang til den digitale borgerservice. Det er hovedkomponenterne i Gentofte Kommunes succes med borgerportalen Genvej.

Af Stig Andersen, prosabladet@prosa.dk
Foto: Lars Bertelsen

Interessen fejlede ikke noget, da Gentofte Kommune inviterede borgerne til at give input til de nye digitale tjenester samlet under borgerportalen Genvej.

– En dame på omkring de 80 ærgrede sig over at have glemt sin digitale signatur på en tur til Hong Kong. Det betød nemlig, at hun ikke kunne være med til at afprøve en af de nye digitale tjenester, fortæller Nanné Solem Dahl, chefkonsulent i Gentofte Kommune og projektleder på Genvej-projektet.

Det er blot ét eksempel på det engagement fra brugerne, som har været stærkt medvirkende til, at Genvej i 2009 fik en EU-pris for bedste løsning inden for kategorien "Empowering Citizens". En anden grund til, at Gentofte Kommune har haft succes med at flytte mange borgerhenvendelser over på den digitale kanal, har været en klar strategi for udviklingen af de enkelte tjenester.

Vigtigt med volumen

– For at få borgerne til at anvende den digitale borgerservice skal der hurtigt skabes en stor volumen af tjenester, som virkelig er nyttige for borgerne. Så vi lagde ud med tjenester til børnefamilierne, som i det daglige har meget kontakt med kommunens institutioner, og som også typisk er meget it-parate, fortæller Nanné Solem Dahl.

Målet var at skabe én samlet og personaliseret platform, som hurtigt blev det naturlige sted for borgeren at søge information og selvbetjeningsmuligheder. Den trinvis udvikling af de enkelte tjenester betød også, at man løbende høstede erfa-

ringer, der kunne anvendes til den næste udviklingsiteration.

– Det er helt centralt, at man designer og udvikler den her slags løsninger i små klumper, hvor man tænker det hele udefra og ind, og hvor både borgerne og brugerne internt i kommunen bliver involveret. På den måde har man mulighed for at afprøve, om en idé overhovedet holder, og om der er opbakning fra borgerne og fra politisk hold, siger Henrik Pedersen, udviklings- og it-chef i Gentofte Kommune.

Spørgsmålet om brugerinddragelse eller ej har ikke været stillet i forbindelse med Genvej-projektet. Ifølge Henrik Pedersen er det med den type udviklingsprojekter så indlysende rigtigt, at man ikke har regnet på omkostningerne til det.

Krav til udviklere og til kommunen

Genvej udmærker sig ved at være en personaliseret borgerportal. Ved login trækkes der på 40-50 forskellige datakilder, hvorved borgeren undgår selv at skulle udfylde en masse administrative data i forbindelse med henvendelser til kommunen. Det stiller nogle krav både til systemarkitekturen og til udviklingspartneren, der skal være åben for samarbejde med andre leverandører. Men der er andre mindst lige så vigtige betingelser for en succesfuld udviklingsproces.

– Udviklingspartneren skal forstå, at borgeren til hver en tid er udgangspunktet, og skal forstå helhedstankegangen i en borgerportal som Genvej helt til bunds. Vi er faktisk stødt på eventuelle leverandører, der simpelthen ikke forstod, hvad vi ville –

selvom det var noget, der var indlysende for alle her i kommunen og i andre kommuner, siger Nanné Solem Dahl.

Derudover er det vigtigt, at leverandøren er parat til at udfordre gældende antagelser og arbejdsgange i kommunen. Det har været tilfældet i Genvej-projektet, hvor kommunens deltagere modsat også har udfordret leverandøren af løsningen og ikke mindst andre eksisterende leverandører, specielt med hensyn til at trække på eksisterende data, så løsningen kunne blive så personaliseret som muligt.

At kunne give det rette modspil til leverandøren stiller også krav til de it-mæssige kompetencer på den kommunale side af bordet. Det har man fra et tidligt tidspunkt prioriteret i Gentofte Kommune, blandt andet ved at have en it-arkitekt- og en informations-arkitektfunktion i Udviklings- og it-afdelingen.

Om Genvej

- > Personlig borgerportal for indbyggerne i Gentofte Kommune (www.gentofte.dk/genvej)
- > Giver adgang til biblioteker, bestilling af pas, skoleintranet, skoleindskrivning, skolebestyrelsesvalg, aflæsning af vandforbrug, ansøgning om byggetilladelse, osv.
- > Fik i 2009 prisen for EU's bedste løsning inden for kategorien "Empowering Citizens"
- > Basisløsningen er udviklet af Assemble (www.assemble.dk)

”

Udviklingspartneren skal forstå, at borgeren til enhver tid er udgangspunktet.

Nanné Solem Dahl, chefkonsulent i Gentofte Kommune.



Et system uden brugervenlighed er spildt arbejde

Brugervenlighed er vigtigt og bør prioriteres højt af udviklere, mener Prosabladets brugerpanel. Alligevel går det ofte galt med brugervenligheden i både offentlige og private systemer.

Af Nina Ferdinand, nif@prosa.dk

– Et brugeruvenligt system bliver bare ikke brugt, så man kunne lige så godt lade være med at lave det.

Sådan lyder den overvejende holdning hos Prosabladets brugerpanel, der denne måned har svaret på spørgsmål om brugervenlighed, både i deres egenskab af udviklere af systemer og som brugere af systemer.

Langt størstedelen af de cirka 70 besvarende prioriterer brugervenlighed 'højt' eller 'i nogen grad' i deres arbejde, og kun et par stykker prioriterer det 'lidt' eller 'slet ikke'.

Hos de fleste i brugerpanelet tester udviklerne selv systemerne, og hos tre fjerdedele bliver systemerne også testet af folk, som ikke har haft at gøre med udviklingen, eller der bliver opsamlet brugerfeedback, som bruges til at gøre systemerne mere brugervenlige senere.

– Systemet vinder udbredelse og nytte uden brugerfrustrationer. Datahåndtering bliver hurtigere, bedre og sikrere, og udviklere og designere bliver fagligt respekteret, kommenterer en deltager i brugerpanelet.

Konsekvenserne af manglende brugervenlighed er store, er brugerpanelets deltagere enige om. Det betyder blandt andet, at der skal bruges flere kræfter på at undervise brugerne i brugen af systemet, mere support, at brugerne anvender programmerne forkert og laver fejl, hvilket ender med at koste penge, og i sidste ende, at systemerne slet ikke bliver brugt og dermed er spildt arbejde.

– Når teknikere udvikler til ikke-teknikere, sker det ofte, at brugerne kører fast gang på gang. Eller når der laves dialoger (monologer), som tørt fortæller, at brugeren har

lavet en 'ulovlig handling' uden at fortælle, hvori den bestod. Det, der så går galt, er, at der udvikles modvilje mod et system, som brugerne helst undgår, og så finder de måske egne selvopfundne løsninger. Så er udviklingen jo spildt, kommenterer én.

Ikke noget galt med brugerne

Samtlige deltagere i brugerpanelet mener, at brugervenlighed er vigtigt, blandt andet fordi man som udvikler ikke kan tage højde for alle de ting, brugerne kan finde på at gøre, som man ikke har tænkt på. Der er dog også eksempler på, at det ikke altid er udgangspunktet i det virkelige liv:

– Vi har et webbaseret system, der har nogle år på bagen, og som brugerne giver fra middel- til bundkarakterer i brugervenlighedsundersøgelser. Vi står over for en større nyudvikling af systemet, og den typiske tankegang har indtil videre været: "Vi skal bare uddanne brugerne noget bedre" og "det er brugerne, der er noget galt med, hvis de ikke forstår systemet, ikke systemet". Det er en stor udfordring (også i disse brugerorienterede tider!) at få udviklerne til at tænke brugerorienteret og ikke systemorienteret, når det handler om GUI og brugerfunktionalitet, og vi kommer til at brænde nallerne, hvis vi fortsætter den gamle tankegang, fortæller en besvarer.

Et par stykker mener dog, at selvom brugervenlighed er vigtigt, kan man også bruge uforholdsmæssigt mange kræfter på det.

– Det er dog ikke altid, at brugerne er helt sikre på, hvad de vil have, eller overhovedet ved, hvad de skal bruge en ny funktionalitet til. Det kan derfor være utrolig meget

arbejde med meget lidt udbytte, hvis man går efter fuldstændig brugertilfredshed i første hug, skriver én.

Besvarerne har også konkrete råd til, hvad brugervenlighed indebærer. Det skal blandt andet være så intuitivt og nemt for brugeren, at de stort set ikke behøver en manual, og så skal det gøre brugen mere effektiv for den enkelte.

– At "sætte viden i system" handler om let og rettidig adgang til relevante data. Ikke om nødvendigheden af brugeruddannelse. Det væsentlige er, at data og applikationen/websitet skal være så brugervenligt, at brugeruddannelse er overflødig. Selv en niårig kan betjene et avanceret spil, men en 29-årig kan stadig have problemer med at betjene simple fagsystemer, mener en besvarer.

Svingende offentlig brugervenlighed

De til tider udskældte offentlige hjemmesider får ikke så hård kritik, som man kunne forvente. En stor del af hjemmesiderne får positiv og middel karakter, blandt andet Københavns biblioteker og e-Boks.

– Jeg synes, kvaliteten er god. Tag for eksempel de københavnske biblioteker, det er jo imponerende, skriver én.

Af andre får e-Boks og andre offentlige systemer dog en hård medfart.

– Der er en del forvirring med hensyn til, hvilke sider der gør hvad, hvor man kan logge ind med hensyn til NemID osv. Sider som e-Boks er forfærdeligt designet, tingene bliver for eksempel ikke markeret som læst, når man trykker på dem.

Men som flere påpeger, kan det være,



Illustration: Lars Refn

fordi de it-professionelle i brugerpanelet er rutinerede it-brugere, og systemerne lykkes mindre, når det gælder den del af befolkningen, som ikke er så øvede i computerbrug. Og nogle mener, at siderne er svære at bruge for alle.

– De er ofte meget forvirrende, også for professionelle, fejlmeddelelserne er som regel håbløse og ofte direkte misvisende. Borgerservice kan ikke hjælpe, og de er de eneste, man kan kontakte. Forfærdeligt for folk, som ikke er vant til at bruge it, og dårligt for resten.

Andre igen giver de offentlige systemer point for at forsøge – selvom det ikke altid lykkes:

– Jeg synes ikke, at de offentlige it-syste-

mer er brugervenlige nok, men jeg kan se, at de har prøvet på det. Det virker, som om de har forsøgt så meget, at systemerne til gengæld er blevet enormt rodede. Enkelthed er bedre. Jo færre tryk med musen, desto bedre brugervenlighed.

Brugerpanelets samlede dom over de offentlige hjemmesider bliver et noget svingende indtryk med plads til mange forbedringer, men også enkelte guldkorn.

– Nogle er håbløst gammeldags (for eksempel der hvor man skal slæbe rundt på papirlapper for at kunne logge ind), og andre igen er ganske fornuftige. I gennemsnit er de nok under middel, hvilket hænger sammen med manglende brugervenlighed og manglen på vilje til at lave ordentlige

forundersøgelser, inden selve udviklingsarbejdet går i gang. Grunden er manglende ressourcer (tid og penge), men man skyder sig selv i foden på den måde.

Prosabladets brugerpanel



Brugerpanelet er Prosabladets forum for holdninger og erfaringsdeling om it-aktuelle emner. Brugerpanelets hovedformål er at afdække holdninger og tilføre indsigt. Brugerpanelet må ikke forveksles med meningsmålinger og postulerer ikke repræsentativitet.

Meld dig til brugerpanelet og få dine meninger hørt på www.prosa.dk/brugerpanel.

UX



Fra ingeniørvidenskab til brugeroplevelser

Tiden er moden til at supplere klassiske usability-afprøvninger med et fokus på brugeroplevelsen af en applikation. Derfor gør mange usability-eksperter sig klar til at håndtere begrebet User eXperience (UX).

Af Kurt Westh Nielsen, kwn@prosa.dk

– Fyr produktcheferne og genansæt dem som oplevelseschefer.

Det er meldingen fra Thomas Visby Snitker, en af de førende brugervenlighedseksperter herhjemme.

Han har i flere år lavet i hundredvis af usability-afprøvninger i sit firma Snitker Group.

Den væsentlige nye metode, der for alvor kan skabe nyttige it-applikationer, er ifølge Thomas Visby Snitker UX – User eXperience. Det er et begreb, der tager udgangspunkt i, hvordan man skaber den lystbetonede oplevelse, som opstår, når man anvender et rigtig godt stykke værktøj, for eksempel i form af et it-produkt.

Usability har været et godt begreb indtil nu til at snakke om it, mener Thomas Visby Snitker. Men fremover bliver it-siden mindre vigtig, og efterhånden som vi ser mindre til it-udstyret, bliver det brugerens udbytte og oplevelsessiden, der bliver vigtigere.

– Vi kigger forudsætningsløse på et produkt med it i, vi tænker ikke over, at det er en brugergrænseflade. Vi læser ikke manualer, det skal bare virke, konstaterer han.

UX handler også om at undersøge alle betydende produktrelationer, som for ek-

sempel, hvad der betød noget, inden du købte eller indgik i brug af produktet? Det er også, hvad der skete, inden du begyndte at anvende produktet. Kan manualen eksempelvis lægges ud i communityet.

– Hvis det handler om et it-system, så er jeg i kontakt med det på mange niveauer som support, salg, marketingafdelingen – hundredvis af måder. UX kan samle op på alle de berøringspunkter. Brugervenlighedsbegrebet kan nemt måles og vejes. Usability er en ingeniørvidenskab. UX er et meget bredere måleområde, siger Thomas Visby Snitker.

UX i pagt med skandinavisk systemudvikling

Selvom UX-begrebet er importeret fra USA, understreger han, at det sagtens kan ses som en forlængelse af skandinaviske systemudviklingsmetoder med fokus på involvering af brugerne.

– Herhjemme har vi samarbejdsformer og systemudviklingsmetoder, som har en masse styrker. Vi kan bygge på en solid tradition for at udvikle produkter sammen med brugerne.

Selvom Thomas Visby Snitker vurderer,

at der er lang vej til, at UX vil gennemsyre al udvikling, fylder det meget af hans egen bevidsthed.

– Der er et stort skred på vej på mit niveau, som er sådan lidt nørd-agtigt. Her er der måske tale om et reelt paradigmeskift. Vi er ved at opdatere vores bevidsthed og skærpe vores metoder. UX er den næste bølge, vi skal være med på. Og det vil betyde, at produkter på sigt får det integreret i større grad. Men det er selvfølgelig ikke sådan, at man kommer til at se produkter, som er mærket som 'UX'-certificeret, smiler Thomas Visby Snitker.

Han understreger, at hvis udviklere skal lave moderne, brugbare og oplevelsesmættede applikationer og it-baserede produkter, der tager udgangspunkt i brugernes behov, så er der brug for at supplere de traditionelle bruger-afprøvninger med noget nyt.

– De tre kernebegreber i usability – brugbart, effektivt og tilfredsstillende – skal kombineres med UX, siger han.

Ringe nytte af offentlig it

Selvom Thomas Visby Snitker erkender, at det kan være svært at tænke UX ind i mange offentlige it-systemer, fordi de ifølge bru-



Vi savner nogen, der kan følge i brugerens fodspor og afdække borgernes behov frem for at dække systemets behov, siger brugervenlighedseksperter Thomas Visby Snitker. Foto: Lars Bertelsen.

gervenlighedseksperter er defineret med fokus på afsenderens, altså det offentliges behov, mener han, at et skift i fokus i højeste grad presser sig på.

– Som borger er det meget lidt, jeg får ud af den digitale selvbetjening. Den offentlige sektor har fokuseret på rationaliseringsgevinsterne. Man har lavet meget få undersøgelser af brugernes behov. Man har sågar lavet systemer, som for eksempel Den Digitale Tinglysning, hvor der ikke engang var sat midler af til at teste systemet. Man kan roligt sige, at det offentlige Danmark har været arrogant omkring de digitale selvbetjeningsløsninger. Brugerens behov fylder alt for lidt her, konstaterer Thomas Visby Snitker.

Han vurderer, at det offentlige har meget lang vej at gå, før fokus kan ændres til at tage udgangspunkt i borgernes behov.

– Men det er jo der, vi skal hen. For der er jo en lang række områder, hvor borgere kan have stor nytte af selvbetjening. Det har jeg jo selv lyst til som borger.

Snitker mener ikke, at det nødvendigvis fordyrer systemudviklingen, når man tænker i brugeroplevelser.

– Tværtimod. Tinglysningssystemet, det berygtede Amanda-system og måske også NemID er eksempler på, at der er en masse gevinster, man kunne have fået, hvis man havde taget borgernes behov ind fra starten. Man når én procent af det samlede potentiale af, hvad man kunne have fået ud af systemet, fordi man ikke har forstået den gevinst.

Udviklere skal involveres

Ifølge Thomas Visby Snitker måler man de oplevelsesmæssige aspekter i UX ved at udføre normative målinger og komparative målinger. Man undersøger, om produktet lever op til de behov, der var defineret fra starten. Det kan man måle kvalitativt ved at interviewe brugere, man kan kigge på praksis ude i verden og udføre feltstudier. Altsammen multidisciplinær, som kan låne fra antropologi og sociologi. Og så hører fokus på UX ikke kun til i de højere organisatoriske luftlag.

– Ideelt set bør alle informeres, herhjemme har alle fra udviklere til marketingfolk som regel en beslutningskompetence i de enkelte dele af udviklingsprocessen. Det er

vigtigt at adressere hele hierarkiet – også eksterne leverandører og andre stakeholdere. Det giver energi og fokus og en positiv spiralsnarere end et kontraktthelvede, hvor kunden og leverandøren bekriger hinanden, siger Thomas Visby Snitker.

Han understreger, at han har et generelt indtryk af, at det ikke er udviklerne, som er en stopklods for at bruge UX. De er interesserede i brugernes behov.

– Udviklerne får ikke de bedste vilkår til at arbejde med UX. De er samvittighedsfulde og engagerede i produkterne, så der er absolut lydhørhed der for nye metoder.

Thomas Visby Snitker efterlyser i forbindelse med den nødvendige udbredelse af UX, at det offentlige gentænker selve udgangspunktet for borgerrettede it-projekter.

– Det kræver større fleksibilitet i udbudsrunderne. Man kan vælge at tage udgangspunkt i et system, der understøtter borgernes behov snarere end som erstatning for et eksisterende system. Det kunne handle om, at det er bedre at have tre eller fem udbudsgivere til at inspirere ligesom i arkitektkonkurrencer frem for at satse på en hest fra starten, siger Thomas Visby Snitker.

Til Danmark på frierfødder

Jean-Thomas Meyer kom til Danmark af kærlighed, lærte dansk og tog en it-kandidatuddannelse på otte år. Han er netop startet i sit første job i Mærsk.

Af Nina Ferdinand, nif@prosa.dk

Da Jean-Thomas Meyer voksede op i Paris, tog hans mor og mormor ham hver sommer med på ferie i Danmark i mormorens hjemby Kerteminde. Ingen af dem talte dog dansk, for det blev ikke set som en fordel at kunne to sprog dengang.

Da han som 20-årig kom til Danmark i 2001 på lykke og fromme på jagt efter sin ungdomskæreste Line, kunne han derfor kun to danske ord – 'gulerod' og 'folkepensionist'.

Her som 30-årig har han gennemført en dansk kandidatuddannelse i forretnings-it og fået sit første job som business analyst i Mærsk Line IT, hvor han arbejder med at bygge et data warehouse for den gigantiske logistik, der er i shippingkoncernen.

Men det har ikke været nemt for en franskmand at falde til i det danske samfund. Først skulle han overbevise ungdomskæresten Line om, at han var hendes livs kærlighed – og det fik han gjort med fransk amourøs ihærdighed, selvom hun i fire år havde nægtet at besvare hans breve og under hans første weekendbesøg fortalte ham, at han i hvert fald ikke skulle regne med, at hun ville gifte sig med ham. Et år senere var de gift og har nu tre børn, som han har været hjemmegående far for, mens han læste til kandidat på ITU.

Først skulle han dog igennem fire års sprogskole for at kunne bestå Studieprøven, der er en forudsætning for at tage en dansk uddannelse. Imens arbejdede han på den franske skole i København som pædagogmedhjælper og senere som leder af SFO'en.

– Jeg kunne lynhurtigt se, at jeg ikke kunne bruge min franske filosofigrad til noget i Danmark, og så skulle jeg jo i gang med noget andet. E-business på ITU er ikke særligt teknisk, men fokuserer på forret-

ningsforståelse, og hvordan du håndterer et problem med itsomløsningen. Det syntes jeg var spændende, siger Jean-Thomas Meyer.

Tog tid at få venner

Han fik meritoverført sin franske kandidatuddannelse, så han kunne starte direkte på kandidaten, og er stolt over at have lært dansk og færdiggjort en uddannelse på dansk på otte år.

– Jeg har aldrig mødt andre udlændinge, som har taget deres kandidat på dansk, så der kan ikke være mange. Men jeg har vist, at det er muligt, selvom det ikke har været let, siger han.

En af de svære ting har været det sociale. Danskerne er ikke nemme at blive venner med.

– Det har taget mig fem-ti år at få venner. Det tager rigtig lang tid at komme ind i varmen, for danskerne mangler spontanitet og har allerede venner fra barndommen og skolen, så de er ikke interesseret i flere.

Jean-Thomas Meyer har for eksempel aldrig før hørt udtrykket 'overskud' blive brugt, som det gør i Danmark.

– Alle siger, at "det har de ikke overskud til". Hvis du er pensionist, kan jeg forstå, at du ikke har overskud til at gå i Netto, men hvis du er 30 år – helt ærligt. I Frankrig har folk mere tid til at gå ud og nyde livet spontant.

Han elsker dog de gode rammer, der er i Danmark for børn og familielivet. Der er en kortere arbejdsdag, børns 1. sygedag og fleksible arbejdspladser.

Rigtigt integreret

Han er glad for sit arbejde i Mærsk, der har opfyldt hans tidligere forudsigtelse om, at når man bliver ansat i Mærsk, er man rigtigt integreret. Dét og så at spise leverpostej

og drikke øl.

Men selvom Mærsk er dansk, er det en meget international virksomhed, hvor koncernsproget er engelsk. Alligevel insisterede Jean-Thomas Meyer på at foretage sin jobsamtale på dansk, fordi han ville bevise, at han kunne det. Efter tre jobsamtaler på samme dag og flere tests blev han ansat til projektet om at bygge et kæmpe data warehouse for shippingvirksomhedens over 2.000 systemer.

– Det er supersjovt og udfordrende at arbejde med, og jeg havde ikke troet, at jeg ville få så meget ansvar så hurtigt.

Han arbejder i et team på cirka 10 personer og diverse konsulenter tilknyttet, hvor hans rolle er at være med til at tegne den logiske struktur for data warehouset.

– Som det er nu, kan to ledere få forskellige informationer ud af systemerne, alt efter hvordan de vælger at trække dem ud. I fremtiden skal systemerne og deres indbyrdes relationer samles i data warehouset fra Teradata, så al data hentes fra samme sted, fortæller Jean-Thomas Meyer.

Har skal han blandt andet tage hensyn til forretningslogik, datakvalitet, omkostninger og alle de utroligt mange faktorer, der naturligt påvirker en logistik med enheder overalt i verden, der skal passe sammen. Den største udfordring i hans job p.t. er faktisk at forstå Mærsk forretning, selvom han ud over sin forretningsforståelse fra E-business trækker på sin filosofiuddannelse i opbygningen af de logiske strukturer.

– Shipping er vigtigt for verden – alt omkring os har været i en container – men det er utroligt kompliceret. Det gør det også spændende, det er en hel verden for sig, og jeg har kun lært en halv procent af den at kende endnu.

Danskerne siger, at "det har de ikke overskud til". Hvis du er pensionist, kan jeg forstå, at du ikke har overskud til at gå i Netto, men hvis du er 30 år – helt ærligt.

Jean-Thomas Meyer, franskmand i sit første danske it-job.

Franske Jean-Thomas Meyer flyttede til Danmark for kærligheden. Nu er han nyuddannet it-kandidat.
Foto: Lars Bertelsen.



Nyt job

Jean-Thomas Meyer er uddannet kandidat i E-business fra ITU og startede i sit første it-job som business analyst i Mærsk Line IT i februar 2011. Nyt job er Prosabladets serie af interview med it-folk, der har skiftet spor i karrieren og søgt nye udfordringer. Har du fået nyt job, så kontakt os gerne på nif@prosa.dk.

Forkerte oplysninger i E-indkomstregisteret kan koste

Tjek, hvad din arbejdsgiver indberetter til E-indkomstregisteret, ellers kan det have konsekvenser, hvis du skal have dagpenge.



Af Anne Grethe Hansen,
regionsleder, Min A-kasse,
agh@prosa.dk

Pr. 1. maj 2011 skal beregning af dagpenge ske på baggrund af arbejdsgiverens indberetning til E-indkomstregisteret.

Det betyder, at du fremover ikke skal have bøvvl med at finde gamle lønsedler frem og sende til os i forbindelse med ledighed eller efterløn.

A-kassen får adgang til E-indkomstregisteret hos SKAT, hvor vi kan trække på dine oplysninger – eller de oplysninger, som din arbejdsgiver har indberettet til SKAT.

Da vi ikke skal lægge lønsedler til grund for beregning længere, vil det også betyde, at det er arbejdsgiverens oplysning om for eksempel arbejdstimer, der bruges i a-kassen.

Det kan have betydning –

især hvis din arbejdsgiver ikke indberetter korrekt.

Et grelt eksempel er, at arbejdsgiveren ikke indberetter arbejdstimer, men kun løn. I sådan et tilfælde vil a-kassen skulle omregne arbejdsindtægten med "kassens omregningssats", som p.t. er 205,52 kroner.

Det betyder, at et medlem, der for eksempel tjener 45.000 kroner om måneden, vil antages at have haft 219 arbejdstimer på en måned og dermed have 34 overtimer, som skal afspadseres, inden der kan udbetales dagpenge.

Så derfor kan det være en god ide at tjekke dine indberetninger fra arbejdsgiveren på din egen side hos SKAT.

Sommer i a-kassen

Den 15. juni indtræder der sommertid i a-kassen. Her begynder vores onsdagslukning.

Med andre ord: Fra og med den 15. juni 2011 lukker a-kassen for telefoner hver onsdag.

Ved at holde telefonerne lukket hver onsdag, får vi bedre mulighed for at nå sagsbehandlingen og dermed udbetalingerne til jer, samtidig med at vi også får mulighed for at holde vores sommerferie på skift. Så vi håber på jeres forståelse for denne løsning.

Aktivering blandt ledige

PROSA og PROSAs A-kasse har spurgt de ledige medlemmer om deres oplevelser med at blive aktiveret.

Tak for alle de svar, som allerede er tikket ind hos os. I skrivende stund har 52 procent besvaret undersøgelsen. Det er med til at give os og PROSA en valid undersøgelse, som vi kan bruge politisk, når vi vil sætte fokus på den aktivering, I som ledige bliver tilbudt via jobcentrene.

Efter sommerferien vil I kunne læse mere om undersøgelsen her i bladet.

Bøger med rabat til PROSA-medlemmer

iPhone 3D Programming: Developing Graphical Applications with OpenGL ES

Philip Rideout
ISBN: 9780596804824

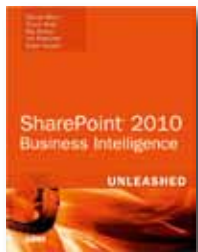


What does it take to build an iPhone app with stunning 3D graphics? This book will show you how to apply OpenGL graphics programming techniques to any device running the iPhone OS — including the iPad and iPod Touch — with no iPhone development or 3D graphics experience required. iPhone 3D Programming provides clear step-by-step instructions, as well as lots of practical advice, for using the iPhone SDK and OpenGL. You'll build several graphics programs — progressing from simple to more complex examples — that focus on lighting, textures, blending, augmented reality, optimization for performance and speed, and much more.

Vejl. pris 359,- TILBUD 287,-

Microsoft SharePoint 2010 Business Intelligence Unleashed

Steven Mann, Chuck Rivel, Ray Barley, Jim Pletscher, Aneel Ismaili
ISBN: 9780672335518



SharePoint 2010 is rapidly emerging as the preferred presentation and deployment system for Business Intelligence (BI) solutions that use the Microsoft technology stack. This is a complete guide to both SharePoint 2010 and BI. This book reflects the unsurpassed real-world experience of five expert consultants at RDA, a Microsoft Gold Partner specializing in delivering advanced BI solutions with SharePoint.

Vejl. pris 332,- TILBUD 258,-

iPhone App Development: The Missing Manual

Craig Hockenberry
ISBN: 9780596809775



Get all the amazing power your Android smartphone has to offer! The Motorola Droid has quickly become the fastest-selling smartphone, giving the iPhone a run for its money. This little book is packed with big tips for getting more into, and out of, an Android OS phone than ever thought possible. You'll learn to take full advantage of features such as the high-resolution digital camera, GPS, e-mail, Web browsing, location-based mapping, Google Calendar and Google Docs, hundreds of readily available apps, and tricks such as scanning a barcode to get product reviews or translating foreign signs.

Vejl. pris 359,- TILBUD 287,-

SharePoint 2010 Administration Instant Reference

Randy Williams, Milan Gross
ISBN: 9781118022344

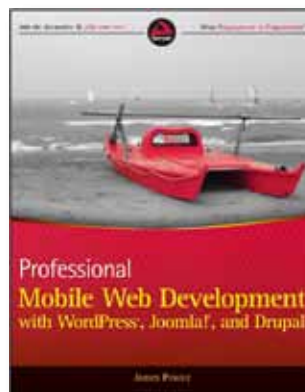


Fast, accurate answers on SharePoint 2010 administration—in an instant. If you're a SharePoint administrator and are looking for fast, accurate, easy-to-understand answers and solutions, then this reference is for you. Thumb tabs, secondary and tertiary tables of contents, and special heading treatments ensure quick and easy ways to find practical solutions on the spot. In addition, quick-reference tables, lists, and step-by-step instruction provide even more helpful information on the day-to-day administration of Microsoft's newest collaboration solution.

Vejl. pris 223,- TILBUD 178,-

Professional Mobile Web Development with WordPress, Joomla! and Drupal

James Pearce
ISBN: 9780470889510



How to develop powerful mobile Web sites using popular content management systems (CMS) Mobile is the hottest thing going—and developing content for mobile devices and browsers is even hotter than that. This book is your guide to it all—how to design, build, and deploy sites, blogs and services that will work brilliantly for mobile users. You'll learn about the state-of-the-art of mobile web development, the tools available to use, and the best practices for creating compelling mobile user interfaces. Then, using the most popular content management systems, WordPress, Joomla!, and Drupal, you'll learn how to building world-class mobile web sites from existing platforms and content..

Vejl. pris 348,- TILBUD 278,-

FTU
boghandel

Halmstadgade 6, 8200 Århus N
Tlf.: 8610 0338 Fax: 8937 3555
E-mail: ftu@ats.dk www.ftu.dk
Få 20% rabat hos FTU boghandel
Find linket til FTU boghandel via www.prosa.dk og få rabat på bøgerne

Den fynske fløjsnæve

Sindig, bestemt og stadig med glød. Carsten Larsen, forbundssekretær i PROSA/VEST, kunne ved udgangen af maj fejre 25-års jubilæum i PROSA.

Af Kurt Westh Nielsen, kwn@prosa.dk

Foto: Hung Tien Vu

Det er en storsmilende Carsten Larsen, der hilser velkommen på denne solbeskinnede jubilæumsdag i PROSAs kontor i Odense. Selvom Carsten kommer fra Lolland, passer han som hånd i handske til forestillingen om den fynske folkekarakter, når han med mild stemme fastslår, at der både er mulighed for en kop kaffe og en Ale Nummer 16 til Prosabladets udsendte.

Og mildheden går igen som én karakteristik, når man taler med den personkreds i PROSA, som kender 56-årige Carsten Larsen med det grånende skæg.

– Jeg har delt kontor med Carsten Larsen i fire år og aldrig hørt ham skælde ud på nogen endsige hæve stemmen, konstaterer en gammel kollega.

Startede PROSA i Odense

Hendes oplevelser bekræfter mange andre. Hensynsfulde Carsten Larsen var i øvrigt i mange år også kendt for at medbringe sine yndlingssutsko til diverse møder. Men hvad siger Carsten Larsen selv til den venlige karakteristisk?

– Jeg kan godt genkende mig selv i det. Jeg hæver ikke stemmen, men det er heller ikke nødvendigt for at være bestemt. Og det er jeg i en række situationer. Det nytter ikke noget at være firkantet, når enderne skal nå sammen, fastslår Carsten Larsen.

Efter en uddannelse som edb-assistent,

aftjent værnepligt, en hurtig ansættelse i halvandet år i LF Data og fem år i Kommunedata kom Carsten Larsen til PROSA for 25 år siden. Her var han ene mand på posten som medlemskontakt fra et ydmygt kontor med én skrivemaskine i Odense.

– Det var medlemskontakt frem for konturnusseri, der var i fokus, husker Carsten Larsen.

En sjælden gang drømmer han sig tilbage til enmandskontoret midt i den aktuelle hverdag med mange kolleger og et tempo, som er langt hurtigere.

– Jeg holder meget af mine kolleger, men det er stadig fedt en gang imellem at have hele kontoret for sig selv.

Stadig den samme

Selv afviser Carsten Larsen, at han har forandret sig igennem sin 25-årige karriere i PROSA.

– Jeg synes, at jeg er den samme. For mig handler det om at sætte medlemmerne i centrum, og PIO-gruppen (PROSA Odense-aktivister, som afholder arrangementer og iværksætter diverse lokale aktiviteter, red.) er stadig omdrejningspunktet for mig. Det er det, jeg brænder for, siger han.

En væsentlig del af arbejdslivet i PROSA anvender Carsten på at mødes med studerende ved eksempelvis dimittendmøder og tale med de unge om fordelene ved at

blive organiseret.

– Efter dot.com-boblen er de unge blevet mere fagforeningsinteresserede, og det er klart, at solidaritetstanken stadig lever, konstaterer Carsten Larsen.

Og i dialogen med de unge føler han bestemt ikke, at alderen på nogen måde trykker.

– Jeg kan stadig snakke med de unge. Selvfølgelig kan jeg ikke altid være med til at nørde igennem, men jeg føler mig bestemt ikke som et gammelt røvhul, griner Carsten Larsen.



Blå bog

Carsten Larsen

Født 8. maj 1955.

Stilling: forbundssekretær i PROSA.

Uddannet edb-assistent i 1976. Ansat i LF Data og Kommunedata.

Åbnede Odensekontoret i 1986 og startede samtidig som fuldtidsansat i PROSA.

Gift med: Anne.

Har børnene: Julie (18) og Mikkel (11).

Hobby: Badminton, løb, musik, hus og have.

”

Det nytter ikke noget at være firkantet,
når enderne skal nå sammen.

Carsten Larsen, forbundssekretær i PROSA i 25 år.



Workshop i PROSA/Odense:

Introduktion til Android og noget om Apps



Denne workshop over tre aftener handler om Android-verdenen. Og du får en blanding af input fra foredragsholderen samt noget hands-on, hvor du blandt andet vil få lejlighed til at komponere en lille Android-app.

De tre aftener omhandler følgende emner:

- Android-verdenen generelt
- Hvad skal der til for at kreere en Android-app?
- Hvad skal en virksomhed tænke på ifm. med at udvikle apps. Og kan man tjene penge på apps?
- Faldgruber og muligheder ifm. Android-apps.
- Hvordan udgives en app?
- Er fremtiden at benytte Android-apps, eller vil det nærmere være browser-baserede løsninger?
- Hands-on-øvelser ifm. udvikling af Android-apps – og browser-baserede smartphone-løsninger.

Bemærk! Det forudsættes at deltagerne selv medbringer bærbar computer.

Underviser: Ronni Kahalani

Der er et begrænset antal pladser, så hurtig tilmelding tilrådes!

Dato(er): Workshoppen strækker sig over tre aftener (torsdage): 25.8, 1.9 og 8.9 – og din tilmelding gælder for alle tre aftener!

Tidspunkt: kl. 18.00-21.30

Sted: PROSAs Odense-lokaler, Overgade 54, 5000 Odense C.

Pris: Gratis for medlemmer – ikke-medlemmer kr. 1.500,-.

Tilmelding: Senest fredag den 19. august 2011 via www.prosa.dk/kursus

Ønsker du løbende en e-mail om kommende arrangementer i Odense, så send din e-mail-adresse til pio@prosa.dk

PROSA/VEST afholder ordinær generalforsamling

TID: Lørdag den 5. november

STED: PROSAs kantine, Møllegade 9-13, 8000 Århus C

Forslag, der ønskes behandlet på generalforsamlingen, skal være bestyrelsen i hænde senest 1. oktober 2011. Forslag kan sendes til forbundssekretær Carsten Larsen.

Endelig indkaldelse med dagsorden udsendes senere.

Henvendelse angående generalforsamlingen kan ske til:

Forbundssekretær Carsten Larsen

Tlf. 33 36 41 98, e-mail: cla@prosa.dk

*Med venlig hilsen
PROSA/VESTs bestyrelse*

PROSA/VEST organiserer privatansatte PROSA-medlemmer vest for Storebælt.

Vi ses efter sommerferien ☺

E-handel der virker. Byg din egen sky. Udvikling til Android. Dette er blot nogle af de kurser, gå-hjem-møder og foredrag, som du kan finde i kursuskataloget for 2. halvår 2011, som er indhæftet i dette blad.

Opdateret program og tilmelding på www.prosa.dk/kursus.

*God sommer.
Kursusafdelingen*

www.prosa.dk

Få it- og arbejdsmarkedsnyheder

i din inbox hver uge

Tilmeld dig prosa.dk's nyhedsbrev på

prosa.dk/nyhedsbrev.

Bliv skarp på personlig branding gennem sociale medier

Leder du efter nyt job, eller ønsker du at være toneangivende på dit fagområde, så deltag i gå-hjemmødet om, hvordan du effektivt gør brug af de sociale medier i din personlige branding.

Vi byder dig velkommen til en aften om faglige fællesskaber og networking på LinkedIn og Twitter. Christian Buch Iversen giver dig en guidet tur i, hvordan LinkedIn kan bruges til aktiv jobsøgning og optimering af din personlige profil. Desuden hvordan du vedligeholder din faglige viden for netop dit specifikke fagområde. Derefter sætter vi fokus på mikroblogging-tjenesten Twitter, hvor vi kigger nærmere på, hvordan den kan bruges til at holde din viden opdateret inden for netop dit interesseområde, samt hvordan du netværker med personer der er interessante for dig og din karriere.



Christian Buch Iversen kommer fra WebFuture, et webbureau med fokus på sociale medier. Her rådgiver han kunderne i, hvordan sociale medier skaber merværdi i deres virksomheder. Tidligere har Christian hjulpet virksomheden e-conomic med at gøre brug af sociale medier, som en aktiv del af support-afdelingen.

Dato: Torsdag den 15. september kl. 17-20

Sted: PROSA København, Vester Farimagsgade 37A, 1606 København V



PROSA

Forbundet af IT-professionelle • Association of IT Professionals • prosa.dk

Formanden, næstformand, forbundssekretærer og lokalafdelinger

Henvendelse omkring hastesager kan uden for PROSAs åbningstider ske direkte til de fagligt valgte på nedenstående telefonnumre og e-mailadresser:

Niels Bertelsen
Formand
Direkte: 33 36 47 67
Mobil: 40 11 41 23
E-mail: nib@prosa.dk

Hanne Lykke Jespersen
Næstformand
Direkte: 87 30 14 05
Mobil: 28 88 12 47
E-mail: hlj@prosa.dk

PROSA/CSC
Vester Farimagsgade 37A,
1606 Kbh. V.
Tlf: 33 36 41 41

PROSA/STUD
Overgade 54
5000 Odense C
Tlf: 33 36 41 41

Mikkel Nonboe
Forbundssekretær
Direkte: 33 36 41 47
Mobil: 42 31 82 89
E-mail: mno@prosa.dk

Carsten Larsen
Forbundssekretær
Direkte: 33 36 41 98
Mobil: 29 62 02 95
E-mail: cla@prosa.dk

PROSA/SAS
Formand: Annette Hansen
Engvej 165, 2300 Kbh. S
Tlf: 29 23 41 14

PROSA/VEST
Møllegade 9-13
8000 Aarhus C
Tlf: 33 36 41 41

Erik Swiatek
Forbundssekretær
Direkte: 33 36 41 23
Mobil: 27 60 11 75
E-mail: ers@prosa.dk

PROSA/OFFENTLIG
Vester Farimagsgade 37A,
1606 Kbh. V.
Tlf: 33 36 41 41

PROSA/ØST
Vester Farimagsgade 37A,
1606 Kbh. V.
Tlf: 33 36 41 41

København

Forbund og Min A-kasse
Vester Farimagsgade 37A,
1606 Kbh. V.
Kontortid: kl. 9-15,
mandag dog kl. 10-15
Tlf: 33 36 41 41
Fax: 33 91 90 44

Aarhus

Møllegade 9-13,
8000 Aarhus C.
Kontortid: kl. 10-15

Odense

Overgade 54,
5000 Odense C.
Kontortid: kl. 10-15

E-mail:

medlemsreg@minakasse.dk
prosa@minakasse.dk
formand@prosa.dk
faglig@prosa.dk
prosa@prosa.dk

Ændringer vedr. abonnement ring venligst 3336 4141

Når analog borgerservice sejrer

Digital selvbetjening er i princippet smart. Men virkeligheden er temmelig anderledes via Borger.dk.



Af Kurt Westh Nielsen, redaktør, kwn@prosa.dk

Det er fredag aften og på den anden side af midnat. I min kolonihaveidyl glimter de grønne lysdioder på min trådløse internetforbindelse og minder mig om, at jeg kan få løst det, som ellers måtte vente til mandag. Mit kørekort krakelerer, passet udløber, sygesikringsbeviset smuldrer, og så skylder jeg en midlertidig flyttemeddelelse på det såkaldte ePosthus, som jeg tilmeldte mig for et år siden.

Frem med mit NemID-nøglekort, af med brillerne og ind på borger.dk. Portalen er temmelig gammeldags og ramt af en middelsvær senilitet, for det skorter ikke på opfordringer til mig om at oplyse om kommune og bopæl, når jeg navigerer rundt på de forskellige borgerrettede tjenester. Jeg tænker på, at det sikkert har været et mareridt at forsøge at lime alskens tjenester sammen. Og på at selve portal-tanken lugter lidt af forrige århundrede.

Jeg finder ePosthuset og forsøger at ændre min adresse. Uden held, men med en fejlmeddelelse, som opfordrer mig til at kontakte support telefonisk. Så ringer jeg til nummeret og er egentlig temmelig overrasket over, at nogen svarer her efter midnat. Den venlige dame i røret kan dog fortælle mig, at det er et helt forkert num-

mer hos PostDanmark, som jeg har ringet til, og at supporten først er tilgængelig mandag morgen.

Der skete en fejl

Mit næstemål drejer sig om fornyelse af mit

adresse. Til sidst havner jeg på bestillingssiden for sygesikringsbevis. Jeg udfylder den elektroniske blanket og vupti, så er der en fejlmeddelelse på skærmen: "Der skete en fejl i de bagvedliggende systemer, kontakt support". Ingen e-mailadresse, intet telefonnummer.

Så resultatet er altså en svigtende sygesikringsbestilling, fejlede midlertidig adresseændring på det digitale posthus, to udprintede blanketter til kørekort og pas samt en vellykket bonusbestilling af blåt sygesikringskort. Den efterfølgende mandag møder jeg op i Københavns Borgerservice i et nyåbnet center i Nyropsgade. Her står jeg i kø i få minutter, hvorefter en medarbejder kan løse samtlige opgaver: Hun tager foto af mig til pas og køre-



Temmelig senil og med et look anno 2000 fremstår Borgerservice.dk ikke som den bedste hund på agility-banen

pas. Her finder jeg en blanket i PDF-format, som jeg kan udfylde. Seniliteten ersat ind, så jeg skal oplyse om cpr-nummer og folkeregisteradresse. Men jeg får formularen printet ud. Det samme gør sig gældende med hensyn til at få fat i fornyelsesblanketten til kørekort. De personlige oplysninger bliver indtastet og formularen skrevet ud.

Undervejs til bestillingen af nyt sygesikringsbevis støder jeg på mulighed for at rekvirere det blå sygesikringsbevis, og det går glat, med en afsluttende besked om, at kortet bliver sendt til min folkeregister-

kort, tager imod blanketterne, opkræver op mod 900 kroner og vil sørge for, at pas, kørekort og sygesikringsbevis bliver tilsendt. En operation, som har taget omkring 10 minutter. Til sammenligning har jeg brugt omkring 45 minutter på at støve rundt på Borger.dk i nattetimen. Længe leve den analoge brugervenlighed, siger jeg. Respons? Du kan kommentere, e-maile eller møde mig på twitter @kwesth. God sommer.

Læs også tema om brugervenlighed i offentlige it-systemer side 18-31.