

"Virtual Office project"¹

"Small Data Project"²

Mit nyer a felhasználó a címbeli 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 színházműsört, 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 érzékeny³

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

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

¹ Az **e-szolgáltatások minősége szakosztály** azt kutatja, hogy milyen legyen a "jó" e-szolgáltatás, azaz interaktív szolgáltatás, vagy portál. A kutatás során alakult ki a "jó" **Virtuális Irodának**, mint az e-szolgáltatások egy lehetséges környezetének, környezeti modelljének az eszméje.

² A **Virtuális Iroda** projekt beceneve: arra utal, hogy az ember csak kevés, legfőljebb néhány tucat lényegesen különböző dolgot tud a irodájában átlátni, rendben tartani, kezelni. NB: az iratrendező, vagy a könyvespolc csak egyetlen dolog, mert tartalmuk nincs széttrakva a térben, bennük saját rendezési-keresési módszer van, a bennük lévő iratok, könyvek - ebben a kognitív értelemben - nem is részei az irodának. Ugyanígy a virtuális térben valamely mappa több ezer, egy adatbázis több millió tétele kognitív értelemben itt egyetlen dolog: a Virtuális Irodánkban egyetlen ikon.

A "Small Data" elnevezés a „Big Data” kifordítása (angolul: snowclone-ja). Kifejezi, hogy az információtechnológia ellentétes oldalával, a kevés adat jól használható interaktív megjelenítésével foglalkozik.

³ A fiatalok internet-függőségével, és az internetes zaklatással kapcsolatos kérdések nem tartoznak ide.

- ❖ az egyre szaporodó, évek alatt kásahegygé dagadó kapcsolataid, dokumentumaid, mappáid, intézni- és olvasnivalóid között rendet szeretnél tartani,
- ❖ azokat gyorsan át kell látnod, meg kell találnod,
- ❖ biztonságot szeretnél: mindenre válaszoltál, nem felejtettél el és nem veszítettél el semmit,

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

- ❖ A portálok kezelői felületeinek szabványos megoldásai nem alakultak ki: az ötletszerűen felépített, egyedi kezelői felületeket, azok hibáit egyenként kell kiismerned, mintha mindegyiknél egy-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 csak ők vannak a világon, neked meg nincs más dolgod, mint hogy az ő határidőiket, jelszavaikat, email- és portálcímeiket, leveleiket, termékcsomagjaikat, számláikat, igazolásait, szórólapjaikat, szerződéseiket, kásahegynyi szerződésmellékleteiket, ajánlataikat, bonuszaikat, kuponjaikat, nekik küldött adatvédelmi nyilatkozataidat, és azok visszavonásához szükséges olvashatatlanul hosszú internet-címet, stb. számon tartsd. És mindezek változásait is, természetesen. Nem is volna ezzel baj, ha támogatna Téged ebben egy megfelelő interaktív adatkezelő platform - azaz Virtuális Iroda.
- ❖ **Hiányzanak a szabványos és minden platformon azonos interaktív megoldások** pl. a postaláda, a naptár, telefonkönyv, a kérdőívek, a táblázatok, a hitelesítések, a fizetések, az alias-nevek kezelése számára.
- ❖ **Sőt: ugyanígy hiányzanak** az egyre szaporodó anyagaid kényelmes tárolásának eszközei is. A különböző szolgáltatóid portálján (és a saját gépeden itt-ott, vagy valamilyen felhőben lévő) anyagok és ügyek egységes kezelése sem lehetséges. Szeretnénk ma már az anyagokat több szempontból csoportosítani és az összefüggéseit grafikusán látni.

Hihetetlenül banális példa: nem tudunk olyan bloggéról, ahol a bejegyzéseknek címet lehetne adni, a címekből tartalomjegyzék képződne, és nem csak a bejegyzés dátuma, hanem a címe alapján is lehetne keresni.

- ❖ A kezelői felületek minősége kihat az információ minőségére is. A **hitelesség** gyakran ellenőrizhetetlen, 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.
- Hihetetlenül banális példa: hajó- és kompenetrendeken, rendezvények honlapján, értesítésein az évszám hiányzik. Néha kiderül, hogy tavalyelőttiek. Vagy a dátum az értesítés készítéséé, és nem a rendezvényé, mert a portál ezt teszi oda automatikusan.
- ❖ A kezelői felületek alacsony minősége nehezíti az alkalmazás tesztelését és üzemeltetését – a biztonsági problémák gyakori forrása.
- Gondolj a többfaktoros hitelesítések bejelentkezési nehézségére. Vagy az alkalmatlan pillanatban megjelenő "Komolyan vesszük az ön biztonságát" típusú közbeszólásokra.
- ❖ Ha pedig te akarsz szolgáltatót mások számára, azaz portálépítésbe (újkeletű szóval információépítésbe) fognál, ugyanezekkel a problémákkal szembesülsz az ellenkező oldalról. Reális erőfeszítéssel nem tudsz a fenti defektusoktól mentes portált építtetni.

Természetesen szinte mindenre van szoftver és szolgáltatás - a kutya oltásának és a számlák befizetésének adminisztrációjától a pénzügyi szolgáltatók benchmark-ján keresztül a projektmenedzsmentig, sőt: virtuális irodának nevezett ügyes

félmegoldásokig amit csak el tudsz képzelni -, de ezek **külön-külön működnek**: más a kezelői felületük logikája, máshol vannak a dokumentumaik, stb. Az előbb említett közös *nyelv* és közös kezelői felület híján nem tudnak összejönni valamilyen közös (számodra közös!) és átlátható szolgáltatási virtuális térbe. Ez az egységes szolgáltatási tér és környezet az, ami hiányzik, és ilyet nem lehet se fölépíteni az elérhető alkalmazásokból, se reális erőfeszítéssel kifejleszteni a jelenlegi eszközökkel.

Szlogenünk: a minket körülvevő digitális ökoszisztéma nem elégíti ki a munkaeszközökkel szembeni természetes elvárásainkat.

A megoldást egy egységes szolgáltatási teret nyújtó szoftver-technológiában látjuk, amellyel saját ízlésed szerint be tudsz rendezni egy Virtuális Irodát, akár valamely 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 portáljára, dadogni az ő portáljának *nyelvén* (, amit az ő portálja is rosszul beszél), és kerülni a hibáit, hanem ő jön el hozzád.

Szakmaibb szavakkal: a szolgáltató nem **portált** épít, hanem **információt** épít, amihez a Te irodád adja a kezelői felületet.

A saját pályádon focizol.

Természetesen ennek a megoldása rendkívüli erőket és tudást igényel. A munkaállomáson telepíthető újfajta szoftver-technológiát, amit Kollaboratív Virtuális Irodának hívunk⁴, létrehozunk, 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. **Az általunk ajánlott 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*.

Mi akadályozza meg, hogy egyszerre sokan kapjanak kedvet ilyen technológia megépítésére, ezekből azután 12 lesz egy tucat, amelyek megint csak nem jönnek össze egyetlen 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 fősodorban. Később pedig egészséges verseny alakulhat ki, akkorra már a versenytársak kompatibilitásra törekcsenek velünk és egymással, mert a verseny az iroda ergonomikus berendezéseiben és extráiban lesz, nem a technológiai alapokban, amelyek a összevisszaságot jelenleg okozzák, – tehát össze fognak tudni jönni, ez közös érdek lesz.

⁴ 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.