

## Mit nyer a felhasználó ezzel a kutatással? Mi hiányzik a digitális környezetünkből?

Ha kevés dologra, vagy ritkán használod az Internetet

- **ha olykor levelezel**, olykor dokumentumokat küldesz-kapsz, vagy szakértők segítségével online marketing technikákkal az internetes megjelenésedet építed, és nem akadályoz az e-mail-káosz
- **ha olykor megnézel ezt-azt**: a menetrendet, a színházműsort, az időjárást, havonta egyszer-kétszer bankolsz, jegyet vásárolsz, és megszokod az illető portálok használatát, hibáit, nem bosszantanak a zavaros képernyők, a lemaradt dátumok, a félreérthető megfogalmazások, a döglött linkek, érvénytelen telefonszámok, lejárt árlisták - tehát nem zavar mindaz, amit Felhasználói Élmény hiányának mondunk
- **ha hírportálokat olvasol** - ezek egyszerű és viszonylag jól tervezett-kivitelezett szolgáltatások
- **ha hivatásszerűen művelsz néhány jól körülhatárolt dolgot** - könyvelsz, grafikus tervezőrendszert használsz, szoftvert fejlesztesz, fordítasz – és ezekhez találsz jó minőségű alkalmazást, és azt megszokod
- **ha a munkahelyeden** az ott kötelezően bevezetett alkalmazásokat használod, megszokod, és a hibáit a szállító kijavítja
- **ha közösségi szolgáltatásokkal múlatod az időt**, nincs ott kötelező feladatod és a hatékonysági, használhatósági, biztonsági kérdésekre nem vagy érzékeny

akkor rendben vagy, erre a minket körülvevő digitális környezet megfelelő.

**Azonban ha sok dologgal, sok szolgáltatással kell foglalkoznod, és nem akarsz bajba kerülni**

- ❖ az egyre szaporodó ügyeid, kapcsolataid, dokumentumaid, intéznivalóid között rendet szeretnél tartani,
- ❖ azokat gyorsan át kell látnod, meg kell találnod,
- ❖ biztonságot szeretnél: nem felejtettél el, nem vesztettél el semmit,

**azaz intenzíven és professzionális igényel használod az internetet, akkor erre nem találsz ma megfelelő eszközt, megfelelő környezetet.**

- ❖ **Hiányzanak** például a postaláda, a naptár, telefonkönyv, a kérdőívek, a táblázatok, a hitelesítések, a fizetések, az alias-nevek kiosztásának mindenhol használható, **szabványos megoldásai**. Sőt, a portálok kezelői felületeinek szabványos megoldásai sem alakultak ki: az egyedi kezelői felületeket, azok hibáit egyenként kell kiismerned, mintha mindegyiknél egy-

---

<sup>1</sup> Small Data Project: beceneve a Kollaboratív Virtuális Iroda kutatási projektnek. Az ember ugyanis csak kevés, néhány tucat, de legföljebb néhány száz lényegesen különböző dolgot tud az irodájában átlátni, rendben tartani, kezelni. NB: Egy iratrendező több ezer, egy adatbázis több millió tétele kognitív értelemben itt egyetlen dolog.

egy új idegen nyelvet (az ember és számítógép kapcsolatának, az interaktivitásnak egy-egy új nyelvét, ráadásul hevenyészett, félkész nyelvét) kellene megtanulnod.

- ❖ Mintha a szolgáltatók úgy gondolnák, hogy nincs más dolgod, mint az ő határidőiket, jelszavaikat, email- és portálcímeiket, leveleiket, termékcsomagjaikat, számláikat, igazolásaikat, szórólapjaikat, szerződéseiket, kásahegynyi szerződésmelléleteiket, ajánlataikat, bonuszaikat számon tartsd. És mindezek változásait is, természetesen.
- ❖ Nincsenek eszközeid az ilyen (úgy a szolgáltató portálján, mint a saját gépeden, vagy valamilyen felhőben lévő) anyagok és ügyek több szempontú csoportosítására, összefüggéseik megjelenítésére sem.
- ❖ Még azt sem tudod a legtöbb portál valamely lapjáról megállapítani, hogy mikor készült, meddig érvényes: egy hír volt-e valamikor, vagy egy folyamatosan frissülő tartalom-e, és, ha igen, mikor frissült.
- ❖ Ha pedig mások számára elérhetővé akarod tenni az anyagaidat, azaz portálépítésbe (újkeletű szóval információépítésbe) fognál, ugyanezekkel a problémákkal szembesülsz az ellenkező oldalról. Reális erőfeszítéssel nem tudsz a fentieknek eleget tevő portált építtetni.

Természetesen szinte mindenre van szoftver és szolgáltatás a számlabefizetések adminisztrálásától a projektmenedzsmentig, amit csak el tudsz képzelni, de ezek – azon kívül, hogy csak a feladatok egy részét veszik át –, **külön-külön működnek, nem jönnek össze** közös vizuális nyelven, közös kezelői felülettel valamilyen közös és átlátható virtuális térbe. Ez az egységes tér és környezet az, ami hiányzik, és ilyen nem lehet se fölépíteni az elérhető alkalmazásokból, se reális erőfeszítéssel kifejleszteni a jelenlegi eszközökkel.

**A megoldást egy egységes teret nyújtó szoftver-technológiában látjuk**, amellyel saját ízlésed szerint be tudsz rendezni egy virtuális irodát, akár valamilyen internet-szolgáltatónál “a felhőben”, akár a saját asztali vagy mobil munkaállomáson. Az irodát saját igényed szerint bebútorozhatod, és minden, a szolgáltatókkal kapcsolatos (vagy akár a barátaiddal, a cégeddel kapcsolatos) ügyedet itt intézheted. Nem Te mész el a szolgáltató virtuális irodájába, dadogni az ő portáljának nyelvén (, amit az ő portálja is rosszul beszél), és kerülni a hibáit, hanem ő jön el hozzád. A saját pályádon focizol.

**Természetesen ennek a megoldása rendkívüli erőket és tudást igényel.** A munkaállomáson telepíthető újfajta szoftver-technológiát, amit Kollaboratív Virtuális Irodának hívunk<sup>2</sup>, létrehozuk, és segítünk föltelepíteni. Ez idáig könnyű. Azután szolgáltatókat az Irodában virtuálisan leültetni, más szóval az Irodában egy asztalt számukra elhelyezni már nehezebb. Ez ellentétes az interaktív szolgáltatások eddigi irányával, gyakorlatával, ezért szemléleti és üzleti akadályai lehetnek.

**Mi garantálja, hogy az Irodád nem lesz tele a portálok jelenleg látott tervezési hibáival, és képes lesz a funkciók/alkalmazások integrálására?** Természetesen a jelenlegi alkalmazásokat nem lehet már megreformálni. Egy ilyen technológia a jövőben fejlesztendő alkalmazások számára mutat irányt és **ajánlást**. A tervezési hibák lehetőségét csökkenti egyrészt a jelenlegi portálok elemzése, az ebből való okulás, másrészt az, hogy csak egyszer kell kitalálni jól, és mindenki, aki jogosult – hozzájárult a fejlesztéshez, vagy megvette – ugyanazt használja. Ugyanazt a technológiát, kezelői felületet, azaz nyelvet.

---

<sup>2</sup> Ld: Vitályos 2016: Mi akadályozza az internethasználó életét? 1-2. Minőség és Megbízhatóság, 2016. 3-4 sz. Elektronikusán, 55 oldalon: [http://www.vitalyos.hu/ICOn\\_project/Our\\_motivation\\_examples.pdf](http://www.vitalyos.hu/ICOn_project/Our_motivation_examples.pdf).

**Mi akadályozza meg, hogy egyszerre sokan kapjanak kedvet** ilyen technológia megépítésére, ezekből azután 12 lesz egy tucat, amelyek megint csak nem jönnek össze egy virtuális térbe és ugyanott leszünk, mint most? Erre nincs garancia. De eleinte nem valószínű, mert egy ilyen technológia speciális erőfeszítést, tapasztalatokat igényel, és a szemléleti és üzleti akadályok miatt a kérdés még nincs benne az informatikai fősodorbán. Később pedig egészséges verseny alakulhat ki, akkorra már a versenytársak kompatibilitásra törekcszenek velünk és egymással, mert a verseny az iroda ergonomikus berendezéseiben és extráiban lesz, nem a technológiai alapokban, amelyek a nyelvi összevisszaságot jelenleg okozzák, – tehát össze fognak tudni jönni, ez közös érdek lesz.