

Popularity vs. Professionality in the user behavior and expectations in Info-Communication

V2.3

Törölt: 2

Vázlat, fölvetések.

A popularitás-professzionális elhatárolását az [1]-ben a "II. Our scope" fejezet, a [2]-ben a "III. Popularity Vs. Professionality: The Pragmatic Background" fejezet tárgyalja érintőlegesen.

[1] http://www.vitalyos.hu/Con_project/CognInfoComm2011_OPP_Vitalyos.pdf

[2] http://www.vitalyos.hu/Con_project/CognInfoComm2012_Pragmatics_in_HCI_Vitalyos_reviewed_V1_2.pdf

A következő megfogalmazások leegyszerűsítettek, és nincsenek szakirodalommal alátámasztva. Élettapasztalaton alapulnak. Publikáláshoz szakember bevonása szükséges.

Populáris tevékenység	Professzionális tevékenység
Definíció, alapvetések:	
Szabadidős, kötetlen tevékenységek . Keresgélés, olvasgatás, böngészés, játékok (a professzionális szinten űzött játék is), személyes kapcsolatteremtés.	Munka, vásárlás, ügyek intézése, tanulás, távmunka – (jogi, pénzügyi, esetleg egészségügyi) következménnyel járó tevékenység
Digitális polgár vagyok. A virtuális világ játszóter, közösségi tér, információforrás, intim tér, az élet sokszínűségének a tere.	Nem vagyok digitális polgár. Az ügyeim, dokumentumaim digitálisak, nem én. Az e-szolgáltatás munkaeszköz.
Jellemző felhasználói (ügyfél-) magatartás:	
Kalandtúra, ellazulás. Élvezem a sok-sok érdekességet. Nyitott vagyok az újdonságokra, reklámokra. Úgy érzem, hogy tanulok, az élet császára vagyok.(7)	Célorientáltság, stressz. Csak a célomra irányuló dolgokra vagyok nyitott, ezektől érzem magam sikeresnek. Bosszant a váratlanság, a sok nem pontosan értett lehetőség: úgy érzem, bunkó szolgáltatók lopják az időmet, balek vagyok. Hozzáállásom alapos, kritikus, amit a populáris világ "negatív" mond.
Hozzáállásom "pozitív", amit a professzionális világ „felületesnek” mond.	
Határidőhöz, eredményhez nem kötött tevékenység . Kötetlen mennyiségű idő fordítható rá.	Határidőhöz kötött tevékenység . Véges időmennyiség fordítható rá.

Törölt: tev

Törölt: világ

Akciókban gondolkodunk: megyünk játszani, adót bevallani, és az objektumokat (a zsetont, az űrlapot) közben használjuk. (5)	Konstrukciókban, objektumokban gondolkodunk: szükségünk van zsetonokra, adónyilvántartásra, amiket majd valahol tartunk a virtuális terünkben későbbi fölhasználásra. Ennek érdekében akciókat indítunk. (5)
Nehézség esetén: Ez nekem már nem megy. Én hülye vagyok a számítógépekhez. Majd megcsinálja a gyerek. (6)	Nehézség esetén: A hülye informatikusok ostobán viselkedő szoftverekkel szívatnak engem. Ostobaságokat kell a pénzemért megtanulnom, használnom.
Egy komplikált felület megpillantásakor: Itt sok mindent lehet <i>csinálni!</i> Mit lehet itt <i>csinálni?</i>	Egy komplikált felület megpillantásakor: Itt sok minden <i>van</i> . Mit minden <i>van</i> itt?
A tevékenységek jellemző fizikai és virtuális terei:	
Fizikai tér: Az otthon, a szórakozóhely. Virtuális tér: nincs általánosan megfogalmazható jellege. A popularitás nem kötődik az irodák, tárgyalók világához, ezek számára nem "megszentelt helyek", ezért a virtuális iroda és tárgyaló itt nem toposzok.	Fizikai tér: Az iroda, a tárgyaló. Ezek "megszentelt" terek: a professzionális élet színterei. Virtuális tér: A virtuális iroda és tárgyaló. Ezek már toposzok az e-szolgáltatásokról szóló diskurzusokban.
Jellemző keresési magatartás a virtuális térben ill. az Interneten:	
Szabadszöveges keresés. Sok találat van, de lehet, hogy nem arról szólnak, amit keresek, csak a nevük az. Ha nem találok, próbálkozhatom tovább.	A szemantikus keresés (lenne, ha megvalósult volna már). Elvárnám, hogy amit találok, az biztosan az legyen, amit keresek.
Ha az első megfelelő megtaláltam, akkor győztem. A keresőgépek a barátaim.	Ha egy megfelelő megtaláltam, még nincs vége. Akkor győztem, ha az össze lehetőséget megtaláltam, és végig tudom keresni kihagyás nélkül mindet. A keresőgép bővli.
Viszonyulás a technológiához:	
Számítógépem, okostelefonom, tabletem van. Az enyém. Benne van film, zene, szoftver, amit letöltöttem magamnak. És mindből a legújabb verzió. Ok vagyok.	Szoftvert, pontosabban elektronikus szolgáltatást használok. A pénzemért, az adómból üzemeltetik, elvárásaim vannak velem szemben. PL. ne változzon folyton ötletszerűen.
Valahogy átverekszem magam az akadályokon, az eszköz üzeneteire lazán figyelek, általában nem is értem őket, nem érdekelnek.	Elvárásaim vannak: Az eszköz üzeneteit pontosan értem, kevés legyen belőlük, de korrektek és szabatosak legyenek. Pontosán tudjam előre, hogy az eszközzel hogyan fogom megoldani a feladatot, még akkor is, ha először használom.

Formázott: Magyar

A számítógép egy a sok technológia közül, elviselem, mint a világ legtöbb dolgát, amihez kevés közöm van. Használom, és elfelejtem.	A szoftver munkaeszköz, amit egyre többször és hatékonyan használlok, ezért a személyiségem, testem meghosszabbítása, mint zenésznek a hangszere. Ha rossz minőségű, hibás, vagy nem értem, mert mindegyiket másképp kell használni, csökkent értékűnek, tehetetlennek érzem magam.
Minél többet tud, minél több funkciója van, annál jobb.	Nem baj, ha keveset tud, de azt pontosan tudja. Még fontosabb azonban, hogy gyorsan meg lehessen állapítani, hogy mit tud, és mit nem tud.
Szeretek minél gyorsabban birtokba venni egy eszközt. "1 óra alatt felköltöztem a felhőbe, fölkonfiguráltam a fiókomat, az app-omat, stb." Minél több eszközüm, app-om van, annál jobb vagyok.	Pontosan szeretem ismerni az eszközöket. Az eszköz befektetés, használatba venni nem gyorsan kell, hanem pontosan. Időt megtakarítani nem a használatba vételkor kell, hanem a folyamatosan, a szakszerű használattal.
Viszonyulás a virtuális objektumokhoz, adatokhoz:	
A zene, kép, stb, az enyém. Az én gépemen, vagy felhasználói fiókomban van, és a FaceBook-on „megosztom” a barátokkal.	Az adat az enyém. Rábízom egy szolgáltatóra, aki az általa szolgáltatott virtuális térbe helyezi, és engem följogosít, hogy odaengedjek, akit akarok.
?	Vannak "köztulajdonban" lévő adatok, valamilyen (szakmai) közösség vagy projekt közös adatai. Ezeket a közösség kijelölt szakemberei tartják karban.
?	Igénylem, hogy az információk strukturált és fogalmilag korrekt módon legyenek a virtuális térben elrendezve. Szükség van (esetleg több) lineáris megjelenítési formára is, mert 1) a keresés itt kevesebb szemléleti problémát okoz, 2) dokumentumbarát, nyomtatóbarát. (10)
Viszonyulás a kommunikációs stílushoz:	
Ha szoftver értelmes ügyintéző színvonalán kommunikál, az jó. Ha nem, nem. Bunkók mindenhol vannak.	A szoftver értelmes ügyintéző színvonalán kommunikáljon. Ennek hiányában bizalmatlanná válok. (8)
<u>Jó érzés, hogy nem kell folyton ki-bejelentkezni (pl. a FB-on), hanem folyamatosan on-line vagyok. Rá vagyok kapcsolódva a Világra. Egy vagyok Vele.</u>	<u>A szolgáltató egyértelműen tudassa, hogy be vagyok-e jelentkezve, és hova. És ne hagyjon véletlenül bejelentkezve. (9)</u>
Az kül, amikor a gépem bekapcsolás után a nevemen szólít. Az intim tér érzetét kelti.	Ne szólítsa a nevemen, a munkaeszköz, <u>az iroda</u> nem intim tér. Ezt csak akkor tegye, ha <u>már bemutatkoztam, azaz bejelentkeztem.</u>
Jellemző tanulási stílus:	

Formázott: Angol (USA-beli)

Törölt: És ne hagyjon véletlenül bejelentkezve. (9)

Próba-szerencse, kattintgatással földerítem a lehetőségeket. Legközelebb biztos hamarabb megtalálom. Élvezem. Okosodom tőle.	Dühít a próbálkozás. Legközelebb már nem fogok emlékezni arra, amit most fölfedeztem, és fedezhetem föl újra. Nem lesz hozzá türelmem, és otthagynom az egészet. Butulok tőle.
Untat az olvasás. Biztosan a bonyolult fene szakemberek írták. Butulok tőle.	Elovasom a kézikönyvet (képernyőn), mert rövid, célratörő, szabatos, szakemberek (1) írták. Élvezem. Okosodom tőle.
Jellemző tervezői elv:	
attraktivitás, ötletszerűség	fogalmi korrektség, az elnevezések pontos használata, módszeresség
A megcélzott felhasználó: a fogyasztó , az amatőr. (2)	A megcélzott felhasználó: a hozzáértő . (3)
A felhasználó kezét végigvezetjük a munkafolyamaton, föl sem merül, hogy rálátása legyen az egészre. (4)	Először rálátást adunk ez egész munkafolyamatra, és engedjük, hogy az ügyfél maga tűzze ki és érje el a célt. (Persze, ha igényli, végig is vezetjük.) (4)

Törölt:

Megjegyzések:

Természetesen ugyanazon személy lehet egyszer a populáris, másszor a professzionális világ része a tevékenységétől, viselkedésétől függően. Egyidőben, ugyanannál az alkalmazásnál mindkettő valószínűleg nem lehet, ezek föltehetően (?) kizárják egymást.

- (1) A **szakember** itt nem az ICT technikai szakembert (rendszertervezőt a programozót stb.) nem is az ICT marketing szakembert (kereskedőt, ügyfélszolgálatost) jelenti, hanem a felhasználóhoz legközelebb lévő szakterületet, a folyamatszervezőt, aki nem az informatika technológiai részét, hanem szoftver által kiszolgált munkafolyamatot ismeri (angolul domain, professionalism). Vö: (3)
- (2) a populáris szoftverek amatőrnek tekintik a felhasználót, azaz föltelezik, hogy nem tudja pontosan, mit akar, nem ismeri pontosan a kezelői felületet, talán még a szolgáltatást se. Például, ha egy URL nem létezik, a böngésző megpróbálkozik más hasonló URL-lel, vagy elindít egy keresőgépet a kérdéses névre. Ez a segítő gesztus a populáris világban helyénvaló lehet, a hozzáértő felhasználót viszont hátráltatja, mert ő *tudja*, hogy mit keres, csak esetleg elgépelte.
- (3) A *hozzáértő* felhasználó természetesen nem az informatikához ért, hanem ahhoz a *szakterülethez* (domain-hez, professionalism-hez), amit csinál. Az adóbevallásban, a vásárlásban mindenki hozzáértő, aki maga végzi. Ezen kívül értenie kell az adott szolgáltatás (szoftver) *kezelői felületéhez* is, mert minden tévedés időbe és pénzbe kerülhet. Ezt mondjuk úgy, hogy „*a munkaeszközök kettős természete*”.
- (4) Ennél a pontnál mutatkozik meg leginkább a jelenkori szoftver-technológiák kezdetlegessége: a professzionális megoldás egy komplikált ügyben a jelen technológiákkal gyakorlatilag kivitelezhetetlen.

Itt fogalmazódik meg az ötlet, hogy egy *portálnak* több megjelenési formája kell, hogy legyen. Mondjuk úgy, hogy egy **populáris** megjelenés, amelyik nem fárasztja az ügyfelet az átlátáshoz szükséges meta-információkkal, és egy **professzionális** megjelenés, amelyik nem vezeti erőszakosan az ügyfél kezét pl. varázslókkal. Ezt az ötletet több szakértő¹ kétségbe vonja: olyan tudás-vizualizációs (knowledge visualization) technikában gondolkodnak, amelyek egyaránt jók mindkét típusú ügyfélnek.

Rálátás az egész folyamatra ott fontos, hogy előre lássam, hogy az ügy intézéséhez – pl. elindításához - milyen információk, dokumentum-melléletek kellene. Ne közben derüljön ki, mert a munka elakadása, félbeszakítása biztonsági kockázatot jelent, a stresszt és a tévedés lehetőségét növeli. (Emellett természetesen az elakadt munka folytathatóságát a szolgáltatásnak garantálnia kell.)

Formázott: Betűtípus: 12 pt, Félkövér

Formázott: Betűtípus: 12 pt

- (5) Itt van a populáris és professzionális világ alapvető mentalitásbeli különbsége. Az előbbi akciókban gondolkodik: rohanni kell, pénzt kell keresni, átverekedjük magunkat (muddle through) az akadályokon, kattintgatunk, próbálkozunk, győztünk, és utána elfelejtjük az egészet. Az utóbbi objektumokban gondolkodik: először szeretnénk megérteni, hogy mi is a helyzet, szemlét tartunk a jószágaink, az objektumok fölött (objektum itt minden információ), szükség esetén az objektumok közötti összefüggéseket is felidézük, és elképzeljük előre, hogy merre fogunk menni, hogyan fogjuk az esetleges akadályokat elkerülni. A következő alkalommal lehetőleg

¹ Szóbeli információk

ugyanarra fogunk menni, a most szerzett tudást újra föl kívánjuk használni.

A jelenlegi usability-szakértők inkább a populáris világ számára dolgoznak, hiszen az jóval nagyobb ügyfélkör. De jóval szerteágzóbbak is a problémák. Emiatt nem fogalmazódik meg a tudományos megközelítésnek, az általánosítható modellnek (amilyen pl. az URM), a szabványosítható módszertannak és szoftvertechnológiának az igénye: az egész interaktív világra - a játékprogramoktól a hálózatmonitorozáson, az Office-okon keresztül a twitterig – nem lehet ilyen adni

A mi kutatásunk (kutatási javaslatunk) egy szűk területre, a professzionális alkalmazások, azon belül is az interaktív platform-alapú szolgáltatások területére szorítkozik. Ha az ügyfélkör nagyságát az interaktív idővel mérjük, a mi területünk ügyfélköre kb. 10%-a az egész interaktív világénak. Azonban a társadalmi jelentősége nagyobb amazénál. Ami hosszú távon, szakszerű menedzsment mellett komoly üzleti potenciált ad ennek a kutatásnak. Ezt kellene szponzorokkal megértetni.

(6) Ezzel kapcsolatos az a sokszor hallott szöveg, hogy "a gyerek jobban ért a számítógéphez, mint én". E mögött a következő félreértéseket állhatnak:

Formázott: Betűtípus: 12 pt

- A gyerek elsősorban fecseg, játszik, barátkozik, iskolai feladatait oldja meg az internetes eszközök használatával. A felnőttet az ilyesmi általában nem vonzza, nyilvánvaló, hogy ezeknek a (populáris) technikáit sem ismeri. Félreértés abból van, ha a felnőtt nem ismeri az internet professzionális lehetőségeit sem, és azt gondolja, hogy amit a gyerek csinál, az maga az internet.
- Ha a professzionális feladatok (ügyintézés stb.) kerülnek szóba, ott a helyzet fordított is lehet: gyerekekre nem bíznak elintézendőket, nem ismeri az 'ügyeket' ezért a szolgáltatói, kormányzati portálokat sem. Félreértés abból származik, hogy a felnőtt világban az ügyek internetes intézése még nem általános. A gyerek előnye itt az, hogy megtanulta bekapcsolni, és bizonyos mértékig kezelni a számítógépet, tehát eligazodik az URM 0-s, az 1-es és bizonyos mértékig a 2. rétegbe tartozó teendők – azaz kezelői felületelemek - között.

(7) Ezzel kapcsolatban hangzik gyakran el az "egyetlen kattintással", nagyotmondó, önáltató, tudat alatt dezinformáló szlogenje. Hasznos kutatás lenne a szóban forgó beszédhelyzetek elemzése.

Formázott: Betűtípus: 12 pt

Formázott: Automatikusan sorszámozás + Szint: 1 + Számozás stílusa: 1, 2, 3, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 0,63 cm + Tabulátorhely: 0 cm + Behúzás: 1,27 cm

Törölt: ¶

Formázott: Felsorolás és számozás

(8) Példa: ha egy nekem szóló hírlevél (reklámlevél) alapján föliratkozom egy szakmai konferenciára, azt várom, hogy a következő hírlevelekben már ne jelenjen meg a felhívás a feliratkozásra újra és újra, mintha semmi se történt volna. Ez a figyelmetlen magatartás csökkenti a bizalmamat. Azt várom, hogy üdvözzöljenek, mint reménybeli résztvevőt.

Példa a populáris világban: ha a FB-bejegyzésekre értelmetlen troll-kodás érkezik, vagy maga az FB egy fórumbejegyzésről zavaros, nehezen érthető üzenetet küld a tagoknak, melynek alapján nem találok a bejegyzést, legyintek.

A LinkedIn-t inkább professzionálisnak tartom, ezért ugyanezek ott zavarnak.

(9) Ez is egy példa a jelenkori szoftver-technológiák fogyatékoságára. Gyakran még az sem világos, hogy be vagyok-e jelentkezve, és ha igen, hova is pontosan: a géphez, vagy valamely e-szolgáltatáshoz. Sok mobil-verzióval, és sok e-szolgáltatásnál el van rejtve a kijelentkezés gomb, vagy nincs is.

Formázott: Felsorolás és számozás

A gépem, az irodám a professzionális világban nem intim tér. A mobilomat elveszhetem, az asztalomhoz leülhet más egy irodában, és ha be vagyok jelentkezve a tudtomon kívül, a nevemben akár véletlenül is valami történhet.

Formázott: Betűtípus: 12 pt

Ez a populáris világban is baj: adatvédelmi kockázat, ha személyes adataim más kezébe juthatnak. A professzionális világban ezen felül még információbiztonsági kockázatot is jelent, ha a megbízóim, partnereim adataival történik ugyanez.

Hiányzik a "dialógus" vagy "interaktív mondat" fogalmának bevezetése a technológiákból. Az ügyek intézésében nem a lap (HTML-lap, Web-lap) a legmagasabb kategória, hanem a "dialógus" vagy "interaktív mondat", amely több lapon át folyhat. Emiatt tisztázatlanok és nincs könnyen látható jelölésük a következő dolgoknak:

- a) Ha regisztrálok, mihez regisztráltam. Mi tartozik a portálhoz, és mi nem. Ez leginkább az ún. portálcsaládoknál, pl. a kormányzati és EU-portáloknál fordul elő.
- b) Mihez kell bejelentkezni, és mihez nem.
- c) Ha bejelentkeztem, térben és időben meddig tart az.
 - Térben: ha egy másik lapot indítok – vagy indul magától valamilyen akció hatására - a böngészőben, vagy egy másik (akár más típusú) böngészőt indítok, zavaros, hogy ott be vagyok-e jelentkezve.
 - Időben: mikor jelentkezem ki, ha nincs ilyen gomb, pl. az Ügyfélkapuból.
- d) Egyidejűleg több gépről be tudok jelentkezni?
- e) Zavaros, hogy - a bejelentkezésen kívül - a portál azonosítja-e az ügyfelet, vagy az ügyfél gépét, és miből?
- f) Van-e undo, és mi a hatásköre? (akár egy regisztrációnál is, ezt mindenki elfelejti.)
- g) Hiányzik a commit és rollback fogalmának HCI-megfelelője.
- h) ...

Hiányzik az "ügy" fogalmának bevezetése a technológiákból. Az ügyek intézésében nem a dokumentum a legmagasabb kategória, hanem az "ügy", amely dokumentumok többmenetes cseréjéből is állhat. Emiatt nincs könnyen látható jelölése annak, hogy

- i) Mikor (nem időben, logikailag) indult – fog indulni – egy ügyem
- j) Milyen ügyeim vannak folyamatban.
- k) Mikor (nem időben, logikailag) ért – fog véget érni – egy ügy.

(10) Tudományos igényű átlátás vagy üzleti ügyeskedés. Ez a kettősség kicsit hasonlít a professzionalitás-popularitás kettősségéhez, de nem az: mind az átlátás, mind az ügyeskedés lehet professzionális tevékenység, csak más jellegű. Mindkettőt támogathatja egy professzionálisan felépített szolgáltatás. Hogy melyiket hogyan, további vizsgálat tárgya.

- Formázott: Betűtípus: 12 pt
- Formázott: Betűtípus: 12 pt, Magyar
- Formázott: Betűtípus: 12 pt
- Formázott: Betűtípus: 12 pt, Magyar
- Formázott: Betűtípus: 12 pt
- Formázott: Betűtípus: 10 pt
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: Behúzás: Bal: 0,63 cm
- Formázott: Automatikussorszámozás + Szint: 1 + Számozás stílusa: a, b, c, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 1,25 cm + Tabulátorhely: 1,88 cm + Behúzás: 1,88 cm
- Formázott: Betűtípus: Félkövér
- Formázott: Felsorolás és számozás
- Formázott: Betűtípus: Félkövér
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: ... [1]
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: ... [2]
- Formázott: Betűtípus: 12 pt
- Formázott: ... [3]
- Formázott: Betűtípus: 12 pt
- Formázott: ... [4]
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: Magyar
- Formázott: ... [5]
- Formázott: ... [6]
- Formázott: Betűtípus: 12 pt
- Formázott: ... [7]
- Formázott: Felsorolás és számozás ... [8]

7. oldal: [1] Formázott	V.G.	2015.03.10. 16:26:00
Automatikus sorszámozás + Szint: 1 + Számozás stílusa: a, b, c, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 1,25 cm + Tabulátorhely: 1,88 cm + Behúzás: 1,88 cm		
7. oldal: [2] Formázott	V.G.	2015.03.12. 14:35:00
Behúzás: Bal: 1,25 cm		
7. oldal: [3] Formázott	V.G.	2015.03.10. 18:20:00
Betűtípus: 12 pt, Magyar		
7. oldal: [4] Formázott	V.G.	2015.03.10. 18:20:00
Betűtípus: 12 pt, Magyar		
7. oldal: [5] Formázott	V.G.	2015.03.10. 16:26:00
Automatikus sorszámozás + Szint: 1 + Számozás stílusa: a, b, c, ... + Kezdő sorszám: 1 + Igazítás: Bal oldalt + Igazítás: 1,25 cm + Tabulátorhely: 1,88 cm + Behúzás: 1,88 cm		
7. oldal: [6] Formázott	V.G.	2015.03.10. 16:26:00
Behúzás: Bal: 0,63 cm		
7. oldal: [7] Formázott	vitalyos	2015.03.09. 18:38:00
Behúzás: Függő: 0,95 cm		
7. oldal: [8] Módosítás	vitalyos	2015.03.09. 18:37:00
Formázott felsorolás és számozás		