

Az ÚSZT pályázati kitöltőprogramok minőségével, technológiájával kapcsolatos problémák, észrevételek

különös tekintettel a TÁMOP ----- pályázatokra

Az elmúlt 1-1,5 évben mi, pályázók és pályázó ügyfeleink a pályázatok interneten való kitöltéskor rendszeresen akadályokba ütközünk:

- A pályázati kitöltő programok, pontosabban az egyes pályázatok űrlapjai nem **készülnek el időben.**

- Ha jelentős késéssel el is készülnek, akkor is **tele vannak hibával**, ami hátráltatja a pályázatok beadását, rontja a pályázati kedvet, rontja a pályázati rendszer hitelét, és végül akadályozza az EU-s támogatások lehívását.

A pályázati űrlapok egy része évről évre alig változik. Ezért különösen érthetetlenek a hibák és a csúszások például a TÁMOP 213 A és B változatánál, vagy a képzési pályázat (...) KKV-re vonatkozó részénél. Nem is tudni hogy még mennyi idő telik el, amíg a javított megjelenik, pedig már több hónapot csúszik.

Ennek a helyzetnek súlyos következményei lesznek:

- A pályázatkitöltő programok jelenlegi használhatósága **nagymértékben rontja az informatikai szakma presztízsét, amit nem engedhet meg az IVSZ, mint a szakma képviselője.** Tudjuk, hogy ezekről a problémákról a felelősöknek is tudomása van, nekik is rendkívül kellemetlen, s káros a kormányzat számára is

- Az érintett pályázók, azok közül is főleg azok, akik valóban megérdemlik a támogatást - **szkeptikussá válnak az ÚSZT-vel szemben.**

- Mindez keresztezi a kormányzat azon törekvését, hogy hatékony és olcsóbb államot alakítson ki, és a pályázók időben lehívassák az **EU-s forrásokat**, és oda vezethet, hogy **azok végül nem lesznek lehívhatók.** Akadályozza továbbá a "Jó állam", KIM által menedzselte fejlesztési koncepciót.

Szakmailag úgy ítéljük meg, hogy ezeket a programokat jobb technológiával, sokkal olcsóbban, sokkal felhasználóbarátabb módon el lehet készíteni. Ezért kérünk a sürgős és hathatós intézkedést, amiben az *IVSZ szakmailag minden segítséget megad az érintetteknek.*

Javaslatunk:

Sürgősen projektet kell indítani, mely a következő rövid- és hosszútávú feladatokat fedi le:

1) Azonnali teendők: Az EU-s pénzek lehívhatóságát biztosítani kell. a) jelen feljegyzés 1. Függelékében részletezett hibákat nagyon gyorsan ki kell javítani. Ez a professzionális kivitelező számára nem jelenthet szakmai problémát. Az IVSz tagvállalatai a tesztelésben, és ha szükséges fejlesztés menedzselésében közreműködnek. b) felelőst kell kinevezni, aki gondoskodik a kitöltő-programok, űrlapok időbeli elkészüléséért. Itt informatikai oka semmiféle csúszásnak nem lehet.

2) Rövidtávon, 3-6 hónap alatt megoldható feladatok: A jelen feljegyzés 2. Függelékében hivatkozott, elmúlt években készült módszertannal végig kell nézni, elemezni minél több - különösen a pályázatbeadással foglalkozó - e-szolgáltatás kezelői felületeit. A módszertan *szisztematikusan kimutatja* és elválasztja egymástól a *gyorsan megoldandó* problémákat, amelyeknek vélhetően nincs technológiai vagy folyamatszervezési oka-akadálya, és a csak *hosszútávon megoldandó feladatokat*.

Az előbbieket fölfedezésük után természetesen gyorsan meg kell oldani.

3) Középtávon, 1-2 év alatt megoldandó feladatok: ki kell dolgozni és ajánlásba kell foglalni az e-szolgáltatások minősítési rendszerét,

- A tervezési, értékelési, auditálási módszertanokat.
- Tananyagot kell kidolgozni a tervezők, kivitelezők, auditorok oktatására.

Ezekon kívül vannak már most látható és csak több év alatt megoldható szoftverhibák, hiányosságok is, *ld. 3. Függelék*.

4) Hosszútávú program: az e-szolgáltatások minőségének programja, 4-5 év a 4. Függelék szerint. Föl kell ismerni, hogy az itt látott kérdések *következményei az e-szolgáltatások építésének technológiai és módszertani hiányosságainak*, és nem magyar, hanem legalábbis EU-szintű kérdések. Komoly informatikai k+f-erőfeszítések kezdődnek világszerte, amibe be kell kapcsolódni, és a megindult hazai k+f tevékenységet helyzetbe kell hozni. E nélkül Magyarország teljesen leszakadhat a világ e-szolgáltatási színvonalától.

Budapest, 2012 június

.....

Melléklet

További szempontok a helyzet és következményei értékeléséhez

A Problémák részletesebben:

- A legtöbb hír az NFU-portálon úgy szól: "módosult a kitöltő-program", „módosult a beadási határidő”, sőt az utóbbi időben már jelen időben írják: „módosul a beadási határidő”, de nem tudják, nem közlik, mikorra.
- A www.nfu.hu portál zavaros kezelői felülete miatt a felhasználónak úgy tűnik, mintha minden pályázatra külön-külön pályázati kitöltő program készülne, ami tartalmazza a keretrendszert és magát a konkrét pályázat kitöltő programját - ennek mérete 10 MB. Pedig a pályázat-kitöltők **80-90%-ban azonos tartalmúak**, azonos funkciókat tartalmaznak, igazából csak az űrlap tartalmában/felépítésében különböznek.
- a programok olyan banális hibákat is tartalmaznak, ami egyértelműen a **figyelmetlenség** és a **nem megfelelő tesztelések** miatt keletkeznek. Az 1. Függelékben bemutatunk néhányat.

Következmények:

- Így nem kiszámítható, hogy mikorra készül el egy-egy kitöltő-program, ami egyrészt pályázat beadásának határidejét csúsztatja, másrészt a **kormányzat előre meghirdetett pályázati menetrendjét teszi hiteltelenné.**
- A határidők összeszűkülése miatt sokkal több hiba keletkezik a pályázatokban, aminek az a következménye, hogy sokkal több munkája lesz az amúgy is leterhelt közreműködő szervezetek munkatársainak, a határidők csúsznak, a pályázatok elbírálása, a szerződéskötés, a támogatások kifizetése is csúszik, s a közreműködő szervezetek egyre többet hibáznak a határidő nyomása és a sok hibajavítás okozta megnövekedett munka miatt.

Mindez oda vezet, **hogy nem lesznek lehívhatók az EU-s források.**

- **Rontja az informatikai szakma presztízsét**, mert több 10 000 cégben – különösen a KKV-k menedzsmentjében negatív vélemény alakult ki az informatikai alkalmazásokról, az informatikai szakmáról, mert a www.nfu.hu és a www.ujszechenyiterv.hu oldalakon megjelenő hírek egyértelműen azt sugallják, hogy a kitöltő programok hibái, illetve időre el nem készülésük miatt vannak csak a problémák, azért nem haladnak előre a pályázatok.

A jelentkező problémák olyan egyszerű hibák, hogy azt kell feltételezni, hogy a fejlesztők nem megfelelő technológiát alkalmaznak, nem megfelelően tesztelnek, illetve nem alkalmaznak megfelelő szoftver minőségellenőrzési módszereket, így nem megfelelő minőségű programokat állítanak elő. **Azért javasoljuk, hogy mind a szoftverfejlesztési technológiát, mind a minőségbiztosítási eljárásokat meg kell változtatni, fel kell váltani korszerű módszerekkel. A Függelékben írunk néhány javaslatot, illetve felajánljuk a segítségünket.**

Ezek a megállapítások többé-kevésbé vonatkoznak az EMIR rendszerre is, mivel annak sem a felhasználó-barátsága, sem a kezelhetősége nem megfelelő. Ld. 3. Függelék.

A felsorolt hibákat pontosan a KKV érzékelik, ők kapják meg késve az informatikai rendszer hibája miatt a támogatást, ők csalódnak az informatikában, pedig pontosan náluk különösen alacsony az informatikára költött pénzeszköz, ami rontja a versenyképességüket.

Észre kell venni, hogy a legnagyobb erőlködés ellenére sem képesek azok a szervezetek egy nagyobb értékű pályázatot elkészíteni, amelyek nem pályáznak évente több alkalommal. Ezért fontos egyrészt az ÚSZT információs pontok szerepe, de legalább ennyire fontos a megbízható a pályázatkészítő szakemberek szerepe, illetve szakértelme.

Amennyiben ezt nem fogadjuk el, akkor a közreműködő szervezeteknél a részükre tömegesen beérkező, a gyakorlatlan pályázó által nehezen érthető kérdések megválaszolása olyan leterheltséget okoz, ami elvonja az erőforrásokat az érdemi munkától, mert a legtöbb esetben az 1. szintű ügyfélszolgálat nem tud válaszolni a kérdésekre, s a szakértőket tartják fel olyan kérdések megválaszolásával, amelyek egy felkészült pályázatkészítő számára triviálisak.

1. Függelék: a sürgősen megoldandó feladatok

.. ide ernyőképek kellene, Pistával kellene leülnünk ... VG

A 2. függelékbeli módszertan szisztematikusan kimutatja ezeket a problémákat. Itt az ügyfelek által talált hibákat soroljuk föl.

1. Egy adott költségelem felvitelekor nem a megfelelő mezőbe íródik be az összesítő táblába, s erre a program eltérést jelez, hogy nem egyeznek a mezőtartalmak
2. A képzés árából (Ft), a résztvevők számából (fő) és a képzés óraszámából (óra) nem helyesen kerül kiszámításra az egységköltség, s azt jelzi, hogy túllépte a 3000 Ft/óra/fő költséget, közben a valós érték pedig 1667 volt
3. Az 1 főre jutó képzési költség értékét összehasonlítás nélkül úgy veszi, hogy az érték nagyobb, mint 450 Eft, vagy a képzési időre eső bérköltséget összehasonlítás nélkül úgy veszi, hogy az értéke nagyobb, mint a képzési költség
4. A kitöltő program 1-2 fővel, 1-2 képzéssel jól működik, de többel már hibásan
5. Nem vihető fel minden gazdálkodó egység, aki jogosult pályázni, mert a gazdálkodási formakód kiválasztása után nem engedi tovább kitölteni teljesen az űrlapokat, tehát nem lehet beadni a pályázatot

2. Függelék: Az e-szolgáltatások értékelő módszertana

Az IVSz néhány tagvállalata kidolgozott egy honlap- ill. portál-értékelési módszertant¹ az informatika *Usability* szakterület aktuális nemzetközi és hazai kutatási eredményei alapján. A módszertan elsősorban közszolgáltatások, professzionális szolgáltatások/szolgáltatások minősítésére való. Az ilyen szolgáltatásoknál első az átláthatóság, a fogalmi pontosság, a működőképesség, egyértelműség, megtalálhatóság szempontja, az ergonómiai kérdések másodlagosak. (Közszolgálati portáloknál fontos még a törvényi és a szabványi megfelelés.)

Az értékelés egy kb. 120 vizsgálati szempontot figyelembe vevő kérdőívvel kezdődik, amit a kérdésben járatos szakember tölt ki a portál használata közben.

A kérdőív kiértékelése jelenleg félig automatikus. Így alakul ki egy *formális értékelés*, ami pontokat ad az egyes témakörökhöz, és elsősorban informatikusokhoz szól.

Ebből készül egy *informális értékelés*, amelyik a portál tulajdonosai, üzemeltetői, tartalomszerkesztői, azaz a portálra felhasználói szemmel tekintők számára tartalmaz információkat.

Az értékeléshez szükség van egy vízióra arról, hogy mit tekintünk használható tartalomnak a porfesszionalitás világában. Figyelmet érdemlő nemzetközi kutatási eredmények alapján² a módszertan az e-tartalmakat a szakkönyvek, szakkiadványok elektronikus utódjának, általánosításának tekinti, és ebből vezeti le a használhatósági kritériumait³.

¹ MATISz-Vitályos Consulting együttműködés keretében.

² A hozzáférhető kutatások az e-kereskedelemre koncentrálnak, megközelítésük ad hoc, nem szintetizálódott módszertanná, ezért csak részben használható a célunkra. Legnevesebb képviselőjük Jacob Nielsen, könyve: *Designing Web Usability*, 2002

³ Lehet, hogy elsőként a usability szakmában

3. Függelék. Az e-szolgáltatások minősítési rendszere, és néhány nehezebben kijavítható hiba.

3.1 Oktatás megszervezése

A szakemberek minden csoportjának oktatása szükséges:

a *döntéshozók* (megrendelők, szponzorok, projektvezetők),
a *tervezők* (igazgatásszervezők, folyamat-, rendszerszervezők),
a *kivitelezők* (programozók),
a *minőségbiztosítók* (fejlesztői módszertan felelősei, dokumentáció-felelősök, tesztelők, auditorok)

Az oktatásnak mind a közép, mind a felsőfokú, mind a felnőttképzésben helye van.

A Usability már az informatika egy szakterülete, és világszerte kutatások folynak, amelyekbe be kell kapcsolódnunk. A tananyagok, és tanfolyamok készítésénél érdemes illeszkedni az EU iServe projektjéhez, azon belül is az EQF és eCF keretrendszerekben lefektetett kvalifikációs és képzési nomenklatúrákhoz, illetve módszerekhez. Ld. pl: : http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Usability_specialist_v1.0.pdf

3.2. Hiányosságok kiküszöbölése

A 2. függelékbeli módszertan szisztematikusan kimutatja ezeket a problémákat. Itt az ügyfelek által fölvetett olyan problémákat sorolunk föl, melyeknek technológiai vagy folyamatszervezési oka lehet, ezért megfelelő minőségben rövidtávon valószínűleg nem oldhatók meg:

1. Készüljön egy kiváló minőségű általános űrlapkitöltő keretrendszer, amit csak egyszer kelljen letölteni (legfeljebb 30-100 MB).

Nem helyes, szakszerűtlen és drága, hogy 3 űrlapkitöltő rendszer létezik a e-szolgáltatások körében: az USZT, ANYK-Abev-Java és az Abev.

A piaci verseny érdekében indokolható, sőt, lehet kötelező, hogy több legyen, de akkor egyértelmű követelmény/specifikáció szükséges a fejlesztésükhöz és üzemkövetésükhöz, valamint mechanikusan lefuttatható módszertan és tesztrendszer - abból csak egy! – a kitöltő bevizsgálására és megfelelőségének tanúsítására. A tanúsított kitöltők azután versenyezhetnek egymással a piacon.

2. Mind a keretrendszer, mind a konkrét kitöltő programok automatikusan installálják fel magukat.

Amikor az ÚSZT pályázatkitöltő program megnyitásra kerül a pályázó gépén minden esetben ellenőrizni kell, hogy keretrendszernek a legfrissebb változata fut-e, ha nem, automatikusan frissíteni kell.

3. Off-line, azaz internet kapcsolat nélkül is kitölthető legyen a pályázat.
4. Legyen elektronikus aláírással az ügyfélkapun keresztül beküldhető a pályázat - először választható módon, 1-2 év múlva (2014-től az új tervezési ciklusban) már kötelezően csak elektronikus aláírással az ügyfélkapun keresztül legyen benyújtható (elvileg elvárható lenne, hogy minden pályázó, vagy a könyvelőkhöz, ügyvédekhez hasonlóan a pályázati írók elektronikus aláírással az ügyfélkapunk adják be a pályázatot, s akkor semmit nem kellene beküldeni papíron és CD-n,)
5. A kötelező adatokból nem csak a jelenlegi hitelesítésben használt néhány adatot emeljék be központi adatbázisból, hanem mindent ami elérhető.
6. Az EMIR rendszerrel kapcsolatos probléma. A különböző jelentéseket most már on-line kell elkészíteni, de egyes adatok, amelyet a közreműködő szervezet elvár - pl. K+F pályázatoknál az ütemterv -, nem adhatók meg az elektronikus úrlapon, így a pályázót – annak ellenére, hogy nem hibázott – hiánypótlásra kötelezik. A hiánypótlást is on-line módon kell elkészíteni, de ha tévedésből rossz hiánypótlásra szolgáló adatlapot raknak be az EMIR kitöltő felületre, akkor ezt már nem korigálják/korigálhatják, így a hiánypótlás már nem készíthető el on-line módon. Ez esetben a letölthető Word sablonban lehet csak elkészíteni a hiánypótlást, így az EMIR-ben kitöltött úrlapból egyenként ki kell másolni az összes beírt szöveget, adatot, majd ezt be kell rakni a Word sablonba, s így kell újra postán beküldeni. Ezzel természetesen a folyamat hosszabb lesz a kifizetések elhúzódnak, a pályázó elégedetlen lesz a pályázat kiíróval, vagyis az államigazgatással.

4. Függelék. A professzionális e-szolgáltatások minőségének hosszútávú programja.

4.1) A jelenlegi helyzet:

Az Informatikai minőségnek két nagy területe van: a műszaki minőség és a használhatóság. Az előbbihez a tesztelhetőség, a hibátűrés, robosztusság, stb. és az ezekhez kapcsolódó technológiai standardoknak való megfelelés tartozik, a használhatóság a felhasználóhoz való igazodást jelenti. Jelszava:

"A rendszer (azaz a szolgáltatás) az, ami a kezelői felületen látszik." Anélkül, hogy a felhasználónak háttérismeretei lennének a rendszerről.

A használhatóság mibenlétét a szakma sokáig nem tudta megragadni, a következők miatt:

- Az informatikusok érdektelensége - ők könnyen tudják használni, amit fejlesztettek.
- A piac érdektelensége, a felhasználók igénytelensége.
- A tudomány érdektelensége, egyrészt, mert a kérdés nagyon interdiszciplináris, másrészt nem is igazán műszaki, inkább kommunikációelméleti, a nyelvi és a kognitív tudományok határterülete.
- A kérdés sokak szerint igazából a fogyasztóvédelemhez tartozna.

Ahogy például a relációs adatbáziskezelőknek, a 3. generációs programozási nyelveknek, vagy a titkosítási algoritmusoknak van matematikai modellje, aminek alapján egy adatbáziskezelő, egy programnyelv vagy egy algoritmus jósága egyértelműen megállapítható, ilyen modell az informatikai rendszerek *viselkedésére*, más szóval az e-szolgáltatások ember-gép kapcsolatára máig sem létezik.

Szabványok, ajánlások születtek a V3C konzorcium, az ISO, az ITBN kereteiben. Un. check-list-ek születtek a usability guruk műhelyében a szolgáltatások ellenőrzésére. Ezek hasznos kezdeti lépések, felhívják a figyelmet a kérdésre, és betartásuk javítja a szolgáltatások színvonalát. Azonban elsősorban az ergonómia egyes kérdéseire korlátozódnak, másrészt ötletszerűségük és a **szintetizáló szemlélet hiánya** miatt a használhatóság mibenlétét nem tudják igazából megragadni.

A használhatóság kérdése időről időre kibukik egy-egy konkrét ügy kapcsán - az űrlapkitöltőkkel különösen sok a baj, mert készítésük egy nagyságrenddel nehezebb feladat, mint azt a tapasztalatlan fejlesztő gondolná -, de megfelelő ajánlás és audit-módszertan hiányában az akció – ha egyáltalán van -, a nyilvánvaló hibák kijavítására korlátozódik.

A kutatások világszerte megélnékültek. A használhatóság alapvetően interdiszciplináris terület: az informatika szakma mellett ergonómiai, ontológiai (szemantikai), nyelvi, pragmatikai (kommunikációelméleti) ismerteket szintetizál.

Hazai műhelyekben kialakulóban van egy használhatósági modell (Usability Reference Model).

4.2) **Javasoljuk, hogy induljon projekt az e-szolgáltatások használhatóságának garantálására.**

A használhatóság, mint informatikai diszciplína

A következő 4 fázis és fokozatok látszanak hasznosnak:

A következő lépések technikai fázisai nem feltétlenül időrendi fázisok. Pl. a 4. fázis alapjait el lehet kezdeni tervezni már most, az 1. fázis és az URM jelenlegi változata mellett is.

I. technikai fázis

0. verzió kb. 10mFt, 1 év --- megvalósult

1. verzió kb. 20mFt, 1 év

Utána karbantartás évi kb. 5mFt

II. technikai fázis (az elsőt a kezdeti lépéseken már túl vagyunk)

II.1) A jelentős hazai kutatások és a legjobb nemzetközi tapasztalatok alapján fogalmazódjon meg
- egy használhatósági modell,
- a ráépülő követelménylista,
- az ezekre épülő minősítő (audit) eljárás

II.2) Szülessen törvény az e-szolgáltatások kötelező tervezési, engedélyezési, minősítési eljárásáról.
Hasonlóan a hagyományos szakmákra, pl. az építő- jármű-, vagy gyógyszeriparra kötelező hasonló törvényekhez.

II.3) Föl kell ismerni: hogy ahogyan az algoritmusok, a SOA, az adatbázisok, a hálózatok, a GRID, stb. stb. elmélete tudományág, úgy az ember-gép kapcsolat is az: populáris neve usability, tudományos neve HCI-ontológia. Jelentősége az e-szolgáltatások területén nem marad el az előbbi tudományágakéitól. Az NJSzT-nek, és a tudományos intézményeknek föl kell hívni a figyelmét erre az elhanyagolt területre. Kutatni kell intenzíven, itt a nemzetközi élvonal még elérhető.

Költségek, idők:

0 verzió: 15mFt – 1 év

1 verzió: 40mFt – 3 év

Utána karbantartás évi kb. 5mFt

III. technikai fázis Itt kezd üzletté válni az informatikai vállalkozók számára.

III.1) Tananyagot, kell kidolgozni az I. lépés tapasztalatai alapján, a különféle szakképzési és felsőfokú képzések számára, és, mint oktatást be kell vezetni a piacra.

III.2) Föl kell ismerni, hogy ez nem magyar, ugyanannyira EU-s probléma – sőt, ennek a programnak az igazi terepe nem is Magyarország, hanem az EU. Az EU keretprogramjaihoz, esetleg FP7 alapjait kell felhasználni a tananyag fejlesztéséhez, és a piacot is EU-méretűre kell terjeszteni.

Költségek, idők:

0 verzió: 20mFt – 1 év

1 verzió: 50mFt – 2 év

Utána karbantartás évi kb. 10mFt

Nyelvi modulonként további költségek lesznek.

IV. technikai fázis "Technológia, mint nemzeti identitás"

Költségek, idők:

0 verzió: 50mFt – 3 év

1 verzió: 100mFt – 5 év

Utána karbantartás évi kb. 30mFt

.....

IconS Project Philosophy

