

Mi nehezíti meg az internet-használó életét? Obstacles in the effective use of the Internet

Összefoglaló.

Előbb utóbb minden ügyünk, adatunk a virtuális térbe kerül.

A tanulmány egy szabályozatlan területre, az internetes vagy e-szolgáltatások minőségi kérdéseire hívja fel a figyelmet. Példákon mutatja be, hogy a minket körülvevő internetes szolgáltatások, portálok a funkcionális gazdagságuk mellett elhanyagolják az ügyeit intéző felhasználó szempontjait: zavaros kommunikáció, információszervezési balfogások, félreérthető, zavaros képernyők jellemzik az internetes környezetünket. A tanulmány elemzi ezek okait, és rámutat a jelenlegi szoftver-fejlesztő technológiák és módszertanok minőségbiztosításának megoldatlanságára. Ezt pedig a piaci viszonyok önmagukban nem, vagy csak nagyon lassan oldják meg.

A tanulmány kitér a User Experience (UX) szakterület és rokon területek szerepére, ismerteti a saját és munkatársai törekvéseit az e-szolgáltatások minőségi kérdéseiben. Hangsúlyozza, hogy a modern társadalom hatékony működéséhez precízen tervezett, korrekt információtechnológiai eszközökre lesz szükség.

A szerző

Vitályos Gábor, informatikus,
Elnök, E-szolgáltatások minősége szakosztály, NJSZT
Gabor@vitalyos.hu

Szakmai pályafutását alapszoftverek, a hazai gyártmányú R sorozatú számítógépek operációs rendszereinek tervezésével kezdte a 80-as években. Későbbiekben banki és államigazgatási informatikai rendszerek fejlesztője, szakértője, tanácsadója volt. Érdeklődése egyre inkább az informatikai rendszerek használati minősége felé fordult. Jelenleg az e-szolgáltatások minőségbiztosításának tanácsadója.

Formázott: Betűtípus:
(Alapérték) Times New Roman,
12 pt

Formázott: Betűtípus:
(Alapérték) Times New Roman,
12 pt

BEVEZETÉS	3
1. TÚLZOTT INTERAKTIVITÁS.....	6
1.1 BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE.....	6
1.2 SZOFTVEREK TELEPÍTÉSE.....	6
1.3. A "TÉTLEN" IDŐSZAK INKORREKT KEZELÉSE.....	7
2. A TARTALOMJEGYZÉK HIÁNYA, A PORTÁL ZAVAROS FELÉPÍTÉSE	9
2.1. LINKEK, MENÜPONTOK, CÍMEK ISMÉTLÉSE	9
2.3 ROSSZUL KONSTRUÁLT TARTALOMJEGYZÉK	12
2.4 INFORMÁCIÓSZERVEZÉSI BALFOGÁSOK	14
3. ŰRLAPOK HELYTELEN KEZELÉSE	16
3.1. UGYANAZ AZ ŰRLAP KÜLÖNFÉLEKÉPPEN JELENIK MEG	16
3.2. AZ ADATOK MÓDOSÍTÁSA NEM A WYSIWYG-MÓDON TÖRTÉNIK	18
3.3. A KITÖLTÉSI HIBÁKAT NEM JELZI, VAGY NEM KEZELI KORREKT MÓDON	18
3.4. A BŐVÍTHETŐ ŰRLAPOK KÉRDÉSE.....	20
3.5. ZSÁKUTCA: A KAPCSOLATI ŰRLAP	20
4. SZEMANTIKAI PROBLÉMÁK	22
4.1. ZAVAROS, FÉLREÉRTHETŐ PROGRAMOZOTT MEGFOGALMAZÁSOK	23
4.2. ODA NEM TARTOZÓ INFORMÁCIÓK	26
4.3. A KERESÉS A PORTÁLON BELÜL	26
4.4. KERESÉS AZ 510-MILLIÓ KM2-EN: MEGVAN, DE MÉG SINCS MEG	29
4.5. DEKLARÁCIÓ, HIVATKOZÁS, VAGY KOMMENTÁR?.....	29
4.6 FOGALMAK AGGREGÁLÁSA	29
4.7 AZONOSÍTÁSI, HITELESÍTÉSI PROBLÉMÁK ROSSZ MEGOLDÁSA.....	30
5. ERGONÓMIAI KÉRDÉSEK	33
5.1. LÁTHATÓSÁGI, OLVASHATÓSÁGI PROBLÉMÁK	33
5.2. AZ INAKTÍV MENÜPONTOK MEGTÉVESZTŐ KIHAGYÁSA.....	33
5.3. SZÜKSÉGTÉLEN ANIMÁCIÓ.....	34
5.4. NEHEZEN FÖLISMERHETŐ KÖZLÉSEK	34
7. PRAGMATIKAI, KOMMUNIKÁCIÓS PROBLÉMÁK.....	37
7.1 KI KÉRDEZTE A SZOLGÁLTATÓT?!	37
7.2. ÉRTELMESEN BE KELLENE MUTATKOZNI	37
7.3. A SZOLGÁLTATÁS NEM AZ ÜGYFÉL NÉZŐPONTJÁBÓL FOGALMAZ	39
7.4. A HELYZETHEZ NEM ILLŐ KOMMUNIKÁCIÓ.....	40
8. HIBÁK HIBÁS KEZELÉSE	41
8.1 A HIBAÜZENETTEL AZ ÜGYFÉL NEM TUD MIT KEZDENI	41
9. INTERNETRE ÍRÁS (WRITING TO INTERNET).....	43
9.1. AZ ÜGGYEL KAPCSOLATOS ÉS AZ ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK ÖSSZEKEVERÉSE	43
9.2. NEHEZEN KIBOGOZHATÓ ÁLTALÁNOS MEGFOGALMAZÁSOK	45
10. FOGALOMZAVAROK ÉS MÁS NEHÉZ KÉRDÉSEK	46
10.1 MI A NEVE ANNAK, AMI ŐRZI A DOKUMENTUMÁIDAT?	46
10.2 DOKUMENTUMOK SE LEGYENEK ISMÉTELVE	47
10.3. AZ "ÜGY" FOGALMÁT IS BE KELL VEZETNI	47
11. AZ E-MAIL-KÁOSZ	48
I. TANULSÁGOK	49

I.1 MI HIÁNYZIK NEKÜNK?	49
I.2. HÓDÍTÁS VAGY LETELEPEDÉS. AZ ÜZLETI VILÁG TÉVÚTJA.....	50
I.3. TULAJDONKÉPPEN, MI A BAJUNK EZZEL AZ EGÉSSZEL?	52
I.4. DE AKKOR KI DÖNTI EL, HOGY MI A HELYES?	52
I.5. CSAK NEM SZÉGYELLED MAGAD?	53

Bevezetés

Ez a tanulmány a Neumann János Számítógép-tudományi Társaságnak az E-szolgáltatások minősége szakosztálya keretében készült. Elsősorban a nem informatikus, de gyakorlott számítógép- és internet-használóknak, másodsorban a portálok tulajdonosainak, megrendelőinek, szponzorainak szól.

Előbb utóbb minden ügyünket interneten intézzük. Nemcsak a dokumentumaink lesznek a virtuális térben, ahogy ezt a papírmentes iroda eszméje több évtizede hirdeti, hanem kommunikálni is virtuálisan megjelenő szereplőkkel fogunk.

Az életminőségnek egy új szférája jelenik meg, és válik egyre meghatározóbbá: az egyre bonyolultabb és egyre szaporodó *ügyeink* biztonságos, korrekt, gördülékeny, félreértésmentes *intézésének*, valamint az egyre fenyegetőbb *információs túlterhelés kezelésének* lehetősége, képessége a virtuális térben,

Különösen aktuálissá teszik mindezt az informatika szakma új irányzatai, mint az okos város, vagy a tárgyak internetének eszmeköre: itt elképzelhetetlen mennyiségű információ kerül majd a virtuális térbe, ezek talaján eddig ismeretlen szolgáltatások tömege fog kifejlődni. Már nem csak arról lesz szó, hogy a papíron is létező szolgáltatások most már a virtuális téren működnek. Az új szolgáltatások jogi, adat- és információbiztonsági, ontológiai, ergonómiai, nyelvi, pragmatikai stb. megfeleltetése, egymással való terminológiai és kulturális kompatibilitása – röviden a *használati minősége* – a társadalmi hatékonyság fontos része lesz.

Új szakterület van tehát kialakulóban. Azaz, indokolt új, önállószódó szakterületnek tekinteni az elektronikus szolgáltatások *használati* minőségét, elhatárolva a *műszaki* minőségtől, amelynek kialakult kultúrája és mérési módszerei vannak. A használati minőség az ember, a felhasználó által érzett minőség, elégedettség, amely a szűk értelemben vett információtechnológia, mint műszaki tudomány számára nehezen megfogható.

Az új szakterület kezdeményei a 80-as években jelentek meg 'Interaktív tervezés' összefoglaló névvel. Ismertebb fejezetei a 'Usability', később a 'User experience' (UX) és az 'Information Architecture' (IA), a 'web-design', a 'web-ergonómia', amelyek jórészt a pszichológia és az ergonómia egyes területeiből építkezve sok praktikus ötlettel gazdagították az információ-technológiát, pontosabban a portálépítési gyakorlatot. Nem az elméletet, nem az információ-tudományt, nem is a szolgáltatások tervezésének módszertanát, hanem a gyakorlatot. Azonban különféle okokból ezeknek a ráhatása az e-szolgáltatásépítő szakterületre kicsi.

Itt egyetlen okot említünk: a szolgáltatások minősége esetén az ergonómiai szempontoknál fontosabb a szolgáltatás fogalmi pontossága, azaz a szemantika, és a kommunikáció korrektsége, gördülékenysége, azaz a pragmatika. Azaz, a 'User Experience' szempontja-in túlmenően *az ügyféllel szabatosan és korrekt módon kell kommunikálni*. Ezt fejezi ki az e-szolgáltatások építésének általunk preferált elve, a 'client's sovereignty'.

A "jó" szolgáltatás minőségi kritériumainak a fenti, a korrekt kommunikáció igényén alapuló pontosítása, kimunkálása még szinte el sem kezdődött. Ez a dolgozat tehát nem meglévő minőségbiztosítási rendszerről, annak bevezetéséről, tapasztalatairól tudósít, hanem ellenkezőleg: egy szabályozás hiányára hívja fel a figyelmet. Példákat elemez a jelen környezetünk portáljainak, szolgáltatásainak használatából, kategóriák szerint csoportosítva. Cél annak a megmutatása, hogy miről is beszélünk tulajdonképpen.

Néhány szakkifejezés:

HCI– Human Computer Interaction

E.szolgáltatás, portál – itt ugyanazt jelentik. Az e-szolgáltatásoknak több interaktív felülete van: egyik maga a termék, aminek felhasználója az ügyfél, és amiről mindannyian tudunk, további felületeket egyéb felhasználói kategóriák használnak, pl. az üzemeltetési felületet a rendszergazda, a "gépház".

Felhasználó – mindenki, aki a szolgáltatás valamely felületét interaktívan használja: fejlesztő, ügyfél, auditor, ügyintéző, döntéshozó, rendszergazda, ügyfélszolgálatos, stb.

Ügyfél – akiért a szolgáltatás van. Nevezik végfelhasználónak is.

Alkalmazás – szoftver(ek), ami(ke)t a felhasználó használ, ami(ke)n keresztül a szolgáltatást eléri. Általában a portál egy része, de lehetnek részei a munkaállomásom is.

Kisalkalmazás, szoftver megoldás (plugin, upplet) – itt: egy alkalmazás önállóan nem használható része

Szoftver-technológia - alkalmazások fejlesztésére szolgáló fejlesztő eszköz, maga is szoftver

Fejlesztő – a szolgáltatás tervezőjének (informatikusnak) és kivitelezőjének (programozónak) és a tesztelőnek a közös neve

"Gép" – Munkaállomás, lehet asztali vagy mobil. A rövidség, gördülékenység kedvéért használjuk a szót.

Ontológia – fogalomtár, fogalmi rendezés, terminológia-rendszer, fogalmak osztályozási rendszere

Usability, User Experience, Information Architecture – a használhatóság klasszikus, felhasználói élményre koncentráló fejezetei

Client's sovereignty – az e-szolgáltatások építésének a szerző és munkatársai által preferált, a korrekt kommunikációt hangsúlyozó elve.

A példákat kategóriák szerint csoportosítottuk. Olyanokat kerestünk, amelyek nem tekinthetők esetleges programozói (kivitelezői) hibának, hanem gyakoriak, általánosítható tanulsággal rendelkeznek, szoftver-technológiai és szoftver-tervezési hiányosságokra utalnak.

A példák egy része nem közvetlenül valamely portál on-line használatából, hanem a portálról letöltött – pl. aláírás-készítő – kisalkalmazásból származik. Az is szolgáltatás, ami a "gépünkön" működik.

A probléma típusát a fejezet-alfejezet és egy szám azonosítja. Egy példa tárgyalása a ☺ - jellel kezdődik, a magyarázattal folytatódik, és az ábrával végződik, ha van ábra. Az ábrát követheti egy hosszabb magyarázat, apró betűvel. Előfordul, hogy nincs ábra, mert egyelőre nem adódott rögzíthető példa a probléma-típusra. A példákban szereplő ernyőképek az utóbbi 4 évből származnak. Nagy része jelenleg is látható. Kisebb részük már változott, megszűnt..

A fejezetek vagy a példák nem épülnek egymásra, önállóan is olvashatók. Az ábrák ismétlésének elkerüléséért azonban egy példa hivatkozhat más példák ábrájára.

Olyan példákat választottunk, amelyekkel a nem informatikus, de gyakorlott felhasználó is találkozhat. Tartoznak tehát ide szoftvertelepítések is, a gyakorlott felhasználó, ha nem is gyakran, de ezeket is végezi.

1. Túlzott interaktivitás

Ide olyan jelenségek tartoznak, amikor egy ügy intézése során nem előre teszi föl a szolgáltatás az összes kérdést, hanem menet közben - ezzel arra kényszeríti az ügyfelet, hogy töltsse az idejét a képernyő előtt, bámulja a képernyőt. Peches esetben pedig félbe kell szakítania az ügy intézését, mert menet közben derül ki, hogy valami hiányzik.

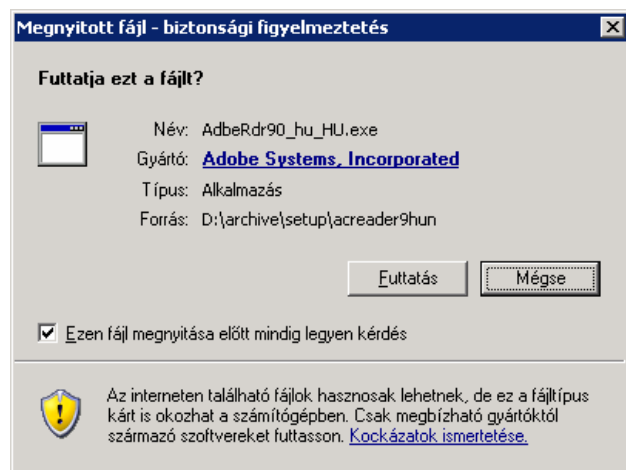
1.1 Biztosítási szerződés megkötése

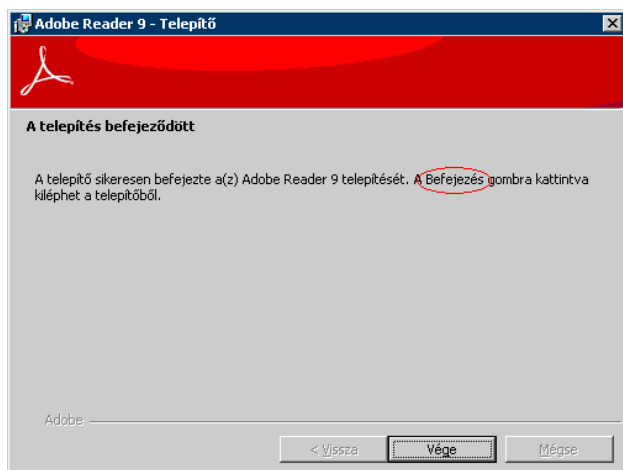
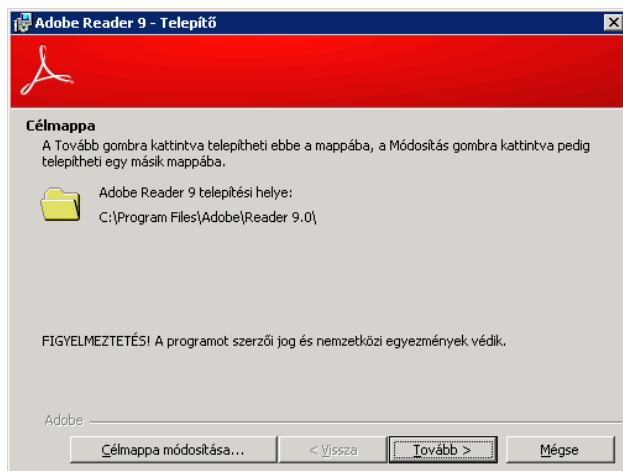
Erre mindannyian sok példát tudunk a papíros világból. Ezek jó része sajnos változatlanul átment az e-szolgáltatásba is. Helytakarékoság miatt nem elemzünk ábrákat.

1.2 Szoftverek telepítése

☺ **Acrobat telepítése.** Az alábbi 3 képernyő egy telepítés kérdéseit mutatja. Az első munka közben megkérdezi tőlünk, hogy tényleg telepítsünk-e, a második, pedig további idő után azt, hogy hova. Ezeket az elején kellene kérdezni. Itt mindjárt beleütköztünk a témakör egyik legmélyebb problémájába: a jelenleg használt szoftver-technológiák nincsenek fölkészülve az élet ilyen igényeinek kielégítésére, ez reális erőfeszítéssel kivihetetlen.

Igazából a “vége” gombot tartalmazó harmadik képernyő is fölösleges. Technológiai oka van: nincs az operációs rendszernek kimunkált mechanizmusa arra, hogy lássuk, hogy amit elindítottunk, befejeződött-e. A fejlesztő ezt a megoldást találta ki.





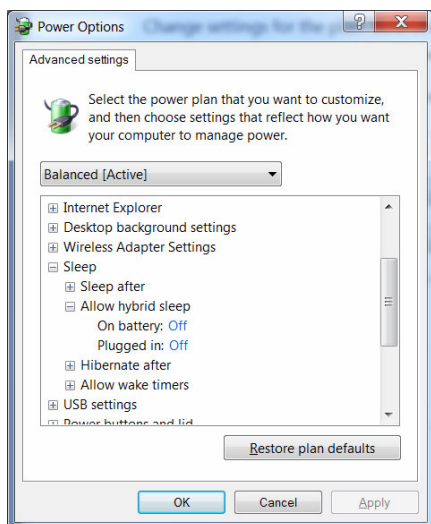
1.3. A “tétlen” időszak¹ inkorrekt kezelése

A „gép” alvó, hibernált, vagy más energiatakarékos állapotba mehet egy beállított időn belül, ha nem dolgozunk. Azonban ez a “tétlenség” eredetileg azt jelentette, hogy a kezelői felülethez nem nyúlunk. Ez a definíció nem számol azzal, ha videót, on-line TV-t nézünk, web-konferencián vagyunk, vagy egyéb, kezelői beavatkozást nem igénylő munka folyik a „gépen”. A felhasználónak az lenne a dolga, hogy ilyen tevékenységek előtt kikapcsolja, vagy átállítsa a beállítást, utána pedig visszaállítsa.

☹ **Ezzel nem kellene a felhasználót terhelni**, amit a konstruktőrök is éreztek, és különféle kiegészítő ötletekkel álltak elő. A Win7-ben pl. már tucatnyi komplikált, nehezen

¹ Angol platformnál: inactivity time

érthető paramétert lehet beállítani, amelyeket joggal tesz a gyártó az “advanced setting” kategóriába, holott nem csak a gyakorlott felhasználónak lehet erre szüksége:



Megjegyzés, javaslat: A megoldás most sem teljes, nem kezeli pl. a hosszú szinkronizálási meneteket valamely tárhely-szolgáltatóval – a szinkronizálást a hibernálás megakasztja². És minden új problémára új menüpont jelenik majd meg. Ez a példa jól mutatja azt, hogy ha a tervezés elején valamit tévesen definiálunk (itt most a “tétlenség” fogalmát kizárólag az interaktivitásra definiálta a gyártó), akkor azt később szinte lehetetlen korrigálni, egyre nagyobb komplikációkba bonyolódunk.

A helyes megoldás itt egy API – programozói interfész - lehetett volna: legyen az alkalmazás felelőssége, hogy az API-n keresztül ideiglenesen blokkolja a beállítást, és a hibernációt.. Persze, ha az alkalmazás abortál, akkor az operációs rendszernek kell visszaállítania az eredeti beállítást.

² Szerencsére ébredés után folytatódik.

2. A tartalomjegyzék hiánya, a portál zavaros felépítése

A tartalomjegyzék több száz éves, viszonylag jól definiált fogalmát a jelenlegi e-szolgáltatások nem ismerik. Helyette Menü és Honlap-térkép van, pontosan körül nem írt megjelenéssel és tulajdonságokkal, és linkeket látunk ötletszerű elrendezésben. A továbbiakban tartalomjegyzéknek fogjuk mondani azt, ami nincs is. A portálok zavarosságáért kisebb részben web-design és web-ergonómia elhanyagolása, nagyobb részben a tartalomjegyzék hiánya a felelős.

2.1. Linkek, menüpontok, címek ismételése

A *tervező* olykor azt gondolja, hogy ha többször szerepel egy link, hamarabb rábukkan a felhasználó. Lehet, cserében viszont az a kognitív probléma merül föl, hogy a két link ugyanaz-e. Természetesen, a felfedező kedvű ügyfél előbb-utóbb rájön, hogy ugyanarról van szó. De az ügyfél idejét akkor sem szabad rabolni ilyen rejtvényekkel.

☹ **Menüpontok ismételése** Itt a tartalomjegyzék aktuális alpontjai vannak megismételve a lap belsejében fölöslegesen:



Míg az előző példa oka tervezői-kivitelezői igénytelenség – természetesen a technológia is hibás, ha ezt lehetővé teszi -, a következő példákat nehéz igénytelenségnek tekinteni. Ezek hibák: kivitelezői hiba (szoftverhiba), és technológiai hiba, mint előbb, és az audit hiánya.

☹ **A zavarba ejtés módozatai / a dupla főlap** A következő példa két főlapja ugyanazt a portált takarja. Itt nem az a kérdés, hogy mennyi idő erre rájönni, mert, ha valakinek ez a dolga, például EU-portál szerkesztője vagy ügyfélszolgálatos, elég hamar rájön. A kérdés

az, hogy az ügyfél, akinek nem ez a dolga, *nem számít rá*, és folyton azt hiszi, hogy eltévedt, mennyi időt veszteget a tájékozódásra?

EC.EUROPA.EU



EUROPE.EU



☺ **A zavarba ejtés módozatai / a képrejtvény** Próbáljuk megállapítani, hogy a következő két lap ugyanaz-e. A cím, az alcím, az alcím alatti mindenféle adat megegyezik. Ami először feltűnik, hogy a szövegtartalom - itt csak az első 3 sora látszik a képernyők alján – más. További türelmes olvasgatás kimutatja, hogy van egy betű a különbség: EF és GF. Az rendben van, hogy a portálszerkesztő eltévesztette, és az “Individual Fellowship (IF)” alcímbe nem tette bele a ezeket a betűket, hiba mindig előfordul. De a technológiának észre kellett volna vennie, hogy a két lapnak ugyanaz a címe és alcíme, és ettől megkülönböztethetetlenek mind az emberi szem, mint a keresőmotorok számára, ez pedig hiba.

<http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/10057-msca-if-2015-ef.html>



RESEARCH & INNOVATION
Participant Portal

European Commission > Research & Innovation > Participant Portal > Opportunities

[\(A-Z\)](#) [Sitemap](#) [About this site](#) [Contact](#) [Legal Notice](#) [Search](#) [English](#)

[HOME](#) [FUNDING OPPORTUNITIES](#) [HOW TO PARTICIPATE](#) [EXPERTS](#) [SUPPORT](#)

[LOGIN](#) [REGISTER](#)

EU Programmes 2014-2020

Search Topics

Call Updates

Calls

H2020

Research Fund for Coal & Steel

COSME

3rd Health Programme

Consumer Programme

FP7 & CIP Programmes 2007-2013

Calls

Individual Fellowships (IF)

H2020-MSCA-IF-2015

Opening Date	12-03-2015	Deadline Date	10-09-2015 17:00:00 (Brussels local time)
Publication date	23-07-2014	Total Call Budget	€215,000,000
Programme	Horizon 2020	Main Pillar	Excellent Science
Status	Open	OJ reference	OJ C361 of 11 December 2013

Topic: Marie Skłodowska-Curie Individual Fellowships (IF-EF) MSCA-IF-2015-EF

[Topic Description](#)
[Topic Conditions & Documents](#)
[Submission Service](#)

Scope:

Proposals for European Fellowships involve a *single* host organisation (future beneficiary) established in a MS or AC. The project proposals are submitted by this **host organisation**, which is represented by the **supervisor**, in *liaison* with the **researcher**.

<http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/10058-msca-if-2015-gf.html>

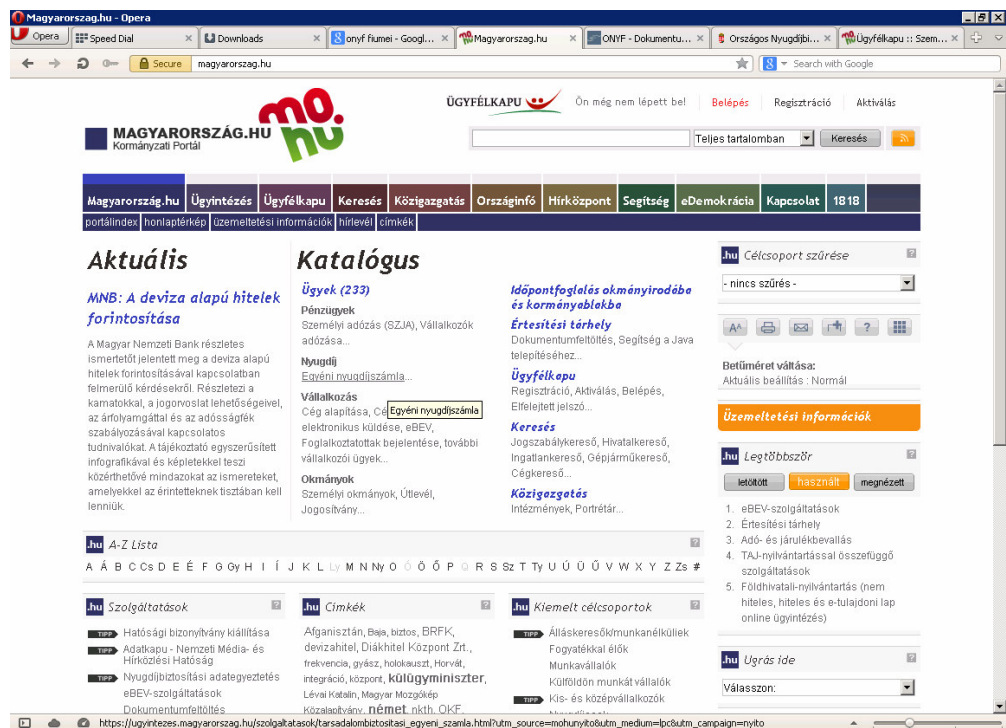
The screenshot shows the 'RESEARCH & INNOVATION Participant Portal' for the European Commission. The main navigation bar includes 'HOME', 'FUNDING OPPORTUNITIES', 'HOW TO PARTICIPATE', 'EXPERTS', and 'SUPPORT'. A search bar and 'LOGIN'/'REGISTER' buttons are also present. The left sidebar lists 'EU Programmes 2014-2020' and 'FP7 & CIP Programmes 2007-2013'. The main content area displays details for the 'H2020-MSCA-IF-2015' call under the 'Individual Fellowships (IF)' category. Key information includes the opening date (12-03-2015), publication date (23-07-2014), deadline date (10-09-2015 17:00:00), total call budget (€215,000,000), and the status (Open). The topic is 'Marie Skłodowska-Curie Individual Fellowships (IF-GF)' with the reference 'MSCA-IF-2015-GF'. A 'Scope' section at the bottom explains that proposals are submitted by a host organisation represented by a supervisor.

2.3 Rosszul konstruált tartalomjegyzék

☹ **Hiányos tartalomjegyzék.** A Szükségtelen animáció-ról szóló 5.3. pontban szereplő kormányzati portál tartalomjegyzékében nem szerepelt az a projektcím, ami az animáció miatt a képen sem látható. Úgy lehetett az anyagot elérni, ha a megfelelő pillanatban kattintottunk az animált sárga mezőre. A tartalomjegyzék-motor (ha volt egyáltalában ilyen) hibás, ha ezt lehetővé teszi.

☹ **Túlkomplikált tartalomjegyzék.** Az MAGYARORSZAG.HU portál tele van tartalomjegyzék-problémákkal: a vízszintes tartalomjegyzék-szerűség mellett vajon mi az a 'katalógus' és mi az 'A-Z lista'? Itt ugyanazok a dolgok láthatóak, mint a tartalomjegyzékben, csak más sorrendben? Felfedezőútra kell indulni, hogy rájöjjünk. Pl. a fekete hátterű .hu jelek mit jelentenek?

A portál azt az érzést kelti, hogy van logikája, de túl rafinált, és nincs röviden elmagyarázva. A ?-ekre kattintva mindenhol ugyanaz a segítség-lap jön be, ami szintén túl komplikált. Még az is lehet, hogy a tervezők nagy UX fan-ok voltak, és nagy erőfeszítéssel kidolgoztak olyan megoldásokat, amelyek jók is lennének, ha minden portál használná őket. Akkor megértenénk, hozzászoknánk, elterjednének, letisztulnának, és ez által használhatóakká válnának.



2.4 Információszerzési balfogások

Ebben a fejezetben az EU egyik portáljának egy lapját elemezzük, melyen a pályázati-írásokat lehet megkeresni. A lap úgy működik, hogy a Call for Proposals alatti strukturált kitöltő-mezőben bekattintjuk a kívánt pályázati kategóriát, alatta még más szűrőfeltételeket, és alul mátrixszerűen (más szóval grid- vagy rácsszerűen) megjelennek a keresett pályázatiírások. Azonban ez a megoldás rosszul használható, és szakmaiatlan több okból.

☹ **A lap nem hivatkozható.** Az URL-je olyan hosszú, hogy nem is lehet szövegben lemásolni. Kattintgatva kell a laphoz odabaktatni, ennek az útja azonban megjegyezhetetlen, dokumentálhatatlan, vagy pedig szintén dokumentálhatatlan keresőfeltételekkel kell rákeresni – így a lappal kapcsolatos kérdéseket csak akkor lehet megbeszélni, ha minden beszélgető fél valahogy, ügyel-bajjal megtalálja. Így most az Olvasó sem tudja on-line megnézni, kipróbálni, amiről szó lesz.

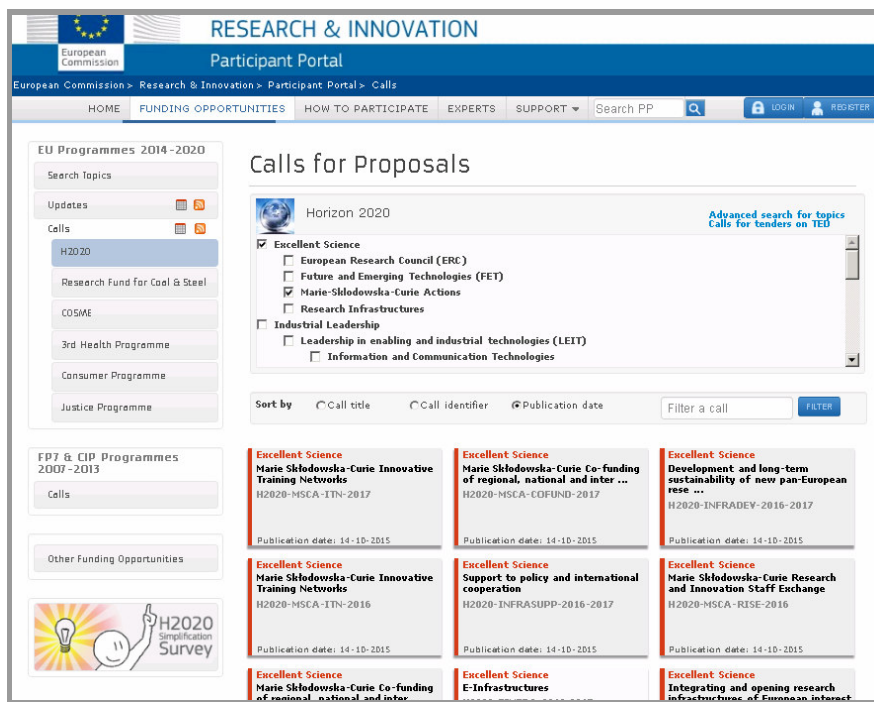
☹ **A pályázatiírások mátrixba rendezettsége ebben a formában értelmetlen.** A mátrix-forma félrevezeti az értelmünket: azonnal keresni kezdjük, hogy mit jelent a vízszintes és mit a függőleges irány: ha a szűrőfeltételeket változtatjuk, és ezzel változnak a megjelenített elemek, azonnal rájövünk, hogy semmit. Az azonos méretű téglalapok folyószöveges, sortöréses megjelenése teszi ezt a négyzethálós hatást. Bár tetszetős, a szemet is megnyugtatja, még az is lehetséges, hogy komoly UX-tervezői és kivitelezői lelemény van a megoldás mögött – ilyen gyanú a magyarorszag.hu esetén is fölmerül –, és a populáris világ nagyágyúi divatot csináltak az ilyen megjelenésből, ez ide akkor sem való. A professzionális világban ugyanis az összefüggések gyors átlátása fontosabb az esztétikánál. .

Ha nincs komoly indoka a két szempont szerinti mátrixba rendezésnek, a pályázatiírásokat célszerűbb **táblázatba** rendezni. A táblázatok kezelésének pedig egyszerű, közismert módjai vannak.

☹ **A pályázati kategóriák kiválasztásának párbeszéde hibás.** Egyik baj, hogy nem lehet nyitni-csukni a kategóriákat, másik, hogy nem világos, hogy egy felső kategóriát kiválasztva az alatta lévőket is kiválasztottuk-e. Ha igen, akkor automatikusan ki kellene jelölődniük, ha nem – ahogyan az ábra alapján gondoljuk -, akkor nem érthető a struktúra szerepe. A bajok oka az, hogy a párbeszéd tervezőjében mintha nem tudatosult volna, hogy egy *táblázatot* kell megjelenítenie, ahogy az előző bekezdésben írtuk. A kiválasztás pedig - talán éppen emiatt - nem működik helyesen. (Itt helyszűke és a hivatkozhatóság előbb említett hiánya miatt nem tudjuk ezt részleteiben megmutatni.)

☹ **A pályázatiírásoknak számtalan egyéb lekérdezési módja is van a portálon.** Főlegesegek, zavaróak. Nem értjük, hogy mit kereshetünk és hol, és az a rossz érzésünk van, hogy kihagyunk valamit. Hely hiányában ezeket nem tudjuk itt megjeleníteni és elemezni, az olvasót bátorítjuk arra, hogy próbáljon meg közöttük eligazodni.

<http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/index.html#c, calls=> ...



Javaslat: A pályázatkirások egész táblázatát egyszerre és egyszer kellene megjeleníteni, és professzionális szűrési és böngészési eszközökkel körülrakni. A portál pályázatokkal foglalkozó része lényegesen rövidebb, kezelhetőbb lenne.

Itt egy hosszabb kitérőt kell tennünk:

A HCI, mint nyelv. Az általános iskolában tanuljuk nyelvtanból a mondatok fajtáit, a mondatrészek fajtáit, a mondatelemzést, szófajokat. Ez az általános műveltség, a nyelvi tudatosság része. Most már azt is tanulni lehetne, sőt, kellene, hogy az információknak milyen elemei – és az *elő nyelvi mondatokat is magukba foglaló, annál magasabb szintű* – szerveződési formái vannak, a melyekkel a képernyőkön nap, mint nap találkozunk. Néhány példa illusztrációképpen:

Folyó szöveg: Amit a szövegszerkesztővel készítünk/nézünk, vagy ami honlapon közvetlenül megjelenik. Lehet akár egyetlen szó is.

Lista: Az elemei egymástól függetlenek, és legalább egy megkülönböztető adatuk van, leginkább a nevük, ami szerint sorba lehet rendezni. A *folyó szöveg* bekezdéseinek, mondatainak sorozata kötött, a folyó szöveg tehát nem bekezdések vagy mondatok listája. Ugyanez okból a folyó szövegbeli felsorolás sem az.

Táblázat: Ez olyan lista, melyben minden elemnek ugyanolyan a szerkezete, ugyanazok az adatok vannak benne. Esetünkben, a pályázatkirásoknál a pályázat neve, azonosítója, kategóriája, nyitási, lejárat határideje, mutató a részletes leírásra, stb. Ezek a táblázat oszlopai. A táblázatot bármely oszlopa szerint kell tudni rendezni, sőt illik további oszlopok szerint másodlagos, harmadlagos rendezést lehetővé tenni. Táblázatot képernyőn kezelni két fő módon szokás: szűrőfeltételekkel, vagy kategóriák szerinti böngészhető fa-

struktúrába szervezve, a mappákhoz hasonlóan. A rendezési szempontjának szemmel jól észrevehetőnek kell lennie.

Mátrix: amikor az elemeket két egymástól független tulajdonság alapján egyszerre akarjuk rendezni, az egyik tulajdonság szerint sorokba, a másik szerint oszlopokba. A kétfajta rendezési szempontnak szemmel jól észrevehetőnek kell lennie. Az előbb látott mátrix-kinézetű dolog igazából folyó szöveg, és így nyelvtani hibának tekinthető.

Sok egyéb komplikáltabb szerveződés is lehetséges, egyet emelünk ki, csak a rácsodálkozás kedvéért:

Dokumentum: A szakkönyv elektronikus megfelelője. Mindannyiunk által jól ismert forma, lapszámmal, tartalomjegyzékkel, fa-struktúrájú fejezetekkel, tárgymutatóval. Olyan gazdag és rugalmas struktúra, hogy tulajdonképpen már egy kicsi virtuális tér³. Tartalmazhatja az előbbi szerveződési formákat is.

Ezek a szerveződési formák is *nyelvi elemek*. Találkoztunk ezekkel régebben, a papíros világban is, ott különböző minőségbiztosító szereplők (tördelőszerkesztő, tipográfus, felelős szerkesztő) garantálta, hogy *felismerhetőek* legyenek. Itt a HCI-nek, mint ember és a „gép” érintkezési nyelvének az elemeiként találkozunk ezekkel, és előbbi minőségbiztosító szereplők nincsenek. Sőt, ezek a nyelvi elemek az információtechnológia lehetőségei szerint igen változatosan kombinálódhatnak egymással a képernyőn – ahogyan az élő nyelvek mondatrészei is.

Az egészséges az lenne, ha a nyelvtudomány fedezné föl ezt a szakterületet, kutatná, kanonizálná, tenné nyelvtudományi diszciplínává és dolgozná föl tananyagká. A nyelvészet az emberi kommunikáció hivatottabb értője, mint az informatika. Tanítani ugyanazért kell, amiért a hagyományos nyelvtant: hogy az informatikai szakemberek számára tudatosuljon, hogy ezek a kategóriák léteznek, amelyeket a felhasználónak rejtvényfejtés nélkül föl kell ismernie. Továbbá, hogy szókinsz legyen az ezzel kapcsolatos dolgok megbeszélésére.

A *HCI, mint nyelv* fogalomkörében a vizsgált példáról a következőt mondhatjuk: a természetükénél fogva táblázatba való adatokat téglalap formájúra gyúrni és a téglalapokat folyó szöveggént kezelni szemantikai hiba. A folyó szöveget úgy formázni, hogy mátrixnak tűnjön, szintaktikai hiba.

3. Űrlapok helytelen kezelése

Ezen a területen megszámlálhatatlan sok csapdát raknak le az informatikusok. A problémák közös gyökere az, hogy az Office-ok (elsőnek az MS Office) nem definiálták külön dokumentum-típusként az űrlapot a DOC, XLS, PPT, stb. mellett, és nem készült a kezelésükre külön alkalmazás. Úgy gondolták, hogy a DOC típusba belefér, az ottani táblázattal, egyéb lehetőségekkel és a Word szoftverrel a dolog kezelhető. Nem lett kezelhető, a fejlesztők nem használják. Helyette saját leleményű félkész űrlaptechnikákkal lepnek bennünket meg.

3.1. Ugyanaz az űrlap különféleképpen jelenik meg

Típushiba. Kognitív problémákat okoz, nem világos, hogy ugyanazt az adatot látom-e.

³ Más megfogalmazásban: információs portálként is megfelelő lenne a dokumentum-forma, pl. az EU portáljai esetében is. Ilyen felfogású portált nem építenek, mert a portálokat nem információterjesztő médiumnak, hanem - nem is tudatosan, inkább megszokásból – reklámfelületnek képzik el a megrendelők, tervezők. A zavarosságnak ez is egyik oka: reklámfelület nem való komplikált információk szervezésére.

☺ **Adatok megjelenése bevitelkor és később.** Az adatok megjelenése a bevitelkor:
szerződő adatai

vezetéknév:		keresztnev:	
neme:		születéskori név:	
anyja leánykori neve:		személyazonosító igazolvány sorszáma:	
születés dátuma:	1955.11.11.	születés helye:	
lakóhely címe:	1112 Budapest		
telefonszám:		e-mail cím:	

gépjármű adatai

rendszám:		rendszám tábla alapszíne:	fehér
forgalmi engedély száma:		forgalmi engedély szerinti járműkategória:	
gépjármű gyártmánya / típusa:	pl. Renault Megane Classic 1.4 RN		
forgalomba helyezés éve:	1992	gyártási év:	1992
saját tömeg:	kg	együttes tömeg:	kg

Az adatok megjelenése később a szerződésen. A szín a kisebb probléma, a bekezdések sorrendje és címe zavaróbb: bevitelnél “szerződő adatai”, „gépjármű adatai”, a szerződésen “Szerződő adatai”, “Biztosítási szerződés általános adatai”.

Ajánlatszám:	42603778	biztosítási termék kódja:	G F B
--------------	---------------------------------------	---------------------------	------------------------------------

Szerződő (üzembentartó) adatai:

Neve:	Vitalyos Consulting		
Anyja neve:			
Születés dátuma:		Születés helye:	
Kapcsolattartó neve:	Vitalyos Gábor		
Szervezet adószáma:	29098675-3-43		
Lakóhely/székhely:	1112	irányítószám	Budapest
	Barackfa u. 2153/2		település neve út, utca, tér, stb.

Biztosítási szerződés általános adatai:

Kockázatviselés kezdete:	2010.01.01. 00:00:00	Díjfizetés ütemezése:	Negyedéves
A biztosítás tartama:	Határozatlan	Díjfizetés módja:	Postai átutalás

3.2. Az adatok módosítása nem a WYSIWYG⁴-módon történik

☹ **Adatok módosítása.** Az ilyen nevű gomb visszavisz egy másik ablakba, ahol az adataimat módosíthatom, de nem világos a megfelelés az ott begépett és a visszatérés után itt látható adatok között. Pl. itt láthatók számolt adatok is, de nincsenek jelölve:

KGFB díjkalkuláció

gépjármű kategória: személygépjármű

Szerződő és születési dátuma: természetes személy 1905 év 09 hónap 05 nap

lakóhely irányítószáma (település): 1112 Budapest

bonus-malus besorolás:(2010-ben) A00

hengerűrtartalom: 1400 ccm

gyártási év: 1999

forgalomba helyezés éve: 1999

felhasználás jellege: egyéb

díjfizetés módja: postai átutalás

díjfizetés gyakorisága: negyedéves

kedvezmények

- ☐ K&H A00 kedvezmény
- ☐ Gyermek kedvezmény
- ☐ Extra kármentességi kedvezmény
- ☒ Extra Online kedvezmény
- ☐ Dolgozói kedvezmény

Díjat kalkulál Adatok módosítása Adatok törlése

A megadott adatok alapján kalkulált éves biztosítási díj: **57 156 Ft**

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy díjajánlatunk kizárólag a jelen honlapon történő ajánlatkészítés esetén áll fenn! Ha ajánlatát nem a jelen honlapon teszi meg, úgy kérjük szíveskedjen új díjkalkulációt végezni az "Extra Online kedvezmény" megjelölése nélkül.

Köszönjük, hogy elvégezte a díjkalkulációt. Reméljük, hogy díjajánlatunk elnyerte tetszését.

Megkötöm Díjkalkuláció nyomtatása

3.3. A kitöltési hibákat nem jelzi, vagy nem kezeli korrekt módon

Ennek a típushibának rengeteg alelete van.

☹ **Kitöltési hiba.** A következő ábrán azt látjuk a piros (a születési nevet hiányoló) hiba-üzenetből, hogy – egy előzőleg elkövetett itt nem látható kitöltési hiba hatására – a kitöltött mezőt kitöltetlennek tekint. Ebből az állapotból csak a munka abortálásával lehetett kihozni.

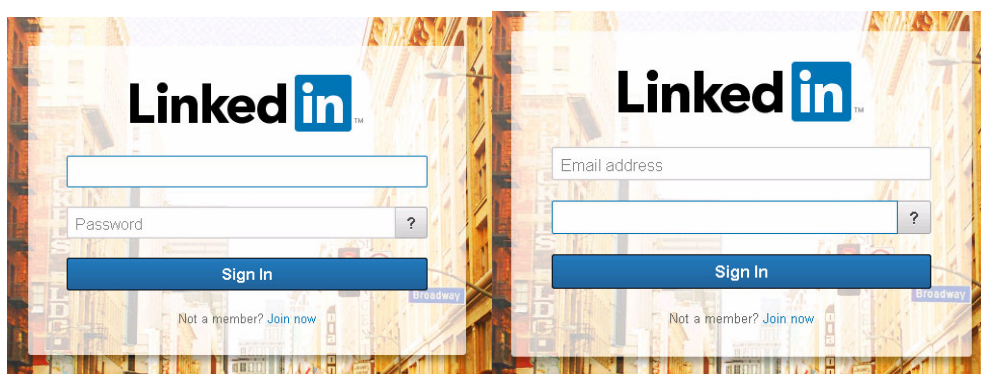
⁴ WYSIWYG: What You See is What You Get Id. [7]

Személyes adatok megadása

- A születési név megadása kötelező!
- A születési név megadása kötelező!

Email	gabon@vitalyos.hu
Titulus	Úr
Vezetéknév	Vitalyos
Keresztnév	Gábor
2. keresztnév	
Születési név	
Vezetéknév	Vitalyos A születési név megadása kötelező!
Keresztnév	Gábor A születési név megadása kötelező!
2. keresztnév	
Anyja neve	
Vezetéknév	Kovács
Keresztnév	Emília
2. keresztnév	
Születési ország	Magyarország
Születési település	Budapest
Születési dátum	1952-09-05
Hozzájárulok ahhoz, hogy a megadott személyes adataimat kizárólag az ÉTDR rendszerben történő	☒

☺ **Mezőnevek.** Új divat, hogy az űrlapon a mezőnév benne van magában a mezőben. Helytakarékos megoldás, de így megtévesztő módon éppen annak a mezőnek a neve nem olvasható, amelyikre pozícionálunk: a Linkedin a) képen a felső mezőre pozícionáltunk, a b) képen az alsóra..



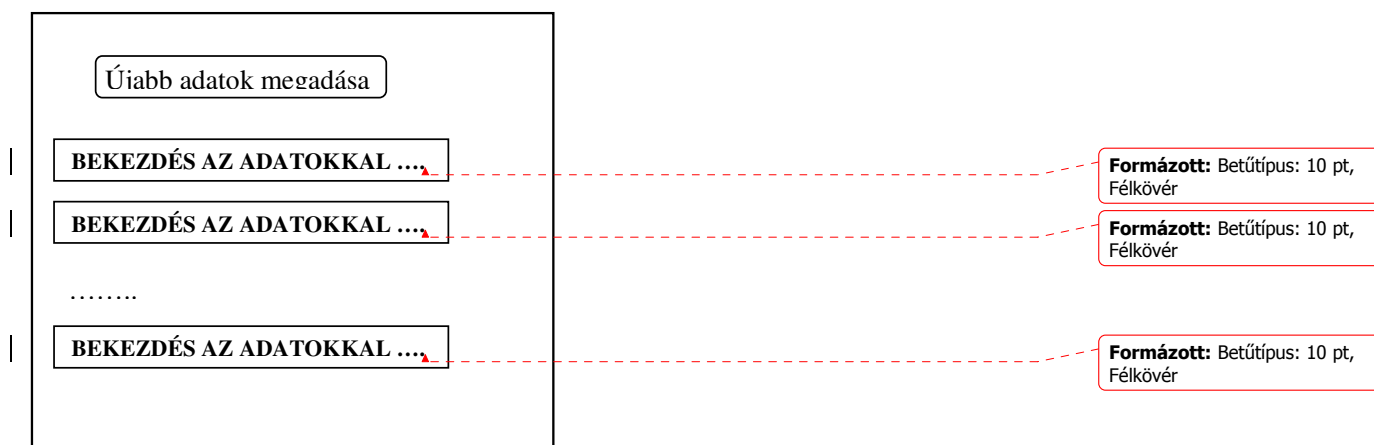
Linkedin a) kép

Linkedin b) kép

3.4. A bővíthető űrlapok kérdése

Ha eseményeket kell táblázatban rögzíteni – pl. az eddigi munkaviszonyainkat, munkatapasztalatainkat töltjük ki álláspályázat, vagy kérelem benyújtásakor -, az űrlap hossza nem fix, mert mindegyik eseményhez néhány sornyi adatmező tartozik. Ezeket nevezzük a *bekezdéseknek*. Ilyenkor az űrlapon funkciógombok vannak újabb bekezdés beszúrására, vagy a meglévő kihagyására

☹ **Bővíthető űrlap.** A következő ábra azt a kormányzati portálokon gyakran látott megoldást mutatja, amikor az “Újabb adatok megadása” gomb egy fix helyen, az űrlap tetején van. Az új bekezdés pedig a meglévők elé vagy utánuk kerül, nem a gomb közelébe, ahova kattintunk. Ez megzavarja az ügyfelet: a gomb megnyomása után érzékelnie kell, hogy, a munka folytatása előtt keresni kell az új bekezdés helyét, ez kitöltési hibához vezethet. Nehezíti a helyzetet a *bekezdés* fogalmának mellőzése az egész internetes terminológiából, a gomb feliratán is ‘adatok’ olvasható.



Javaslat: A helyes megoldás a Direct Manipulation [6] konvencióinak betartása, amikor minden bekezdés mellett van ‘beszúrás elé’, és ‘törlés’ parancsgomb. A változtatás ott történik, ahova kattintunk – ahogyan ez az Office-ok, a szövegszerkesztők, a táblázatkezelők világában kialakult.

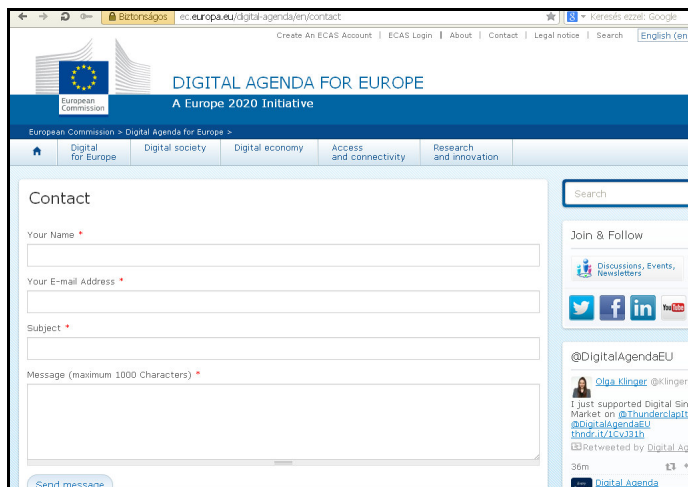
☹ **Adatok sorrendje.** Az előbbi típusú űrlap bekezdéseiben gyakran dátum van. Az űrlapok nem hívják fel a figyelmet egyértelműen arra, hogy a kitöltésnél időben előre vagy visszafelé kell-e haladni. De hibát sem jeleznek, ha a felhasználás által kívánt sorrendet megsértjük (aminek a valószínűségét növeli a parancsgomb helyével kapcsolatos előző probléma).

3.5. Zsákutca: a kapcsolati űrlap

☺ Két űrlapot látunk, amelyet az EU-portál ajánl, ha kapcsolatot akarunk fölvenni a szolgáltatóval. Ezt a több helyen látható megoldást nem tartjuk szerencsésnek, a következő okokból:

- 1) A szolgáltató mélcímének (a felelős vezetők mélcímének) elérhetőnek kell lenni, ezt különféle szintű jogszabályok előírják.
- 2) Az ügyfél nem tudja igazolni, hogy kinek küldött mikor és mit. Nem teljesül az IT-biztonság egyik fontos elve, a letagadhatatlanság. Ez az indoklás már egy lépés afelé, amit mi client's sovereignty-nek, az ügyfél szuverenitásának mondunk.
- 3) Az elküldött üzenetre az ügyfélnek nem csak vita esetén lehet szüksége, hanem bármikor, ha bele akar nézni. Ilyenkor a saját dokumentumai között is meg akarja találni. Ez az a mozzanat, amivel a client's sovereignty felfogása túllép a ma szokásos User Experience felfogásokon.

The screenshot shows the 'Europe Direct' website's 'E-mail' contact form. The browser address bar shows 'europa.eu/europedirect/write_to_us/index_en.htm'. The page has a blue header with the 'Europe Direct' logo and a search bar. A left sidebar contains navigation links: Home, Services we provide, Telephone, In your country, E-mail (selected), Web chat, and Facts and figures. The main content area is titled 'E-mail' and includes instructions: 'Type your enquiry below – in any official EU language. Please be as detailed as possible and be sure to include your correct contact details. You will usually receive an answer within 3 working days (more complex enquiries may take longer)'. Below this, a list of fields is provided, with red asterisks indicating required fields: First name, Last name, E-mail, Confirm e-mail, Country of residence (dropdown), Nationality (dropdown), Age (dropdown), Economic category (dropdown), Preferred contact language (dropdown, currently set to 'English (en)'), Alternative contact language (dropdown), Subject, and Enquiry. Each field has a corresponding input box or dropdown menu.



Megjegyzések:

- Itt is igaz az, hogy a kérdés komplikált ügyek esetén lesz igazán fontos az ügyfélnek.
- Itt is igaz az, hogy lehet a problémára egyedi megoldást adni: lehet például olyan zárt portált építeni, amelyiken keresztül minden kommunikáció dokumentálhatóan, visszakereshetően lefolytatható. Azonban ez zsákutca, mert
 - minden portál más HCI-vel épül, és az ügyfélnek fárasztó lenne sok ilyet megtanulni;
 - az ügyfél nem lenne képes a különböző portálon tett levelezéseit – azaz a különböző ügyeit - összevetni;
 - az ügyfél csak a szolgáltatóhoz bejelentkezve láthatja a levelezését.
- A 3) pontban fölvetett igény továbbgondolása elvezet – egyéb szempontokkal együtt - a 'tevékenység-elmélet' diszciplínájához ld. [8], aminek a 'client's sovereignty' elve szerint a az e-szolgáltatások standard részévé kell előbb utóbb válnia.
- Az természetesen indokolt, hogy egy komplikált levél megírását űrlaptechnika segítse. De akkor az űrlap a levél része kell legyen, és az ügyfélnél a kimenő postaládában van a helye. Ezt a megoldást bizonyos levelezőkliensek támogatják is, mert űrlap formájú levelet lehet velük írni. Azonban az itt tárgyalt feladatra nem alkalmasak, mert nem tudnak az e-szolgáltatásokkal (portálokkal) ebben együttműködni.

4. Szemantikai problémák

Ezeket tartjuk a jelen internet-technológiák legsúlyosabb problémájának. Az e-szolgáltatások minőségi hiányosságai jelentős részben innen erednek.

Itt egy hosszabb kitérőt kell tennünk. Elkerülhetetlen egy kevés elméletet tanulni, mert az ad szókinccset ahhoz, hogy megfogalmazzuk és tudatosítsuk, hogy mi is az a nehézség, amin eddig csak valahogy átesünk, azután elfelejtettük.

Ontológiai hiánya. A portálon szereplő "dolgok" kategorizálása, fogalmi rendezése (egyetlen szóval: ontológiája) általánosan hiányzik. A "dolgok" technikailag lehetnek web-lapok, DOC- vagy PDF-fájlok, képek, tartalomjegyzékek (azaz menük), linkek, stb. ezeket szerencsés esetben könnyen meg tudjuk különböztetni,

pl. a DOC fájl az ikon-ja alapján felismerjük. Azonban azt, hogy ezek a “dolgok” a portál mely fogalmai-val vannak kapcsolatban, csak akkor tudhatjuk, ha kinyitjuk, megnézzük, elolvassuk és megértjük. Ezt helyettünk a portál szerkesztője elvégezhetné megfelelő szoftver-technológia támogatásával, sokkal könnyebben és csak egyszer. Különbőféle tartalmú portálok más-más fogalomkörben dolgoznak, ezért más-más ontológia tartozna hozzájuk. Például:

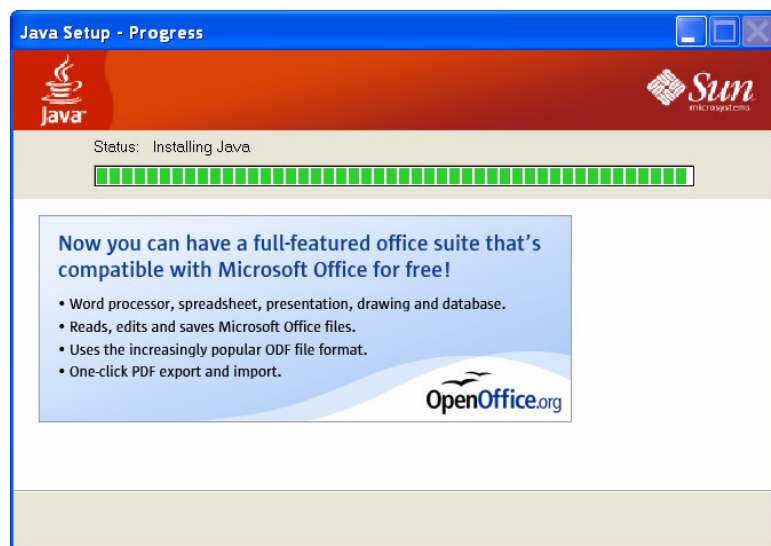
- *Hatósági portáloknál:* joganyagok, határozatok, ajánlások, bejelentések, hírek, levelek, ügytípusok, kérelem-ürlapok, kérelmek, hiánypótlások, stb
- *Közösségi vagy szolgáltatói portáloknál:* a tagok névsora, hírek, árlisták, termékleírások, hozzászólások, publikációk, képaláírások, fórumbejegyzések, stb.
- *Pályázati portáloknál:* alapok, kiírások, ügynökségek, közreműködő szervezetek, intézmények, pályázati ürlapok, stb.
- *Minden portáltípusban:* tartalomjegyzék, esemény, fejezetcím, fogalomtár, impresszum, stb.

Amíg az ilyen kategóriák és a közöttük lévő összefüggések valamely portálnál nincsenek kidolgozva, és a szoftver nem ismeri azokat, addig sok dologra nincs jó megoldás. Például, nem lehet kategóriánkénti tartalomjegyzéket készíteni. A keresések indításakor nem tudjuk megmondani, hogy milyen kategóriájú dolgok között keresünk – ennek nagy portáloknál van jelentősége, ha a keresés túl sok találatot adott, és szűkíteni szeretnénk. A szemantika fejezet összes, és más fejezetek számos problémája visszavezethető erre a hiányra.

4.1. Zavaros, félreérthető programozott megfogalmazások

Elmélet: programozott az élő nyelvi szöveg, ha *szoftver* állítja elő, akár úgy, hogy a mondatrészeket kiolvassa valamilyen táblázatból, akár úgy, hogy a *fejlesztő* beírta fixen a szoftverbe. Ellentéte a **szabad** szöveg, amit *felhasználó* ír be egy levélbe, dokumentumba, fórumba, blogba, vagy ürlap ellenőrizetlen mezejébe. Az utóbbi esettel foglalkozik az “Internetre írás” fejezete..

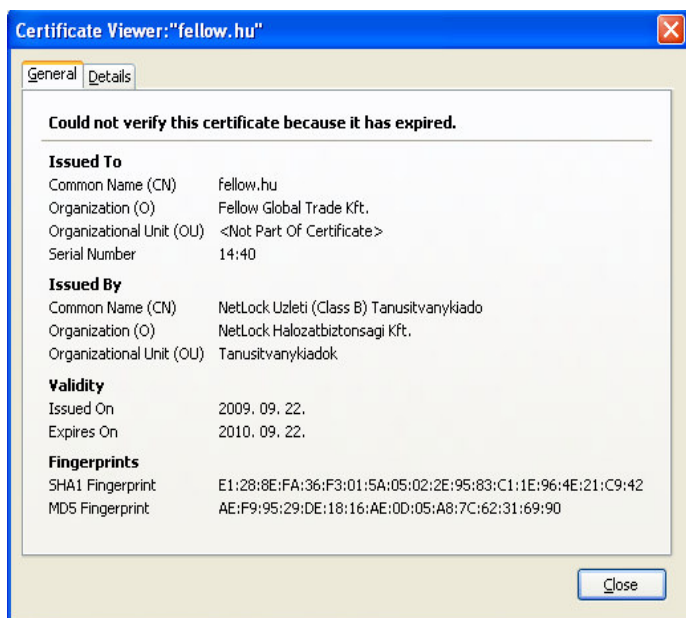
☹ **Java telepítése.** Az alábbi telepítésben sem az nem világos, hogy a Java melyik eleméről van szó: a Runtime Environment-ről, vagy a Development Kit-ről, sem az, hogy mely verzióról.

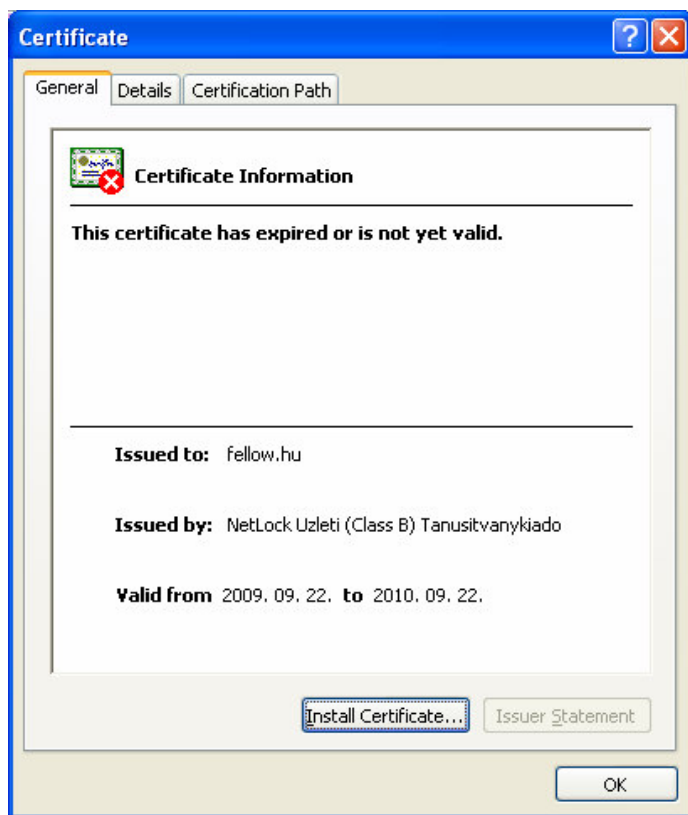


Megjegyzés: miért fontos ez a fejlesztői probléma a szolgáltatások számára? Azért, mert ha a fejlesztő nem érzékeny a munkaeszközei minőségére, az általa fejlesztett alkalmazások szolgáltatások sem lesznek jó minőségűek.

☹ **Terminológiai zavarosság.** A 9.1. pont **Új jelszó kérése** példájában az Ügyfélkapu válaszában, “jelszó” helyett „kód” szerepel. Az 1.2 pont Acrobat telepítése „A telepítés befejeződött” képernyő alján “Vége” gomb van, a szövege “Befejezés” gombról beszél. Tapasztalatlan ügyfelet félrevezeti a terminológiai zavarosság..

☹ **Tanúsítványok.** Az ezekkel kapcsolatos üzenetek, információk olyan formán jelennek meg az ügyfél számára, amit csak a szakember ért meg. (Nem az angol nyelv a probléma.) Még az sem világos a felhasználó számára, hogy ezt neki nem is kell értenie. Ha nem mit is kell csinálnia?





A szolgáltató szerverének tanúsítványával 2 baj lehet: az egyik az, ha az ügyfél „gépe” nincs letöltve, ilyenkor az ügyfél letöltheti. A másik az, ha valami komolyabb baj van vele, pl. lejárt, vagy nem érvényes arra, amire a szolgáltatás portálja használni szeretné. Ezt csak az üzemeltető tudja elhárítani, az ügyfél lehetősége az, hogy tudomásul veszi, és figyelmen kívül hagyhatja a tanúsítvány hiányát, vagy pedig nem használja a szolgáltatást. Ezeket a lehetőségeket kell értelmesen az ügyfél tudtára adni. A fenti példában ügyfél számára teljesen értelmetlen az, hogy a tanúsítvány lejárt, vagy érvénytelen, de azért javasolja megnyomni a letöltés gombot.

☺ **A biztonsági szoftverek** állandó vicclaptémák lehetnének. Honnan tudja a felhasználó, hogy most akkor mi van? Ki az ins0432, mikor csak egy szótárprogramot telepítünk? (Nem az angol nyelv a probléma.)



4.2. Oda nem tartozó információk

Ilyesmivel rengeteget találkozhatunk, de nehéz felismerni, és rögzíthető példát találni. Ilyen jellegű példák a 9.1 pontban is vannak.

☹ A MAGYARORSZAG.HU portál jobb alsó részében felhasználási statisztika van. Ez az üzemeltetés számára hasznos, a felhasználót is érdekelheti, de a főképernyő zsúfoltságát nem kellene vele növelni.

4.3. A keresés a portálon belül

☹ **Kategóriák a keresésben.** Herend portálján valószínűleg van kategorizálás, legalábbis tervezhették, de nem működik, mert egyetlen kategória sincs kijelölve a 6 jelölőnégyzetben, tehát 0 találatnak kellene lennie. Mégis adott 4 találatot a Porcelángyár szóra, nem tudni milyen logikával:

Herend

Sep 4

Belepes

Idé írja

Kezdőlap

Herend

Önkormányzat

Ügyintézés

Közérdekű

Hirdetőtábla

Egészségügy és szoci

Keresés

Kifejezés keresése:

☒ Minden kifejezés
 ☐ Bármelyik kifejezés
 ☐ A kifejezést kivéve

Rendezés:

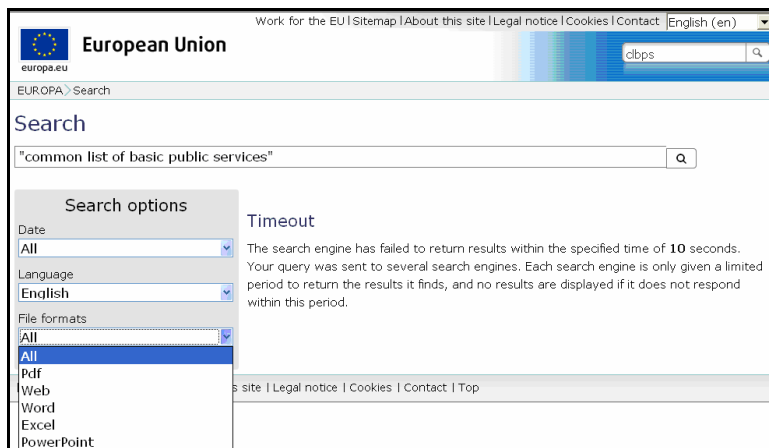
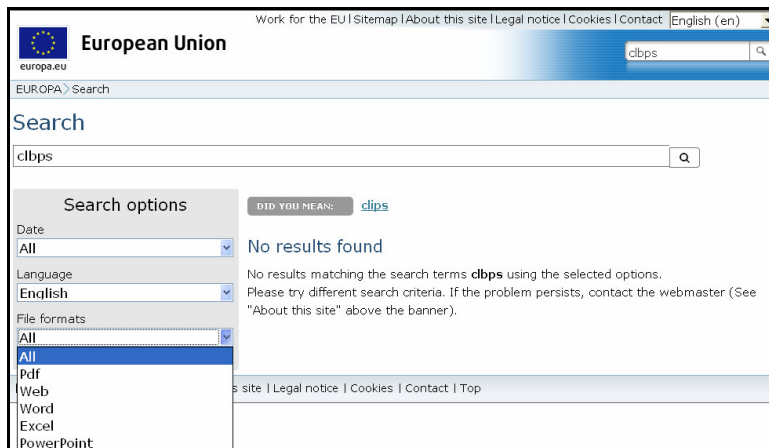
Keressen csak a : ☐ Írások ☐ Webhelyek ☐ Kapcsolatok ☐ Kategóriák ☐ Menüpontok ☐ Hírcsatornák

Keresés kulcsszava **porcelángyár**

Összesen: 4 található .

- Városunk**
 (Herend/Képgaléria)
 ... vezető szerepet tölt be a hazánk porcelángyártásában de jelentős a szerepe az egész világon. A dolgozók létszá
 idegenforgalmi látványossága és a legnagyobb vendégforgalmat ...
- Herendi Horgászegyesület**
 (Herend/Civil szervezetek)
 ... A terület rendezése a Herend Községi Közös Tanács és a Herendi Porcelángyár Horgászegyesület között 1982
 ingatlan kezelői jogát átvette. A terület összesen 19 ha ...
- 8/2007. (IV.13) rendelet „Herend Város Önkorm. Szerv.-és Műk. Szab.-ról” szóló többször módosított 12/199**
a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalásáról
 (Közérdekű/Rendeletek)
 ... négyfelé osztott mező. Az elsőben kék alapon fehér serleg utal a porcelángyártásra, a másodikban piros alapon
 a Bakonyi tájegységet, a harmadik mezőben piros alapon ...
- 10/2008 (V.30.) rendelet , „Herend Helyi Építési Szabályzatáról, és Szabályozási Tervéről”**
 (Közérdekű/Rendeletek)

🔍 **Keresés az EU-portálon.** Keressük a “Common List of Basic Public Services”, röviden CLBPS kifejezés magyarázatát. Se rövidítésként, se kifejtve nem találni semmilyen dokumentumban, ami nem fogadható el, mert ez egy EU-ban közkeletű kifejezés. (Az lehet, hogy már mást használunk helyette, de akkor elavult-ként kell szerepelnie.)



Megjegyzések: a keresés egyéb problémái:

- Nem világos, hogy a jobb felső rövid és a nagy hosszú keresőmező között mi a különbség.
- A keresést elsősorban nem a fájlformátumokkal kell kategorizálni, hanem a portál fogalmi kategóriáival pl.: funds, agencies, publications, events, departments, terminology, etc. és egy ilyen kifejezés keresését, mint a CLBPS – ha túl sok a találat adódna –, elsősorban a terminology kategóriára lenne érdemes szűkíteni.
- A Timeout és magyarázata nem az ügyfélre, hanem a fejlesztőre, vagy az üzemeltetésre tartozik. Lehet, hogy ők is értesültek az esetről, de az ügyfél idejét nem illik rabolni azzal, hogy jöjjön rá, hogy ez nem neki szól.

Jobb megoldás:

“Internal server error occurred.

Our staff set about fixing it.

We are sorry. Try it later.”

4.4. Keresés az 510-millió Km2-en: megvan, de még sincs meg

☹ A szabadszöveges keresőmotorok műszaki teljesítménye lenyűgöző. Azonban mégis rendszeres, hogy a találatra kattintva az illető portálon csak hosszú újbóli kereséssel, vagy egyáltalán nem találjuk meg, amit kerestünk. A keresőmotor a portálnak nem azt a lapját találja meg, amelyiken az ügyfél számára látható a keresett szöveg.

A probléma aprósággá válna, ha a portálon tetszőlegesen lehetne azután keresni.

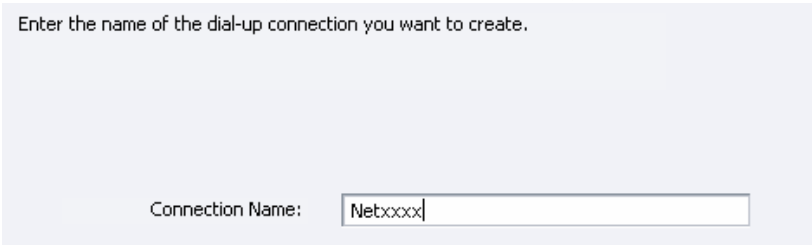
Van egy másik irányzat, a szemantikus keresőmotorok fejlesztése, melyből több kísérleti megoldás is van már. Üzleti modell híján eddig egyik sem terjedt el. Valószínű, hogy ezt a problémát csak akkor oldja meg, ha a portál új – eddig nem publikált - szabályok szerint, 'szemantikusan kereshető módon' épül meg.

4.5. Deklaráció, hivatkozás, vagy kommentár?

Típushiba: nem derül ki, hogy a név, amit kér a szolgáltatás, milyen kezelésű:

- emberi olvasásra való, technikailag kommentár (pl. a keresztnév)
- deklaráció: mostantól ezt kell majd eltalálni, jellemző esete a felhasználói név a regisztrációnál.
- hivatkozás: egy régebben – esetleg mások által – megadott, vagy regisztrált nevet kell eltalálni.

☹ Példaként mutatunk egy hálózat-beállítási dialógust:



Enter the name of the dial-up connection you want to create.

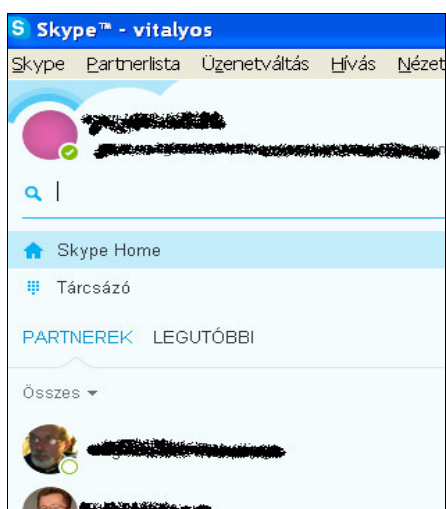
Connection Name:

4.6 Fogalmak aggregálása

Ez a különböző kategóriába tartozó dolgok meg nem különböztetése, hogy ezzel se fá-rasszuk szegény ügyfelet. Egyik megnyilvánulása az **egyszerű szöveges** keresés újabb kori eszméje: csak gépelje be, amit keres, és kész. Hogy mely kategóriában keresünk, az-zal ne foglalkozzon. Egyszerű portálokon praktikus megoldás, bonyolultabbaknál nem.

☹ **Skype partnerlista.** Itt a Skype összevonta a Partnerlistából való választást és az új partner keresését. Ha nincs a begépett név a Partnerlistán, a nevet keresni kezdi valami-lyen nyilvántartásban, aminek se a neve, se a holléte nem derül ki. Ráadásul nincs sehova odaírva, hogy így működik, ami zavarokat okoz:

- Sokáig keressük, hol van az “Új partner felvétele” értelmű menüpont, hiszen logikus, hogy ilyesminek lennie kell.
- Ha elgépeljük a nevet, megjelenik váratlanul a “Keresés a Skype-on” ablak, ami nem érthető első pillanatra, mert nem számítottunk rá, hogy ez helyettesíti az “Új partner felvétele” menüpontot.
- “Új partner felvétele” értelmű menüpontnak mégiscsak kell lennie valahol, hiszen ha már létezik a Partnerlistában valahol a világban azonos nevű, akkor meg kellene tudnom mondani, hogy nem ő az, hanem új partnerről van szó.



4.7 Azonosítási, hitelesítési problémák rossz megoldása

☹ **Kormányzatok dokumentumtára.** A dokumentumok azonosítása örökölte az iratkezelés papíros korszakából a sok-számjegyű azonosítást. Ez a papíron valamennyire működik, az asztalon lévő papírokra lehetett firkálni, összenézni őket, stb. A képernyőn ez sokkal nehezebb.

Le kell töltenünk, meg kell nyitnunk, és tanulmányoznunk kell a képernyőn a dokumentumot, hogy megállapítsuk, mi is az. Ahogyan papírok esetében is kellett: kivesszük a borítékból, széthajtjuk, és olvasni kezdjük. Az információtechnológia azért ennél sokkal többre is képes.

e-Ügyintézés

Új űrlap kitöltéséhez válasszon az alábbi lehetőségek közül:

[Nemzeti űrlapok](#) [Nemzetközi űrlapok](#) [Értesítések](#) [Kijelentkezés](#) ?

Az eddig elmentett vagy beküldött űrlapjai

Sorszám	Státusz	Dátum	Típus	Érkeztetőszám
1.	Beküldött	2015.03.18 15:32	3515-272/B Igénybejelentés a:	328643000201503181537101035
2.	Beküldött	2011.11.16 01:55	3515-272/B Igénybejelentés a:	32864300020111160157048115

Oldalszám: 1/ 1, oldalanként 10 elem

e-Ügyintézés

Űrlapra érkezett válasz dokumentumok

A dokumentumokat az ONYF saját szervezeti elektronikus aláírásával és időjelzéssel látta el. Az így hitelesített dokumentum az alábbi listában az adott válasz sorára kattintva letölthető. Az aláírt dokumentum hitelességének és tartalmának ellenőrzéséhez [ezt az oldalt](#) használhatja.

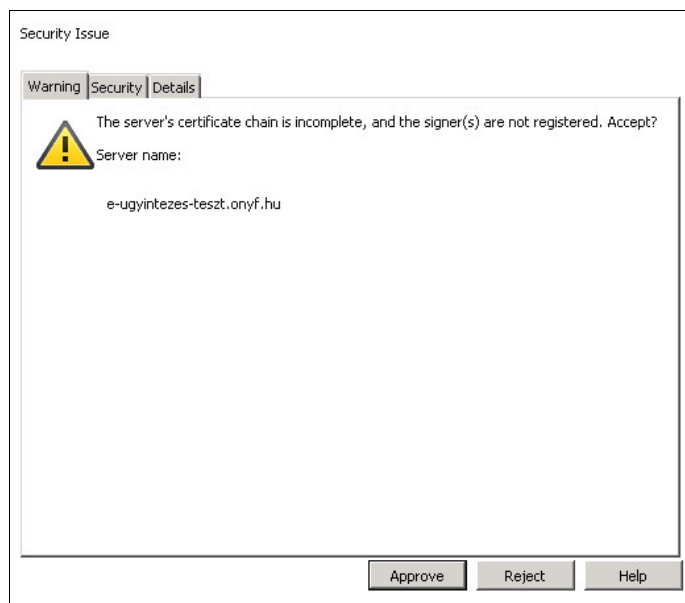
A nyitott boríték ikonra kattintva letölthető az aláírás nélküli válaszdokumentum.

Sorszám	Beérkezés dátuma	Dokumentum név	Érkeztető szám
1.	2015.03.25 11:37	101035_20150325_113706...	328643000201503181537101035

Oldalszám: 1/ 1, oldalanként 8 elem

Megjegyzés: A válaszdokumentum szót egybe kell írni. És nem „Űrlapra érkezett”, még, ha arra is érkezett, közelebbit kellene mondani.

☺ **Hitelesítés.** Ha kattintunk a pirossal bekarikázott szövegre (aminek az értelme nem teljesen világos) a következő ábrát kapjuk. Akkor most hiteles, vagy nem? Mit kellene itt látnunk?



Megjegyzés: Tapasztalt felhasználó már tudja, hogy ilyenkor az Approve (Jóváhagy) gombot kell gondolkodás nélkül megnyomni, de erre itt most a „Service Not Available” üzenet jön, ha megnyomjuk.

5. Ergonómiai kérdések

5.1. Láthatósági, olvashatósági problémák

☺ Egy befektetési szolgáltató portálja:

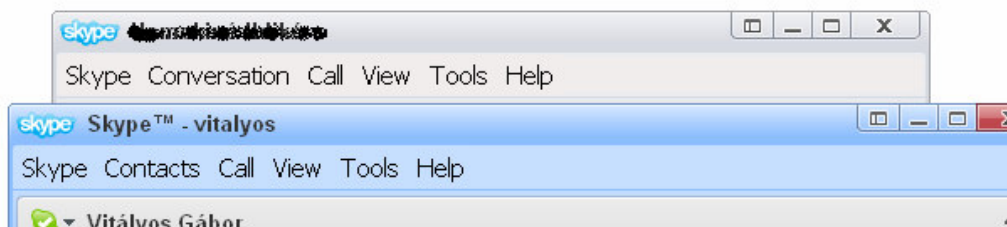


5.2. Az inaktív menüpontok megtévesztő kihagyása.

Ez azt okozza, hogy egy tartalomjegyzék (menü) különböző helyzetekben *kicsit* másképp jelenik meg. Ez kognitív problémát okoz, mert nem tudjuk pontosan, hogy ugyanazt látjuk-e, tényleg változott-e, vagy csak rosszul emlékszünk. Ha pedig fölismerjük a változást, nem tudjuk, hogy hol keressük a másikat.

Ha *nagyon* másképp nézne ki, az kevésbé zavarna.

☺ **A Skype menüi.** Két különböző képernyőn a menü (a tartalomjegyzék) *kicsit* másképpen jelenik meg: egyik helyen Contacts, másik helyen Conversation menüpont van ugyanazon a helyen.



Javaslat: Több korrekt megoldás képzelhető el. Pl. ha már ilyen fejleces menü (tartalomjegyzék) van, mindkét tétel legyen benne a saját fix helyén. A funkcióhoz éppen nem illő legyen halvány, nem kattintható, és el kell mondani, hogyan találjuk meg kattintható módon.

5.3. Szükségtelen animáció

☹ Az **NFM.GOV.HU** kormányzati portálon a sárga mezőben a kiemelt projektek címe volt animálva. Az animációnak az volt a következménye, hogy periodikusan hol látszott, hol nem a projekt címe. Itt sem látjuk éppen:

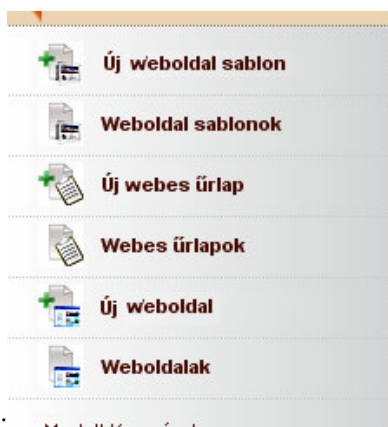
A LÉGÜGYI MINISZTERI BIZTOS PARLAMENTI BESZÉDEK ÁLLÁSLEHETŐSÉGEK FELADATAINK FEJLESZTÉSPOLITIKAI KOORDINÁCIÓ VAGYONPOLITIKA INFRASTRUKTÚRA INFOKOMMUNIKÁCIÓ KIEMELT ÁLLAMI SZERZŐDÉSEK ÉS TÁMOGATÁSOK VIZSGÁLATA EU KAPCSOLATOK EU KAPCSOLATOK EU HONLAP EU HÍREK, ESEMÉNYEK ÚJ SZÉCHENYI TERV ÚJ SZÉCHENYI TERV NEMZETI KONZULTÁCIÓ SAJTÓSZOBA HÍREK, ÚJONSÁGOK SAJTÓESEMÉNYEK PORTRÉTÁR KAPCSOLAT ARCHÍV SAJTÓHÍREK	A korábbi Közlendési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium feladatait a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium vette át. A honlap átalakítása folyamatban van, a megszokott tartalmak azonban változatlanul hozzáférhetők. Megértésüket köszönjük! Az Új Széchenyi Terv véglegesítését megelőző Nemzeti Konzultáció során, a tárca elektronikus úton is várja az észrevételeket, elgondolásokat, melyeket a pályazatkonzultacio@nfm.gov.hu email címre küldhetnek a javaslattevők. <table border="1"> <thead> <tr> <th>KÖZLEMÉNY (2010.11.03.)</th> <th>KÖZLEMÉNY (2010.10.29.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Közlemény Kiemelten fontos a magyar minőségi áru Fónagy János a Minőség Hét rendezvényén </td> <td> Közlemény Fellegi Tamás nemzeti fejlesztési miniszter a Magyar-Ukrán Kormányközi Gazdasági Együttműködési Vegyes Bizottság soron következő ülésének előkészítésére Kijevbe utazott </td> </tr> </tbody> </table> Előnyben kell részesítenünk a minőséget a fejlesztési minisztérium két fő támogatás területén és a fejlesztéspolitikában és a közbeszerzések terén is. Hogy magyar vállalkozók állíthassanak elő minőségi magyar termékeket – hangsúlyozta előadásában Fónagy János parlamenti államtitkár a Minőség Hét keddi rendezvényén. Fellegi Tamás nemzeti fejlesztési miniszter, a Magyar-Ukrán Kormányközi Gazdasági Együttműködési Vegyes Bizottság magyar társelnöke 2010. október 29-én Kijevbe látogatott, ahol megbeszélést folytatott Vaszil Petrovics Cusko ukrán gazdasági miniszterrel. A találkozón a felek áttekintették a soron következő ülés lehetséges napirendi pontjait.	KÖZLEMÉNY (2010.11.03.)	KÖZLEMÉNY (2010.10.29.)	Közlemény Kiemelten fontos a magyar minőségi áru Fónagy János a Minőség Hét rendezvényén	Közlemény Fellegi Tamás nemzeti fejlesztési miniszter a Magyar-Ukrán Kormányközi Gazdasági Együttműködési Vegyes Bizottság soron következő ülésének előkészítésére Kijevbe utazott	MAGYAR KÁRMENTŐ ALAP NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM Küldje el észrevételeit javaslatait e-mailen! nfm.gov.hu NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM ELEKTRONIKUS
KÖZLEMÉNY (2010.11.03.)	KÖZLEMÉNY (2010.10.29.)					
Közlemény Kiemelten fontos a magyar minőségi áru Fónagy János a Minőség Hét rendezvényén	Közlemény Fellegi Tamás nemzeti fejlesztési miniszter a Magyar-Ukrán Kormányközi Gazdasági Együttműködési Vegyes Bizottság soron következő ülésének előkészítésére Kijevbe utazott					

5.4. Nehezen fölismerhető közlések

☹ A következő példában a **menüpontok szerencsétlen csoportosítását** és rossz elnevezését látjuk. Mindegy, hogy pontosan miről van szó, bizonyos dolgokat - itt 3 különböző dolgot - meg tudunk nézni, és újakat tudunk létrehozni. (Vajon, törölni, átnevezni, stb. miért nem tudjuk?)



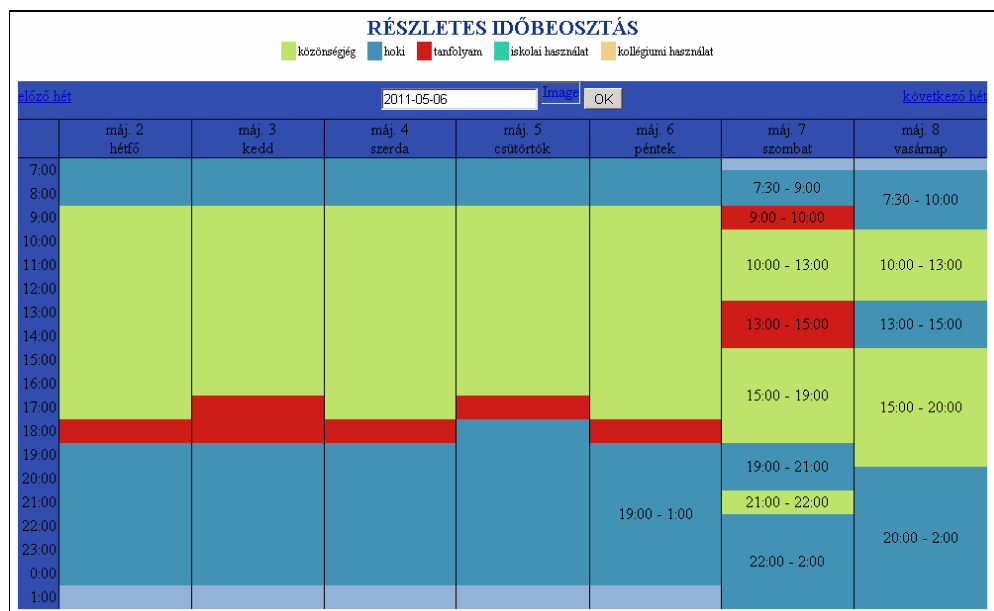
Javaslat: Legalább olyanak kellene lennie, mint az A. De legjobb a B lenne.



6. Értelmezési tartományok hiányos ellenőrzése

Ez is típushiba. Végző soron az IT-biztonsági problémák jelentős részének az okozója, ezt használják ki a "Data overrun" vagy "Command in data field" módszerű hekker-támadások.

☺ A következő ábrán egy **jégpálya időbeosztását** kértük le májusra, amikor nem is volt nyitva:

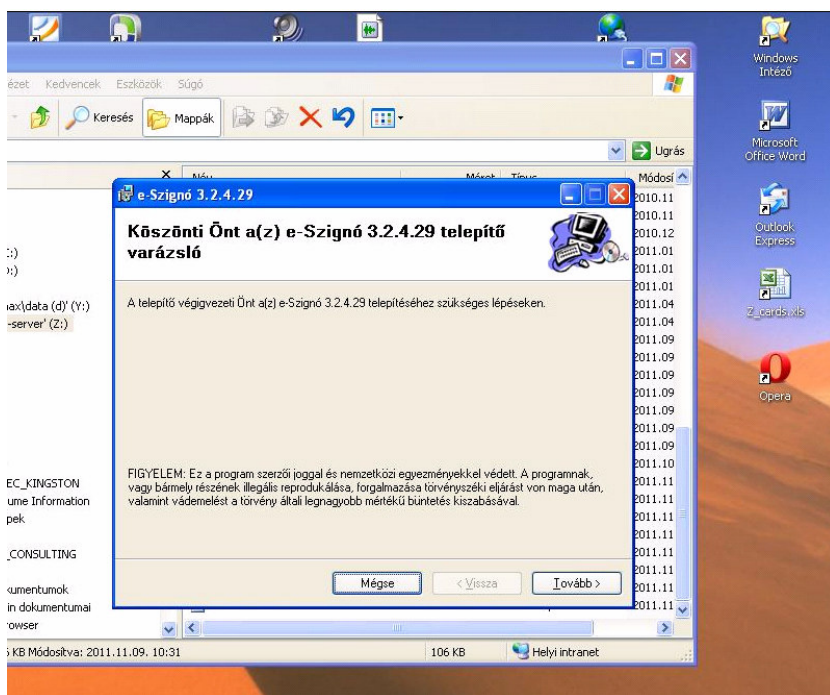


7. Pragmatikai⁵, kommunikációs problémák

Ide azok a problémák tartoznak, amikor az ember által megszokott, elvárt kommunikáció megsértése akadályozza a munkát, zavart, félreértést okoz.

7.1 Ki kérdezte a szolgáltatót?!

☹ **Új verzió elérhető.** Számptalan esetben kapunk ehhez hasonló üzenetet váratlanul. Elfoglalja a képernyőt, félbeszakítja a munkát, az sem nem világos, hogy ez valamelyik akción hatására, vagy a szoftver 'belső kényszere' hatására történt-e. Az sem világos, hogy most mi a teendő, és, ha visszautasítom, annak mi a következménye, pl. később visszaterhetek-e erre, és hogyan.



7.2. Értelmesen be kellene mutatkozni

⁵ A pragmatika tudománya az emberi kommunikáció szabályait kutatja

Melyik szolgáltatóval (hivattal) kommunikálok itt? Cégek, hivatalok átnevezése, összevonása, felvásárlása, profilok átalakítása is gyakran okoz ilyen zavarokat. A következő példák azonban szoftver tervezői, kivitelezői és ellenőrzési hiányosságaira utalnak.

☺ **Fogadjam el a baráti felkérést:** kitől is? Mi az, hogy hozzáadás a Chrom-hoz? Miért nem a Nickel-hez, vagy a Vanadium-hoz? Ki mit ad mihez? És egyáltalán... Ez egy szűk réteg digitális szlengje. Így nem mutatkozhat be egy kapcsolatiháló-szolgáltató egy új felhasználónak – még a populáris világban sem. Későbbiekben, ha már a klub tagja vagyok, persze, lehet. A professzionális világban az ilyen bizalmaskodó viselkedés rossz első benyomást nyújt. Bemutatkozásnak megfelelne egy Segítség pont is, - pl. a regisztrációs űrlap mellett -, ahol az új felhasználónak elmagyaráznák, hogy itt mi micsoda.



☺ **Ki az a Központi Rendszer, aki a nekem író kormány szerv helyett ír?**

Értesítés hivataltól érkezett dokumentumról

Tisztelt!

Az Ön részére a(z) Főigazgatóság elküldte a ' DK_VALASZ - Dokumentum Kapu válasz ' típusú dokumentumát/nyomtatványát. A dokumentumot a központi elektronikus szolgáltató rendszer befogadta és továbbította az Ön értesítési tárába.

Beérkezett dokumentumait az Ügyfélkapura történő bejelentkezést követően automatikusan megjelenő Értesítési tárhelyéről töltheti le: <https://gate.gov.hu>

A befogadott dokumentum érkeztetési száma:
705000781-201503251137-025927
a befogadás hivatalos érkeztetési időpontja:

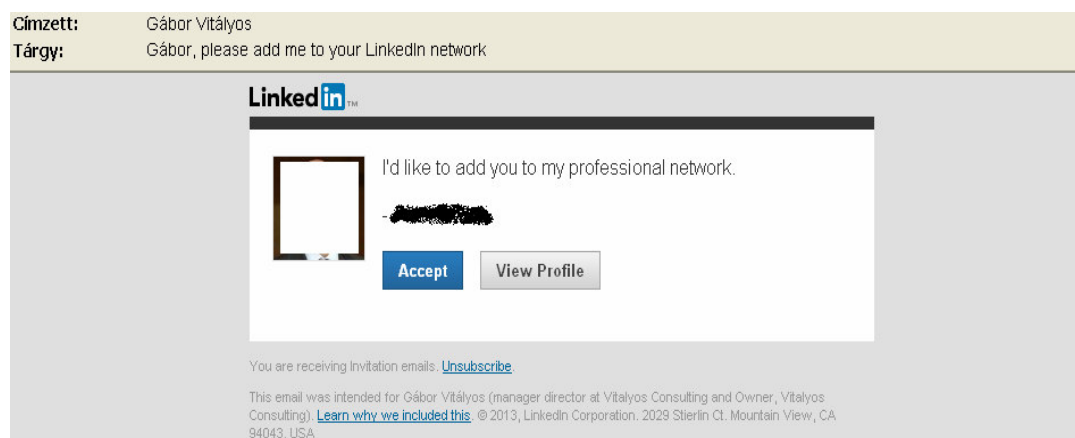
2015.03.25.

Üdvözléssel,
Központi Rendszer

Megjegyzés: Ez a levél azonkívül, hogy nehezen érthető, fölösleges is. Olyan, mintha a Posta levelet hozna arról, hogy levelet hoz. Ezzel nagyjából egy időben érkezik ugyanis a kormány szerv igazi levele arról, hogy dokumentumot küldött, és megnézhetem az értesítési tárban.

☺ **Mi is az ügy?** Levél egy kormány szervtől, az előző példabeli levél párja, a 9.1. pontban látható, ott elemezzük. Nincs értelmes feladó, bemutatkozás, az ügy értelmes – nem sok-számjegyű – megnevezése.

☹ **Ki adjon kinek a hálózatahoz kit?** A levél fejléce, a címzett és a tárgy nem minden helyzetben látszik.



Megjegyzés: Nehezen érthető továbbá - mert a tipográfia nem jelzi megfelelően - hogy miről iratkozhatom le. Jobb lenne, ha “You are receiving invitation emails.” ugyanolyan színű lenne, mint az “Unsubscribe”, aláhúzás nélkül. Vagy azt írni: ‘Unsubscribe them’.

7.3. A szolgáltatás nem az ügyfél nézőpontjából fogalmaz

☹ **Nem küldök, kapok!** A 7.2. pontbeli Központi Rendszerből jövő üzenet szövegében a “beérkezett”, „befogadott”, „befogadás” szavak félrevezetik az ügyfelet, arra utalnak, mintha ő küldte volna a dokumentumot. Probléma még az Értesítési Tár elnevezés nem következetes írásmódja, ami bizonytalanságérzést kelt az olvasóban. Az ilyen technikai tulajdonnevek helyesírását, különösen, ha a folyó szöveg közneveivel összekeverhetőek, komolyan kell venni. Praktikus tipográfiai eszközökkel is kiemelni. Ha erre a levélre egyáltalán szükség van, így kellene fogalmazni:

.....
Az Ön részére a(z) Főigazgatóság elküldte a ' DK_VALASZ - Dokumentum Kapu válasz ' típusú dokumentumát/nyomtatványát. A dokumentumot a központi elektronikus szolgáltató rendszer befogadta és továbbította az Ön Értesítési Tárába.

A dokumentumot az Ügyfélkapura történő bejelentkezést követően automatikusan megjelenő
Értesítési Tárból töltheti le: <https://gate.gov.hu>

A dokumentum hozzánk érkezésének érkeztetési száma:
705000781-201503251137-025927

időpontja: 2015.03.25.

Üdvözléssel,
Központi Rendszer

7.4. A helyzethez nem illő kommunikáció

☹ **Már regisztráltam! -1** Fölratkoztunk egy hírlevélre, kapjuk rendszeresen, személyre szólóan. Megívó jön egy eseményre, regisztrálunk, visszaigazolják, rendben van. A következő hírlevélben megint ott a meghívó és a regisztrációs űrlap. Zavarba jövünk: elfelejtettük volna? Keresni kezdjük a múltkori visszaigazolást. Különösen zavaró, ha több különböző, esetleg más szereplők által összeállított, személyre szóló hírlevélben, megkeresésben szerepel meghívó ugyanarra a rendezvényre.

Javaslat: Normális megoldás az lenne, ha meghívó szöveg helyett a következő alkalommal egy “Emlékeztető, szeretettel várjuk ...” értelmű szöveg jelenne meg. Az esemény szervezője által (az ő informatikai rendszere segítségével) összeállított hírlevél esetén ez elvárható lenne. Ha más szereplő küldi a meghívót, adatvédelmi okokból nem helyes, ha ki tudja deríteni, hogy regisztráltunk-e az eseményre. (Ennek web-technológiai akadálya nincs.) Itt egy „Felhívjuk a figyelmét, ha még nem regisztrált...” értelmű szöveg a helyénvaló, a szervező regisztrációs űrlapjára ezután szabad átlinkelni. És természetesen, a regisztrációnál ki kell derülnie, ha a felhasználó már regisztrált.

☹ **Már regisztráltam! -2** A 9.1. pont **Mi is az ügy?** példájában a válaszlevél az Ügyfélkapura mutat, hogy ott megnézhetem a dokumentumot. Zavaró, hogy a megjelenő login űrlap még a regisztrálást is följajánlja. Hiszen ebbe az állapotba csak érvényes regisztrációval rendelkező ügyfél juthat el. A tapasztalatlan ügyfelet zavarba hozza, különösen egy eltévesztett login után, amikor keresi a megoldást.

Lépjen be az Ügyfélkapun!

Felhasználónév:

Jelszó:

Még nem regisztrált? | Elfelejtette a jelszavát?

8. Hibák hibás kezelése

8.1 A hibaüzenettel az ügyfél nem tud mit kezdeni

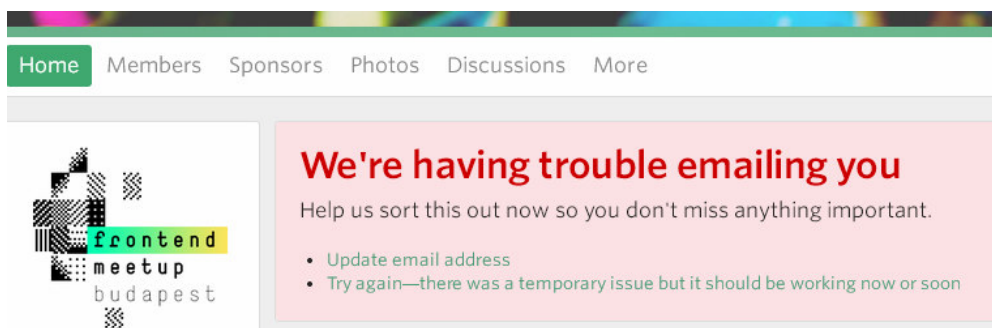
☹ **Az ügyfél hitelessége** Az ETDR.GOV portál ezt az Ügyfélkapuval ellenőrizteti. Azonban nem mondja meg, hogy mi a hiba oka, az ügyfél tévedett-e és hol.

The screenshot shows the ETDR.GOV registration page. At the top, there's a navigation bar with the ETDR logo and a user profile for 'Úr Vitályos Gábor'. Below the navigation bar, the page title is 'Regisztráció'. A message box states: 'Hiba a vizsontazonosítás során! Hibaüzenetek: Hibakód = 40, Hiba leírása = Sikertelen tranzakciós kód ellenőrzés'. The registration form contains the following fields: Ország (Hungary), Irányítószám (1112), Település (Budapest 10. kerület), Község, Község jellege, Házszám, Egyéb cím, Kapcsolattartás (döntés közlésének módja) (ETDR felületen), and Email. At the bottom of the form, there are buttons for 'Vissza', 'Mentés', and 'Elvet'. The footer of the page includes the text 'Építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokat támogató elektronikus dokumentációs rendszer (v 1.1.9.0)' and logos for 'Geoview' and 'HUMAN SOFT'.

☹ **Wrong Certificate name**, gyakran látjuk. Mit tegyen az ügyfél?



☹ **Valami technikai hiba.** Egy jellemző példa, akárhonnán vehetnénk. Itt éppen a Meetup portálról:



Javaslat: Ez a portál így nehezen üzemeltethető, hiszen senki nem tudja megmondani, hogy mi történt.

- Ha legalább a hibának, vagy visszautasításnak a kódját elárulná, hogy az ügyfél megkérdezhesse valakitől, mondjuk a rendszergazdától – akkor mondanánk, hogy ez *üzemeltető-barát* (az üzemeltető is felhasználó, de nem ügyfél).
- Ha pedig szövegesen elmondaná, akkor lenne *ügyfélbarát*.
- És, ha még az is oda lenne írva, hogy ha az ügyfél nem boldogul, ide kattintson, és a rendszergazda is látni fogja, hogy mi történt, és levélben elmondja a javaslatát, (és illusztrációként megjelenne a rendszergazda neve, elérhetősége, aminek egybként is ott kell lennie a portálon), akkor mondhatnánk, hogy az ügyfelet nem szívtuk, *szuverenitása* nem csorbult⁶.

⁶ Az üzemeltetés kérdése újfajta megoldást kíván a SaaS típusú rendszereknél, mint amilyen a látott www.meetup.com is. Nem nyilvánvaló, hogy ki a szolgáltató, és ki az üzemeltető.

9. Internetre írás (writing to Internet)

Elmélet: Míg az eddigi fejezetekben a programozott, azaz a szoftverbe beépített szövegekkel kapcsolatos jelenségeket mutattunk be, itt a **szabad szövegekről** lesz szó, amit a felhasználó ír be egy pl. levélbe, dokumentumba, fórumba, vagy űrlap ellenőrizetlen mezejébe. NB: a hatósági döntéshozó is felhasználó.

Itt mindenfajta szemantikai probléma előfordul, ami a programozott szövegeknél láttunk, tulajdonképpen minden ottani fejezet szerepelhetne itt is.

Az itt látott nehézségeket az informatika előtti papíros ügyintézés korában is láttuk már. Az informatika felfokozza ezeket, mert a az Interneten, a képernyőn fokozottan igaz, sőt komoly ergonómiai, User Experience problémává válnak a következők:

- tagoltan kell írni, a hosszú folyó szövegek nehezen olvashatóak,
- el kell választani az ügyszövhöz tartozó információt az oda nem tartozó általános információktól,
- és nem szabad az ügyfél memóriáját sokjegyű azonosítók, fájlnevek felismerésével, megtalálásával és összepárosításával terhelni.

9.1. Az ügyvel kapcsolatos és az általános információk összekeverése

☹ **Kásahegyi szerződésszövegek.** A papíros világban kellemetlenségek forrásai a sokoldalú általános fogalmazott szerződések és mellékletek, amelyekből ki kell bányásznunk a ránk vonatkozó részeket. Sajnos egyelőre ez a nehézség változatlanul átöröklődik az interneten keresztül kötött szerződésekre is.

Az információtechnológia ezt a problémát tökéletesen meg tudná oldani a Szemantikai problémákkal foglalkozó 4. fejezet bevezetőjében írottak alkalmazásával.

☹ **Új jelszó kérése.** A kérésre az alábbi válaszlevél jött:

Ön arról értesített minket, hogy elfelejtette ügyfélkapuja jelszavát.
Személyes ügyfélkapuja aktiválásához egyszer használható jelszava a következő: ZYBYP7H63
Kérjük, hogy 5 napon belül keresse fel a <https://gate.gov.hu/sso/ap?act=firstlogin®jelszo=ZYBYP7H63> oldalt és aktiválja regisztrációját. Az aktiváláskor a most kapott kódot meg kell változtatnia! A mostani aktiválás után Ön ismét használhatja az Ügyfélkaput felhasználói nevével és választott jelszavával. Amennyiben bármilyen kérdése és észrevétele van az Ügyfélkapuval, vagy az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatban, kérjük, keresse fel internetes segítség-oldalunkat (<https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu>), vagy használja az alábbi elérhetőségeket a nap 24 órájában:
Honlapcím: www.ugyfelvonal.hu
E-mail cím: 189@ugyfelvonal.hu
Magyarországról (helyi tarifával) hívható kék telefonszám: 189
Külföldről hívható telefonszám: +36 1 452 3622
Fax küldése Magyarországról és külföldről: +36 1 452 3621

Reméljük, hogy szolgáltatásunkkal hozzájárulhatunk ahhoz, hogy Ön kényelmesebben intézhesse hivatalos ügyeit!

Üdvözléssel:
Elektronikus kormányzat-központ

Ezt a levelet egy automata küldte önnek. Erre az e-mail címre ne válaszoljon. E-mailt az info@magyarorszag.hu címen fogadunk.

Javaslat: olvashatóbb megoldás lenne a következő:

Ön arról értesített minket, hogy **elfelejtette személyes ügyfélkapuja jelszavát**.

Egyszer használható jelszót küldünk: ZYBYP7H63
Ezzel 5 naptári napon belül a <https://gate.gov.hu/sso/ap?act=firstlogin®jelszo=ZYBYP7H63> oldalon aktiválja regisztrációját. Az aktiváláskor a most kapott **jelszót** meg kell változtatnia! Ez után Ön ismét használhatja az Ügyfélkaput felhasználói nevével és választott jelszavával.

Amennyiben bármilyen további kérdése és észrevétele van az Ügyfélkapuval, vagy az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatban, kérjük, keresse fel internetes segítség-oldalunkat (<https://segitseg.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu>), vagy használja az alábbi elérhetőségeket a nap 24 órájában:
Honlapcím: www.ugyfelvonal.hu

E-mail cím: 189@ugyfelvonal.hu

Magyarországról (helyi tarifával) hívható kék telefonszám: 189

.....
..... Stb.

Megjegyzés: valami informatikai zavar is van ebben a levélben, mert a jelszó paraméterként benne van az URL-ben is. Ilyen esetben nem kell a jelszót begépelni, valamelyik fölösleges.

☺ **Mi is az ügy?** A következő levelet egy kormány szerv küldte az Ügyfélkapun keresztül. (A 7.2. pontbeli **Ki az a Központi Rendszer?** példájában elemzett levél adta hírül, hogy ez fog érkezni.).

Első probléma, hogy az ügy nem derül ki. A kormány szerv a doménnévből beazonosítható. A fejlesztők úgy gondolták, hogy majd megnézem a levelet, kibontom, és meglátom, hogy mi is az ügy. Másik probléma, hogy a szöveg Ügyfélkapura vonatkozó második fele nem az ügghöz tartozik, hanem általános tájékoztatás, amit jól láthatóan jelezni kellene.

Feladó: e-ugyint-valaszok@....

Tárgy: Értesítés

Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy az ügyintézés elektronikus útját választotta!

Önnek azrendszeréből elektronikus dokumentuma érkezett. A dokumentum Ügyfélkapuban történő bejelentkezés után érhető el az alábbi címen keresztül:

<https://gate.gov.hu/sso/ap/Servlet?partnerid=.....>

A dokumentum hitelességét az szervezeti elektronikus aláírása és időjelzés biztosítja. A dokumentum hitelességének ellenőrzését és az eredeti dokumentum letöltését az alábbi helyen végezheti el:

<https://e-ugyintezes.....hu/sdxmsite/>

Az Ügyfélkapu és a Kormányzati Portál szolgáltatásaival kapcsolatos kérdése esetén segítségnyújtás a Kormányzati Ügyféltájékoztató Központ 189-es hívószámán keresztül, vagy az alábbi címeken áll rendelkezésre:

- <http://www.magyarorszag.hu/segitseg/ugyfelkapu/>
- ugyfelkapu@magyarorszag.hu

Kérjük, hogy jelen levelünkben megadott feladási címre NE küldjön elektronikus levelet!

Az elektronikus ügyintézési szolgáltatásaival összefüggő kérdése esetén segítségnyújtás az alábbi címen áll rendelkezésre:

- helpdesk@.....hu

Reméljük, hogy szolgáltatásunkkal hozzájárulhatunk ahhoz, hogy Ön kényelmesebben intézhesse hivatalos ügyeit!

Üdvözléssel: ...Kormány szerv ...

9.2. Nehezen kibogozható általános megfogalmazások

☹ **ÁFA-törvény.** A számla adattartalmára vonatkozó 2013. január 1-től hatályos ÁFA-törvény szerinti szabályokról:

http://www.nav.gov.hu/nav/ado/afa080101_hatalyos/tajekoztato_a_szamla_adattartalmar_a.html

A joganyag szerkesztője igyekezett tördelni, változatossá tenni az anyagot, a lényegét kiemelni. Ez jó. Azonban még így is túl komplikált, csak nagy cégek könyvelőinek van energiája eligazodni az ilyen mindenki számára összevont általános megfogalmazásban. Azt a fogást kellene alkalmazni, hogy a különböző kategóriájú számlakibocsátók, azaz olvasók számára külön fejezetet kellene írni úgy, hogy a fejezetek közül tartalomjegyzékkel lehessen választani. Ettől a szövegek összhossza nagyobb lenne, mert a szövegek egy része mindenkire vonatkozik, de az eligazodás kevesebb társadalmi összmunkával járna.

☹ **Bemutató szöveg egy honlapról.** Nem tévedés, ilyen hosszú.



Kisalkalmazás kellene, amelyik segít a folyó szövegek tördelésében, a szöveg témájához tartozó fogalmak – ontológián alapuló – kiemelésében. A tördelés önmagában kevés, képzeljük ezt a szöveget el lapokra tördelve: nem lenne sokkal jobb. A lapoknak nevet kellene adni - az már ontológia. És, míg a szerző a fogalmakkal bajlódik, letisztul benne, hogy mit is szeretne elsősorban, másodsorban, stb.

Ha pedig tényleg folyó szöveget szeretne a szerző, akkor az novella, művészi alkotás, és fájlba érdemes írni.

10. Fogalomzavarok és más nehéz kérdések

10.1 *Mi a neve annak, ami őrzi a dokumentumaidat?*

☺ A 9.1 pont **Mi is az ügy?** példáját tanulmányozva a szívos ügyfél végül kiokoskodhatja a következőket.

A kormányzattal folytatott levelezés dokumentumainak egy részét (vagy esetleg mindet? ez nem nyilvánvaló) az Ügyfélkapuban működő Értesítési Tárhely, mint valami postaláda megőrzi:

Ügyfélkapu

Beérkezett dokumentumok | Elküldött dokumentumok | Tartóstár dokumentumai

Címke kezelő ▼ Dokumentum törlés

Kijelölés: Összes | Semelyik | Invertálás | Címkézett | Címke nélküli

	Érkeztetési szám	Irány	Hivatal neve	Üzenet fajta	Dokumentum típus	Címkék
☐ PDF	705000781- 2015.03.25. 11:37- 025927	Saját dokumentum	ONYF	Rendszer	Dokumentum Kapu válasz	
☐	518124715- 2013.08.13. 15:23- 182588	Saját dokumentum	NAV	Hivatal	TEL, Értesítés (8312932771),	vg
☐ PDF	518124715- 2012.08.13. 12:56- 621351	Saját dokumentum	NAV	Rendszer	ÜCC figyelemfelhívás	
	303082000-	Saját				

A megőrzésről egy Központi Rendszer nevű valami értesít e-mail-ben is (ld. erről a 7.2 pont **Ki az a Központi Rendszer?** példáját: levél jön arról, hogy levél jön).

A dokumentumok más részét (vagy esetleg mindet? ez nem nyilvánvaló) az ügyintéző kormány szerv őrzi, ld. 4.7 pontban a **Kormány szervek dokumentumtára** példát.

Az ügyfél nem érti, hogy, mi a Központi Rendszer (ilyen tulajdonnevet, ami azonos egy köznévvvel nem szabad adni), mi az Ügyfélkapu, és mi az Értesítési Tárhely? Arra gondolhat, hogy az Ügyfélkapun kell belépni a Központi rendszerbe. És akkor az Ügyfélkapuban, talán valahol ott a portás szekrényében volna a Tárhely, nem pedig a Központi Rendszerben? Ilyen szerencsétlen névadások képzavarokhoz vezetnek, és megnehezítik a szolgáltatás megértését.

10.2 Dokumentumok se legyenek ismételve

☹ Az előző pontban bemutatott kettős adminisztrációnak, és adatbázis-duplikálásnak lehetnek jogszabályi, szervezeti, információbiztonsági okai. *Azonban az ügyfelet nem szabadna ezzel terhelni.* Ld. ehhez a 2.1. pontot a **Linkek és menüpontok ismétlése** példát, amely az ismétlések zavaró hatását mutatja. Az ügyfél számára a dokumentumok egyetlen példányban léteznek, és az azokat tartalmazó mappát egyetlen példányban szeretné a virtuális térben megtalálni [2].

10.3. Az “ügy” fogalmát is be kell vezetni

☹ Nem a dokumentum, hanem az ügy a legmagasabb logikai egység az e-szolgáltatásokban. Egy üggyhöz sok dokumentum tartozhat, amelyek különböző kategóriájúak lehetnek. Standard kategória pl. az ügyindítás (ebből egy lehet), a kérvény, a lezárás,

stb. Az ügynek rögzített lefolyása lehet, amelyen haladva az ügy különféle állapotokat vesz fel.

Az ügyfél elsősorban nem a dokumentumait akarja különféle rendezettségben látni - még ez sem valósult meg -, hanem az ügyeit akarja áttekinteni a virtuális térben.

Ez az, amit ügyfél nem fog tudni sohasem megfogalmazni igényként, és piaci szereplő nem fogja megépíteni. Ezt csak a szakember tudja megfogalmazni. Erre mondjuk, hogy a piac utólag szelektál, a szakember előre gondolkodik.

11. Az e-mail-káosz

Ennek a káosznak két kategóriája létezik. Egyik a levelek nagy számával kapcsolatos. Elsősorban nem is a kénytelen levelekről van szó, hanem mindenfajta levélről, amit munka- vagy baráti kapcsolatban, levelezőlistákról, szakmai fórumokról, és egyéb hasznos, vagy hasznosnak tűnő helyekről kapunk. Ennek a káosznak oka, hogy a levelezőrendszerek jelenleg nem adnak megfelelő eszközöket a levelek tartalom, fontosság, időbeli érvényesség szerinti csoportosítására, szűrésére, és elborítanak minket az olvasatlan és megválaszolatlan levelek.

A témánk szempontjából egy másik kategória lényegesebb: a szemantikai-pragmatikai káosz. Azt értjük alatta, hogy a sem a mail-címek, sem az alias nevek nem azonosítják, és nem különböztetik meg egyértelműen és hitelesen a tulajdonosaikat. A mail-címek ugyan egyediek – az egyediségről globálisan az ICANN szervezet és a DNS-névfeloldás mechanizmusa, lokálisan az egyes levelező-rendszerek gondoskodnak -, de akárhányat kitalálhatunk, az alias-nevek pedig még nem is egyediek, teljesen ötletszerűek lehetnek.

A [3] dolgozat a pragmatika axiomatikus megalapozásának tárgyalásakor felvázol egy kívánatos irányt:

- a jól átgondolt kollaboratív virtuális tér az üzeneteket nagyrészt fölöslegessé teszi,
- dokumentumot nem utaztatunk,
- és új megoldást kell találni a szereplők (actor-ok) globális azonosítására és hitelesítésére.

I. Tanulságok

I.1 Mi hiányzik nekünk?

Láthatjuk, hogy önmagában a példák egyike sem tragikus: átverekedjük magunkat a nehézségen, túlesünk rajta és elfelejtjük. Talán a megtalálhatóság kérdései a legkellemetlenebbek. A baj az ilyen példák nagy száma. Ettől van olyan érzésünk, hogy a minket körülvevő internetes világ bővli világ, bádögváros, és ezek az eszközök “nem elégítik ki a munkaeszközökkel szembeni természetes elvárásainkat”.

A példák nagy számánál aggasztóbb a sokféleségük. Okkal vettük igénybe az Olvasó türelmét ezzel a sok példával. Ha ennyiféle *lényegileg különböző* hiányossága, hibája lehet egy szakterületnek, technológiának, akkor nem gondoljuk, hogy ezek az idővel megoldódnak, eltűnnek. Arra kell gondolnunk, hogy az e-szolgáltatások –általában is a szoftverek – *használati minősége* régóta elhanyagolt terület, mélyen fekvő - az alkalmazott szoftver-technológiák és módszertanok mélyén fekvő -, szerteágazó hiányosságokkal, és a minőségbiztosítás kimunkálása az informatikai ipartól, közvetve a felhasználtól és az egész társadalomtól nagy erőforrásokat fog elvonni.

Itt fogalmazódik meg az a gondolat, hogy nem is az egyes portálokkal, e-szolgáltatásokkal van a baj, hanem a szolgáltatásépítő technológiákkal, módszertanokkal általában.

Továbbmenve: még csak nem is a példák nagy száma és sokfélesége nehezíti meg igazán a felhasználó életét, hanem az, ami nincs: az a virtuális tér, az a jól berendezett virtuális iroda, ahol az ügyeinket – különböző e-szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyeinket - hatékonyan intézhetnénk. Pontos szakmai neve: a *kollaboratív virtuális iroda*⁷, amelynek minden e-szolgáltatás mélyén, *mint közös platformnak* ott kellene működnie. Az ebben a dolgozatban tárgyalt esetek és példák igazából mind ennek a hiánynak vezethetők vissza. Ez az, ami miatt az Internet nem nyújtja a világnak azt, amit a jelenlegi fejlettsége mellett nyújthatna, és ez, a meg nem valósult funkcionalitás az igazi nehézség forrása - ez az, amit mindannyian, még a nem szakemberek is valahogy ösztönösen érzünk, de megfogalmazni nem tudjuk. Csak a szakember tudja megfogalmazni, ha egyáltalán odafigyelnek rá.

Mi is lenne az „**Kollaboratív virtuális iroda, mint platform**”. És egyáltalán: nehéz látni, hogy mi köze az itteni példáknak az *iroda* ilyenfajta fogalmához. Miért fogja egy ilyen konstrukció elejét venni az itt bemutatott nehézségeknek? Ez már a megoldáshoz, a “jó” szolgáltatás definíciójának, minőségbiztosításnak a kimunkálásához tartozik, és más dolgozatokban elemezzük. Itt arra hívjuk föl a figyelmet, hogy attól, hogy sikerült egy valamennyire szemléletes névvel összefogni ezeknek a szerteágazó problémáknak egy lehetséges megoldási irányát, a feladat komplexitása, erőforrásigénye nem csökkent.

⁷ Ld. [4] Bevezető

A **platform** azt jelenti, hogy beépíthető minden CMS-rendszerbe⁸, ráépülhet – föltelepíthető – minden képernyős operációs rendszerre, és minden e-szolgáltatásnak standard részévé válhat.

Azt mondja a User Experience szakma, hogy a funkcionalitást el kell határolni a HCI minőségétől, azaz a használati minőségtől. És, itt most az kezd kiderülni, hogy funkcionalitásban van hiány. Igen, de ez a hiány csak úgy orvosolható, *itt jön a lényeg*: ha minden e-szolgáltatás ugyanazt a szoftver-megoldást⁹ használja, az *iroda* funkcióinak megvalósítására, azaz ha ez a funkció a HCI részévé, más szóval a kezelői felülethez kötődő funkcióvá válik. Ha minden szolgáltatás külön-külön valósítana meg ilyet, fokozódna az, amit Babel-szindrómának¹⁰ nevezünk, és nem jelentene megoldást.

A látottak **nem programozói – azaz nem kivitelezői - problémák**. Vannak nézetek, amely szerint itt a programozóknak kellene jobban odafigyelniük, stb. Ez a *technológiai* kérdésekben járatlan szakembereknek a véleménye szokott lenni – sajnos egyes szabványok szemléletébe is beépült. (Ide tartozik az a gyakori magyarázkodás is, hogy “dolgozunk a hibák kijavításán”). Ha ezt így fogjuk föl, irreálisan nagy teher hárul a programozóra, és a fejlesztési projektek elhúzódnak mennek, és a szoftver nagyon megdrágul.

A látottak **tervezési, technológiai és módszertani problémák** A jelenlegi **technológiák** és módszertanok nem nyújtanak itt elég segítséget. Bár a programozó nagy munkával kijavíthatja a hibákat, azok rendszeresen újratermelődnek.

1.2. Hódítás vagy letelepedés. Az üzleti világ tévútja.

Az informatika sorra hódította meg az élet különféle szféráit az elmúlt évtizedekben. Az ősidőkben a tudományos számításokat (ezért számítógép a neve), azután a különböző ügyviteli alrendszereket (ez volt a nagyszámítógépek időszeke a 60-as 70-es években), azután a különféle termelési alrendszereket, és végül valahol a 90-es évek táján a számítógép - mint PC, megtámogatva az internettel – mindannyiunk irodaeszközzé vált. Ez az irodaeszköz alkalmas lett legkülönbözőbb szolgáltatások távoli elérésére: kialakult az internetes portálok, azaz e-szolgáltatások univerzuma. Mára pedig ezen az univerzumon az életnek eddig nem létező szférái jöttek létre: a felhő, a mobil-kommunikáció, a közösségi hálózatok, a “big data” problémák, a virtuális és kiegészített valóságok. Ezek napjaink divatos meghódítandó szférái. A közeljövő pedig a már említett okos város és a tárgyak internete.

⁸ Content Management System: közös neve a szoftverfejlesztő technológiáknak – maguk is szoftverek –, amelyekkel az e-szolgáltatásokat az informatikusok, mint *kivitelezők*, építik. Nem *tervezőeszközök*, hanem építőelemek.

⁹ Ez nem abszurdum: hiszen minden e-szolgáltatás ugyanazokat az operációs rendszereket használja. A nehézség az, hogy míg az operációs rendszerekhez van üzleti modell, egy ilyen kiegészítő technológiához egyelőre nincs.

¹⁰ Ld. [4] Fundamental Assumptions fejezet.

Az informatika jelenleg nagyrészt hódításból élő diszciplína. Fő tevékenység az új meghódított felhasználási terület funkcióinak kiszolgálása. Nem feladat a meghódított területeken a letelepedés megszervezése, a mindennapok élhető, barátságos berendezése. Ennek megfelelő habitusú szakemberek halmozódnak föl a szakmában: kulcsszereplő a fejlesztő, korunk konkvisztádora. A projekt csata: harc a technológiával, az idővel, az elemekkel, a szponzorral, mindenkivel. A projektvezető hadvezér.

Számukra az ebben a dolgozatban felsorolt problémák nem problémák. Néha nem is értik. Szállóigévé vált példázat, hogy Dzsingisz kán, a nagy hódító, valamikor az 1220-as években valahol Közép-Ázsiában, valamelyik hódítás közben magához kéretett két városlakót¹¹, hogy ugyan magyaráznák már el neki, mi az, hogy város. Ott emberek élnek? Mik ott a szabályok? Megérthetett valamit a dolog nehézségéből, mert megtette őket tanácsadónak¹².

Ide tartozik az informatikus fejlesztők gyakori reagálása is: a fölvetett problémák már biztosan meg vannak oldva valahol. Ezek már meghódított területek. Nyitott kapukat döngetünk. Hát, persze: hódító küldetése és kompetenciája eddig tart. Azonban ez a reagálás a letelepedettek (a felhasználók) nézőpontjából nem kielégítő. Ha ugyanis ezek a problémák egy-egy jó minőségű szolgáltatásnál nagy erővel meg is vannak oldva, vagy esetleg nem látszanak, akkor is külön-külön vannak megoldva, ahogyan az üzleti és vállalkozói világ működéséből ez természetesen adódik, ahol nem igény az előbbi pontban említett közös **platform**. Akkor pedig az ilyen megoldások nem állnak, műszaki okokból nem állhatnak össze egy egységes jól berendezhető, gördülékenyen működtethető virtuális környezetté (térré), ahol a különböző ügyeim – azok állását, dokumentumait, határidejeit, pénzügyeit, szereplőit – képes volnék áttekinteni, összevetni, stb. Ez a részletekben, aktuális feladatokban gondolkodás üzleti világ nagy tévútja. Ebből származik más területen a kémiai környezetszennyezés. Az információtechnológiában még nincs neve. Adjunk nevet: konceptuális környezetszennyezés – röviden zagyvaság.

Az *üzemeltető*, korunk helytartója pedig alig foglalkozik meghódoltakkal, letelepültekkel¹³ elsősorban ahhoz asszisztál, hogy az *alkalmazás* működjön, és minél hamarabb kelljen megújítani.

A független *szakértők*, *tanácsadók* pedig – hát, ők valójában nincsenek. Őket valamelyik hódító birodalom¹⁴ hátországa fizeti. Ők nem fognak a letelepültekkel foglalkozni, amíg nem feltétlenül muszáj.

Így azután kevés energia marad a letelepedettek életminőségére. Ezekkel a kérdésekkel kezdett foglalkozni az 'Interaktív tervezés' diszciplína különféle fejezetei. Ne fejlesztők

¹¹ Ld. *A mongolok titkos története*. 263. szakasz. Fordította Ligeti Lajos.
<http://terebeess.hu/keletkultinfo/titkos.html>

¹² A fejlesztő informatikus is elmagyaráztatja magának, hogy az ügyfél voltaképpen mit csinál, és milyen szabályok alapján. Az a két remegő térdű városlakó folyamatszervező volt. Business analyst. Talán az első, akiről tudunk. Nevük, városok neve is fennmaradt. Neumann János emlékét méltón őrizzük. És az övékét?

¹³ Értsd: a felhasználók két jellemző csoportja.

¹⁴ Nagy gyártó

tevékenykednek itt. Ez egy másik világ, más célok, más időlépték, más kommunikáció: más habitusú emberek.

1.3. Tulajdonképpen, mi a bajunk ezzel az egésszel?

Nem ritkán hallani, hogy mindez az idősebb, a számítógépekhez és más bonyolult elektronikus szerkezetekhez nem szokott generáció problémája. Menjenek ők már nyugdíjba, nézzék a TV-t, fejtsenek keresztrejtvényt, találjanak maguknak valami szabadidős tevékenységet. A high-tech-et hagyják a fiatalokra, azok ebbe a vizuális kommunikációba születtek bele, ennek megfelelően egészen más az intelligenciaszerkezetük, ezek nekik nem jelentenek problémát.

A világ változik, a Gutenberg-korszaknak, a lineáris olvasásnak vége, többdimenziós vizuális korszak jön, tessék tudomásul venni, stb. stb.

Ez a gyakori felületes álláspont veszélyes, mert megakadályozza az érdemi eszmecserét erről a fontos kérdésről.

Egyrészt azok a szabadidős tevékenységek is előbb-utóbb internetes ügyintézészt igényelnek. Az egészségügy még inkább.

Másrészt, nem tudjuk, hogy a fiataloknak tényleg nem problémák-e ezek. Nehezen kutatható terület, nincs elég ismeret erről még. Azt hétköznapi ésszel látjuk, hogy egy új divat, amit a fiatal kihívásnak tekint, lelkesen gyakorolja, és megszokja, azt az idős beküldésnek tekinti az erdőbe, és dühbe gurul tőle. Ebből még nem következik, hogy az új divat előremutató és helyes. Mindig lesznek idősek, és mindenki lesz idős.

Az erről szóló diskurzusokban 3 kérdés keveredik rendszeresen, melyek kifejtésével még adós a – nem is tudjuk még, hogy melyik szakma, talán az internet-szociológia:

- Az egydimenziós, szöveges, és a 2-3 dimenziós, vizuális, multimédiás, multimodális információfeldolgozás különbsége.
- A populáris és a professzionális felhasználói magatartás különbsége.
- A generációs szakadék. Az idősebb generáció viszonya a high-tech-hez valóban problematikus. Ez a dolgozat ahhoz ad érveket, hogy ez inkább a high-tech problémája, mint az időseké.

1.4. De akkor ki dönti el, hogy mi a helyes?

Vannak a kultúránk évezredek alapkövei. Egyik a pontos fogalomalkotás, a terminológiák helyes használata. Az Ószövetségbeli Teremtés könyve azzal kezdődik¹⁵, hogy az Úr szétválasztja a sötétséget a világosságtól, és elnevezi nappalnak és éjszakának. Utána teremt égitesteket amelyek kijelölik, hogy mikor legyen nappal és

¹⁵ Mózes I. könyve 1, rész.

éjszaka. Azután elviszi az állatokat az emberhez, hogy az adjon azoknak nevet. Még később¹⁶ megtilja a növényi és állati fonalak egybeszővését, a tejes és a húsételek keverését.

Tehát a különböző dolgokat megkülönböztetjük, nevet adunk nekik. A fogalmakat pontosan használjuk, nem keverjük össze.

Ezzel a gondolati gesztussal kezdődik az európai civilizáció. Ez a nyugati államiság és tudományosság alapja. Ez nem generációs kérdés, nem a többdimenziós vizuális és a lineáris Gutenberg-kultúra kérdése, ezt nem lehet így relativizálni.

A teremtésnek ilyenfajta folyamata az információtechnológiában még nem történt meg, mondhatni, még el sem kezdődött: ránézünk a képernyőre (legyen az asztali vagy mobil), és nem nyilvánvaló, hogy mi micsoda és miért van ott. Ennek a „teremtésnek” az eredménye lenne az, amit HCI-ontológiának nevezünk¹⁷.

Az ontológia megteremtése nem ellentétes a vizuális kultúrával. Példa a közlekedési jelzőtáblák rendszere, ami fogalmilag megalapozott, átgondolt és csak egy van belőle. Le van írva, és meg lehet tanulni. Nem volt még senki, aki pl. azt javasolta volna, hogy szóban kell azokat kiírni az út szélére. Igaz, hogy a KRESz-táblákat hatóságok dolgozták ki, volt idő, és igény a nemzetközi egyeztetésre.

Lehet, hogy az információtechnológiában is így kell majd lennie. Államot, intézményeket, vállalkozásokat működtetni, ügyeket hatékonyan, korrekt módon intézni csak precízen működő információtechnológiával lehet.

1.5. Csak nem szégyelled magad?

Különös, hogy ezek a kérdések nem szóbeszéd tárgyai. Meredünk a képernyőre, küszködünk a technikával, és nem beszéljük meg egymással a nehézségeinket. Mintha valami intim dolog lenne ez, amit mindenki végez, mindenki egy kicsit másképpen, és nem tartozna senki másra.

A képernyő azt sugallja, hogy a szoftver okos, a felhasználó buta és tanulja meg az okos szoftvert használni. Az informatikai ipar, a fejlesztő – a konkvisztádor – viselkedése is azt sugallja, hogy ő megtanult szolgáltatást fejleszteni, más tanulja meg azt használni. Ettől elmegy az ügyfél bátorsága, az az érzése támad, hogy őbenne van a hiba, és nem beszél róla. Így az itt tárgyalt jelenségek se döntéshozói szinten nem jelennek meg, se társadalmi vita nincs, csak egy szűk szakértői kör tárgyalja őket. Lásd erről az [5] publikációt is.

¹⁶ Mózes V. könyve 22. rész, 9-11.

¹⁷ Pontosabban az ember-gép kapcsolatban (a HCI-ben), még pontosabban az ember és az információ kapcsolatában (ennek még nincs közismert rövidítése), melynek a gép csak eszköze, nem történt meg. Következésképpen a szolgáltató és az ügyfél kapcsolatában (ennek sincs még rövidítése), melynek az információ csak eszköze, szintén nem történt meg.

Hivatkozások

A következőkben hivatkozott honlapok a tanulmány írásának idején, 2015.10 hónapban elérhetőek.

- [1] Usability Reference Model, 2010: http://www.vitalyos.hu/Icon_project/URM_bevezto_ppt.pdf
- [2] Vitalyos: [Object Permanency Principle in the Usability discipline](#). IEEE, 2011
- [3] Szöllősy, Vitályos: [Pragmatics in the Usability discipline](#), IEEE 2012
- [4] Quality of e-services, R+D plan, 2014, http://www.vitalyos.hu/Icon_project/Research_plan_short.pdf
- [5] Mallasz Judit: [Napirenden az elektronikus szolgáltatások minősége](#). Computerworld, 1015 július
- [6] Direct manipulation Interface, https://en.wikipedia.org/wiki/Direct_manipulation_interface
- [7] WYSIWYG: <https://en.wikipedia.org/wiki/WYSIWYG>
- [8] Leontiev: *Activity Theory*. <http://marxists.org/archive/leontev/works/1978/index.htm>