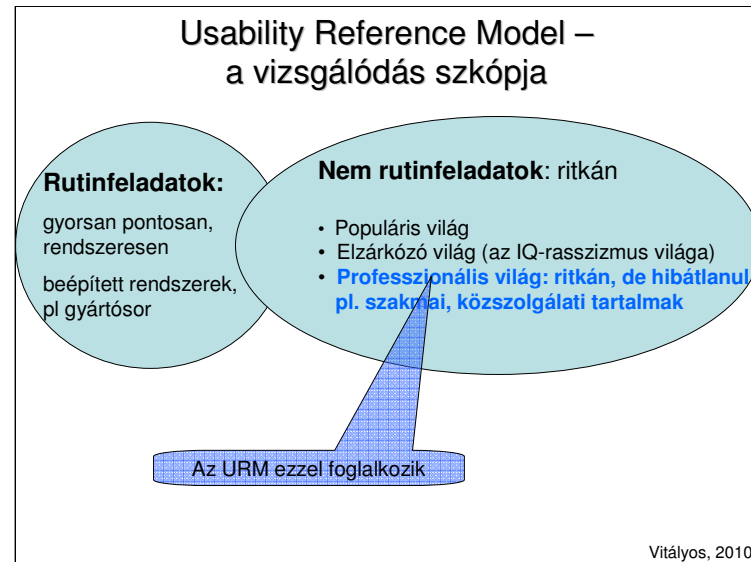




Feladatok (rutin- és nem rutin): amiket a felhasználó a portál használatával megold.

# A használhatóságról

Tartalom:

- Néhány szemléltető példa
- Mi a professzionalitás
- Szóhasználat és nehéz kérdések
- URM: egy fogalmi rendezés a kérdés tárgyalásához. Milyen a jó honlap?
- Hipotézis a reprezentációkról

nem-életbiztosítások

életbiztosítások

bankszoport szolgáltatások

Cégünk

Elérhetőségeink

Ügyfélszolgálat

Kalkulátorok

Díjkalkuláció és hozam-előrejelzés életbiztosításokhoz

Gépjármű biztosítás

Otthonbiztosítás

Elemzések, hozamok

K&H csoport

énbefektetés.hu

K&H Biztosító hírek

Egyebek

K&H Biztosító

Összes

Kalkulátorok

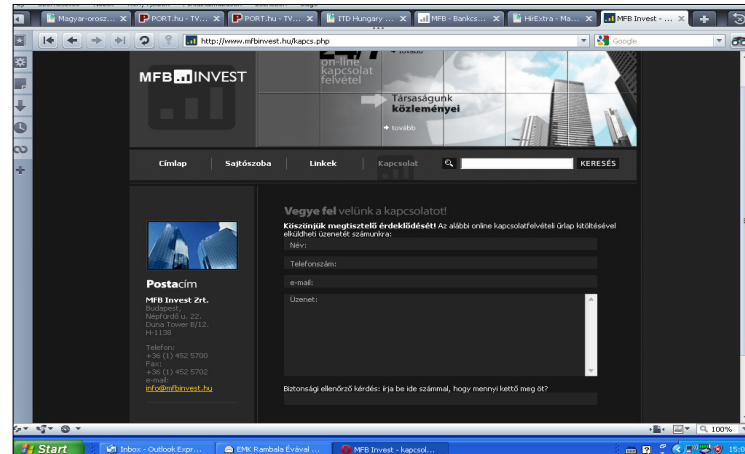
Kalkulátorok

Díjkalkuláció és hozam-előrejelzés életbiztosításokhoz

Gépjármű biztosítás

Otthonbiztosítás

Portálbetegség: a tartalomjegyzéket megismétli a kezelői felület



Portálbetegségek: - nem minden képernyőn látható  
- az ügyfél nem tud mial-t írni, csak olvasni?

[www.nfu.gov.hu](http://www.nfu.gov.hu)

A sárga mezőben mi van? És a kékben?

A LEGJOBB MINISZTER  
BETES  
PARLAMENTI BESZÉDEK  
ÁLLÁSLEHETŐSÉGEK

FEJLESZTÉSPOLITIKAI  
KÖZÖRLEKŐ  
VAGYONPOLITIKA  
INFRASTRUKTÚRA  
INFORMÁCIÓKÖZMŰVELÉS  
KÖZMŰVELÉS  
SZERZŐDÉSEK ÉS  
TÁMOGATÁSOK  
VIZSGÁLATA

EU KAPCSOLATOK

EU KAPCSOLATOK  
EU HIRLAP  
EU HÍREK, ESEMÉNYEK

ÚJ SZÉCHENYI TERV

ÚJ SZÉCHENYI TERV  
NEMZETI KONZULTÁCIÓ

SAJTÓSZOBA

HÍREK, ÚJIRÁSOK  
SAJTÓESemények  
PORTRÉTÁR  
KAPCSOLAT  
ARCHÍV SAJTÓHÍREK

A korábbi Kötelező, 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 tárcs elektronikus úton is várja az észrevételeket, ajánlásokat, melyeket a pályazatkonzultacio@nfm.gov.hu email címre küldhetnek a javaslattevők.

KÖZLEMÉNY (2010.11.03.)

Közlöny

Kiemelten fontos a magyar minőségi áru

Főnaggy János a Minőség Hét rendezvényén

Elnyírnak kell részesülnünk a minőség a fejlesztési minisztérium két fő támogatás területén a fejlesztéspolitikában és a közbeszerzések terén is. Hogy magyar vállalkozók állítsanak elő minőség magyar termékeket – hangsúlyozta előadásában Főnaggy János parlamenti államtitkár a Minőség Hét keddi rendezvényén.

KÖZLEMÉNY (2010.10.29.)

Közlöny

Fellegi Tamás nemzeti fejlesztési miniszter a Magyar-Ukrán Kormányközi Gazdasági Együttműködési Vegyes Bizottság soron következő ülésének előkészítésére kijelölt utazott

Fellegi Tamás nemzeti fejlesztési miniszter, a Magyar-Ukrán Kormányközi Gazdasági Együttműködési Vegyes Bizottság magyar társelnöke 2010. október 29-én kijelölt utazott, ahol megbeszélést folytatott Vaszil Petrovics Csuko ukrán gazdasági miniszterrel. A találkán a kettő közötti a soron következő ülés lehetséges napirendi pontjait.

MAGYAR KÁRMENTŐ ALAP

NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM

Küldje el észrevételeit javaslatát e-mailen!

www.nfu.gov.hu

ELEKTRONIKUS KÖZLEMÉNY

Portálbetegségek: az animáció nem mindig látható.

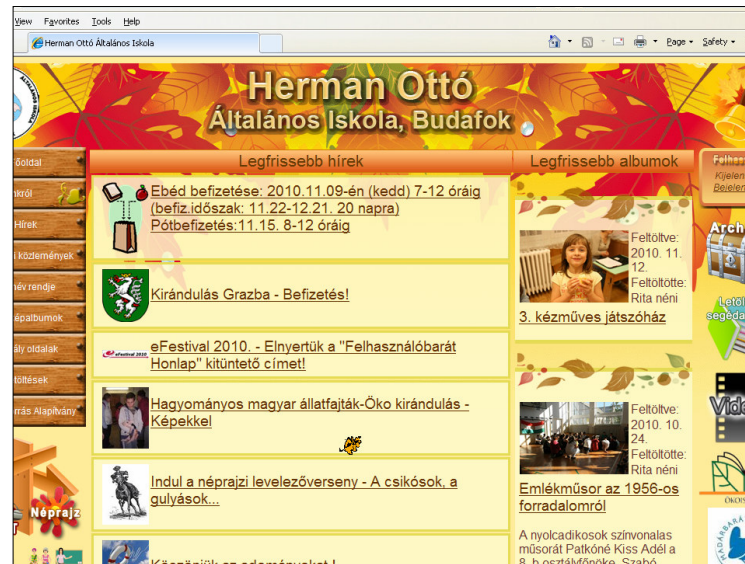
5

## Szemelvény egy CMS-eszközből



Miről szól ez a menü tkp.?  
Hány másodperc alatt jössz rá?

Ha többször elolvasom, megértem.



Portálbetegségek:

- 1) Háromhasábos magazin-forma
- 2) Zsúfolt képernyő
- 3) A legfrissebb hírekkel kell kezdeni? Ha igen, akkor a 'hírek' menüpont teteje egyezzen meg azzal, ami most a képernyő közepén van.
- 4) A tartalomjegyzéken nincs irányfény – ez itt nem látszik, csak a gyakorlatban
- 5) Meddig tart a tartalomjegyzék, és meddig a kiemelések?
- 6) Miért kell bejelentkezni? Mit tehetek, ha bejelentkeztem, és mit, ha nem?

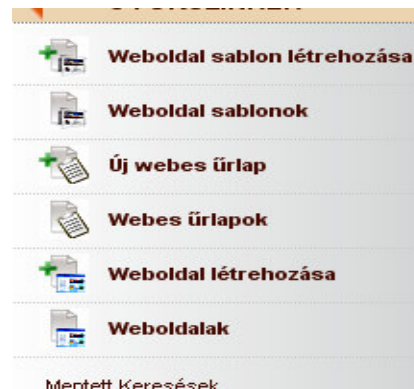
| Populáris világ                                                                                                                                                                                                                          | Professzionális világ                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Jellemző felhasználói magatartás:</b><br/>kalandtúra, ellazulás. Élvezem a sok-sok érdekességet. Nyitott vagyok az újdonságokra, reklámokra. Úgy érzem, hogy tanulok, az élet császára vagyok.</p> <p>Hozzáállásom " pozitív".</p> | <p><b>Jellemző felhasználói magatartás:</b><br/>célratörés, 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 gyakran "negatív".</p> |
| <p>Szabadidős, kötetlen <b>tevékenységek</b>. Keresgélés, olvasgatás, böngészés, játékok (a professzionális szinten üzött játék is).</p>                                                                                                 | <p>Munka, vásárlás, ügyek intézése, tanulás, távmunka – (jog)következménnyel járó <b>tevékenység</b></p>                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Határidőhöz, eredményhez nem kötött <b>tevékenység</b>. Kötetlen mennyiségű idő fordítható rá.</p>                                                                                                                                    | <p>Határidőhöz kötött <b>tevékenység</b>. Véges időmennyiség fordítható rá.</p>                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Vitályos, 2009</p>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| Melléklet: popularitás és professionalitás-2                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Populáris világ (folytatás)                                                                                                                                                           | Professzionális világ (folytatás)                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Jellemző keresési technika</b> a szabad szöveges keresés. Sok találat van, de lehet, hogy nem arról szólnak, amit keresek, csak a nevük az. Ha nem találok, próbálkozhatom tovább. | <b>Jellemző keresési technika</b> a szemantikus keresés (lenne). Amit találok, az biztosan az, amit keresek. Ha nem találok, akkor ott biztosan nincs, máshol keresek tovább.                                                         |
| <b>Jellemző konfliktuskezelés:</b> valahogy átverekszem magam az akadályokon, az eszköz üzeneteire lazán figyelek, általában nem is értem őket.                                       | <b>Jellemző konfliktuskezelés:</b> az eszköz üzeneteit pontosan értem, kevés van belőlük, de korrektek és szabatosak. Pontosán tudom előre, hogy az eszközzel hogyan fogom megoldani a feladatot, még akkor is, ha először használom. |
| <b>Jellemző tanulási stílus:</b> próba-szerencse, kattintgatással földerítem a lehetőségeket.                                                                                         | <b>Jellemző tanulási stílus:</b> elolvasom a kézikönyvet (képernyőn), mert rövid, célratörő, szabatos, szakemberek írták, okosabb leszek: élvezem.                                                                                    |
| Vitályos, 2009                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                       |

| III. Melléklet: popularitás és professionalitás-3                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Populáris világ (folytatás)                                                                                                                                       | Professzionális világ (folytatás)                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Felhasználói hozzáállás:</b> a szoftver egy a sok technológia közül, elviselem, mint a világ legtöbb dolgát, amihez kevés közöm van. Használok, és elfelejtem. | <b>Felhasználói hozzáállás:</b> a szoftver munkaeszköz, amit egyre többször és hatékonyan használok, ezért a személyiségem, testem meghosszabbítása, mint zenésznek a hangszere. Ha rossz minőségű, vagy mindegyiket másképp kell használni, csökkent értékűnek, tehetetlennek érzem magam. |
| <b>Jellemző tervezői elv:</b> attraktivitás, ötletszerűség                                                                                                        | <b>Jellemző tervezői elv:</b> fogalmi korrektség, az elnevezések pontos használata, módszeresség                                                                                                                                                                                            |
| <b>A megcélzott felhasználó:</b> a fogyasztó.                                                                                                                     | <b>A megcélzott felhasználó:</b> a hozzáértő.                                                                                                                                                                                                                                               |
| Vitályos, 2009                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Szemelvény egy CMS-eszközből



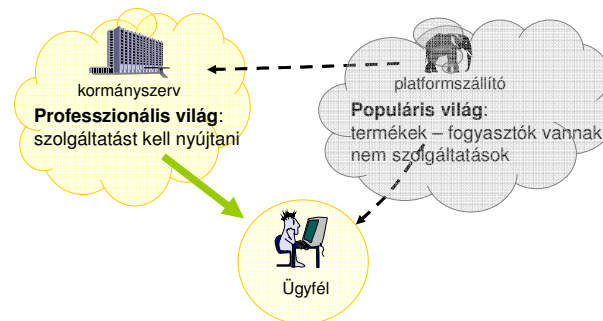
Új web-oldalt akarsz létrehozni. Hány másodperc alatt jössz rá, hogy jó helyen jársz-e? Hova kattintasz?

Béna vagy te a számítógépekhez!

## Az előbbi menü másképp



### III. Melléklet: popularitás és professzionalitás-4



A populáris világ termékeire épülve kell professzionális szolgáltatás eszközeit létrehozni – mert erre van pénz.

Vitályos, 2010

## Szóhasználatok

Honlap = Portál = e-tartalom = e-szolgáltatás

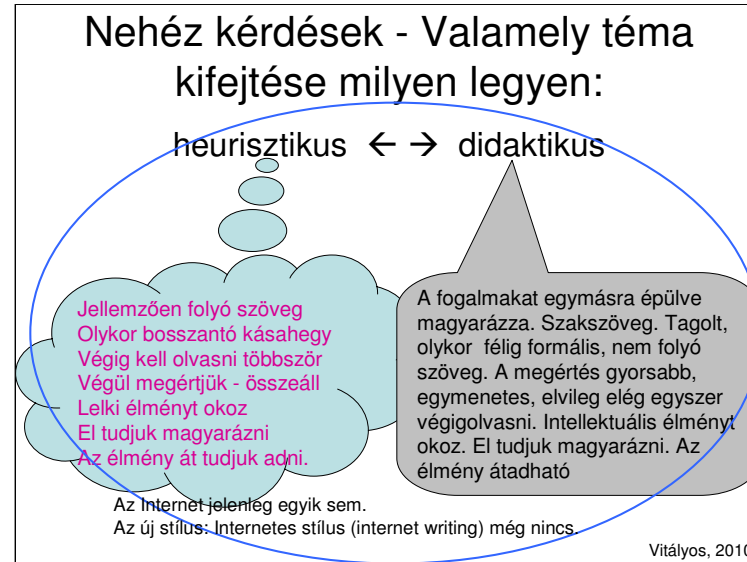
Ontológia = Szemantika = Fogalmi rendezés =  
(hierarchikus) szótár

Annotáció = Metainformáció

Domain = Felhasználási terület

Ezek a szavak az előadás  
folyamán ugyanazt jelentik

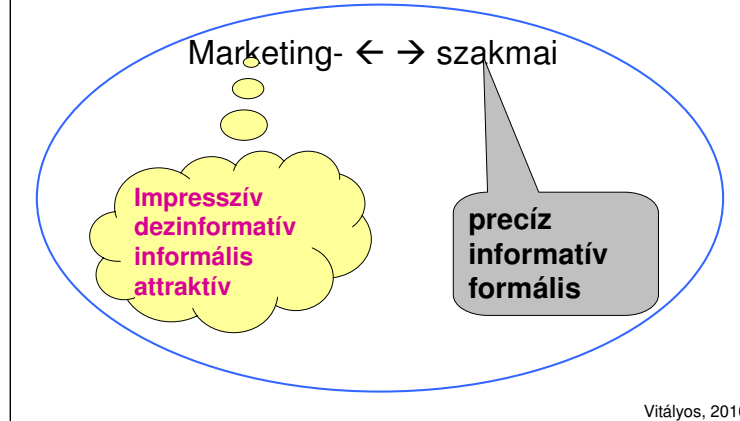
Vitályos, 2010



Milyen jelenleg az internet:

Jellemzően hypertext, weblap  
Nem olvassuk, hanem bolyongunk  
Megtaláljuk, ami kell: a megértés illúziója  
Talán nem is értjük az egészet  
Nem tudjuk elmagyarázni

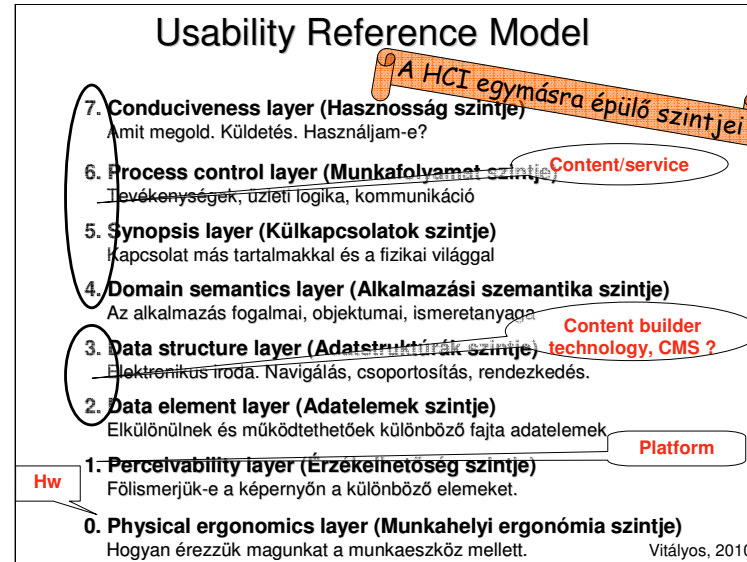
## Nehéz kérdések – A kommunikáció formája:



Marketingkommunikáció: meggyőzni akarok, az ellenvetéseket kifogásnak tekintem, éd un. Kifogáskezeléssel hárítom el.

Szakmai kommunikáció: informálni akarok. Az ellenvetések szakmai vitát kezdeményeznek.





A szintek működése a következő:

-1) A használhatóság kritériumait szintenként külön, egymástól függetlenül kell megfogalmazni. Pl. a hasznosság szintjével kapcsolatban igény, hogy kb. 30mp (sokak szerint a professzionális világban 120mp) alatt el kell tudni dönteni, hogy ez-e az a portál, amit használni akarok, itt kell-e keresnem.

-2) Szintenként külön kell a használhatóságot tesztelni. Amíg egy alsóbb szinten hiba van, addig a felső szinteken talált hibáknak kevés a jelentősége. Pl. amíg nem lehet az objektumok struktúráján eligazodni, nem lehet tudni, hogy mi a tartalomjegyzék, és mi az egyéb link – ez a 3. szinten lévő hiba -, kevés a jelentősége annak, hogy a szakterület fogalmai helyesek-e.

-3) Egy adatelemnek szintenként vannak attribútumai az egyes szinteken értelmezett fogalmak szerint. Pl.

- az 1. szint fogalmai szerint egy szöveg, adott betűtípussal, színnel, mérettel, stb.
- a 2. szinten egy kattintható elem, egy mutató.
- a 3. szinten egy kiemelt mutató (azaz nem tartalomjegyzék-elem), amely egy másik adatelem

magyarázatára mutat

- a 4. szinten egy, a domén (az intézendő ügy) egy fogalmát magyarázza meg.
- az 5. szinten nincs attribútuma
- a 6. szinten egy munkafolyamat-elem magyarázata, amelyet a munkafolyamat többi eleme közé

## URM 0 – munkahelyi ergonómia szintje

Hogyan érezzük magunkat a munkaeszköz mellett.

URM 0-c: Screen colors; refresh rate, mouse and keyboard ergonomics

URM 0-b: Ergonomics of display terminals, of PalmTops, productional psychology.

URM 0-a: URM-0.a: Room illumination, height and angle of the table, of the screen, of the keyboard, etc.

Jól kutatott terület, sok publikáció  
Sok szabvány

IT-independent

Vitályos, 2010

## Az előbbi menü helyes megoldása



Új web-oldalt akarsz létrehozni. Hány másodperc alatt jössz rá, hogy jó helyen jársz-e? Hova kattintasz?

Na ugye, hogy nem vagy béna a számítógépekhez?

## URM 1 – Érzékelhetőség szintje

Fölismerjük a képernyőn az elemeket.

- e: Printability, savability.
- d: Screen management problems: text wrap, window scaling-positioning-overlapping, shifting-scrolling bars, data collisions, data visibility
- c: Blinking problems: migraine and epilepsy avoiding
- b: Resolution independency, color independency
- URM 1-a: Localizations: language, number/datum/font formats

The *accessibility* techniques  
work at this area.

Jól kutatott terület, sok publikáció  
Sok szabvány, pl. WCAG2.0

SW platform területe

Vitályos, 2010

## URM 2 – adatelemek szintje

Elkülönülnek és működtethetőek a különböző fajta adatelemek

- e:Search engine (using annotations)
  - d:Content elements – static, dynamic, identified uniquely:  
URI. Keyboard focus, mouse focus.
  - c:Links (are not elements). No empty links.
  - b:Loadable documents (are elements). Software for using  
them. Multimedia software, codec for time-based data.  
Crutial area: **forms** as special documents.
- Urm 2-a: „6 sight concept” compliance: Content, interface,  
setup, assistance, design, ad are clearly distinguishable.

Kevésbé kutatott terület  
Ad hoc ajánlások, pl. WCAG2.0

SW platform területe

Vitályos, 2010

## URM 3 – Adatstruktúrák szintje

Elektronikus iroda. Navigálás, objektumok csoportosítása, rendezése.

- e: Contents' mathematics: content operations
  - d: Sharing manipulations
  - c: C.R.U.D.A.S.E operations (**c**reate, **r**ead, **u**pdate, **d**ele~~t~~e, **a**nnotate, **s**ecurity, **e**tc: group, ungroup, send, move, compare, synchronize, upgrade, ... ),
  - b: Contents engine. (Navigation information, breadcrumbs, semantic content table generation... etc)
- URM 3-a: Meta-information of data elements
- category (.html, .txt, .doc, .media)
  - life cycle (created, revised, ...)
  - Security (rights, owner, permission by roles)

Megműveletlen terület  
Igénytelen szoftvertechnológiák

Domain independent operations  
on data elements

Vitályos, 2010

## URM 4 – Alkalmazási szemantika szintje

Az alkalmazás fogalmai, objektumai, ismeretanyaga

URM 4-b: Interactive content table generation

URM 4-a: Domain *dependent* annotations of data:

- Domain ontology: functions, characters ontology
- CLPBS-compliance.

**EU: Common List of  
Basic Public Services**

- 1 - inquiring
- 2 - off line admin.
- 3 - on line admin.
- 4 - full payment admin.,
- 5 - personalized admin.

**Ismeretlen terület  
Szegény szerkesztő vizzel főz**

Vitályos, 2010

## URM 5 – Külső kapcsolatok szintje

Kapcsolat más tartalmakkal és a fizikai világgal

- f: Authentic printing
- e: Intercontent communication (ex. social networks)
- d: Domain management: availability of domain experts, domain bodies
- c: Maintenance. Technical support and client communication.
- b: Global identity management (characters, bodies, objects)
- URM 5-a: Search engine optimization

**Jelenleg üzemi terület.  
Ügyfélnek tilos a bemenet.**



Vitályos, 2010



## URM 6 - Munkafolyamat szintje

Tevékenységek, üzleti logika, kommunikáció

- d: Work process assigning, workflow
- c: Documentation strategies. Crucial area:  
work with forms.
- b: User roll casting
- URM 6-a: Work process management

**Katasztrófa-súlytott terület.  
Szoftver-tervről az írás sem szól.**

~ 20 kérdés

Vitályos, 2010

## URM 7 - Hasznosság szintje

Amit megold. Küldetés. Használjam-e?

URM 7-b: Intended audience of the service

URM 7-a: The mission of service

**Katasztrófa-súlytotta terület.  
Szoftver-tervről az írás sem szól.**

Vitályos, 2010

| Az URM attribútumai-1                                             |          |                                       |                            |
|-------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------|----------------------------|
| Usability Reference Model                                         |          |                                       |                            |
|                                                                   | Category | Policy                                | Technology                 |
| <b>7. Conduciveness layer</b><br>Amit megold. Küldetés...         | DD       | KIB 19                                | Tartalom szerkesztés       |
| <b>6. Process control layer</b><br>Tevékenységek, üzleti ...      | DD       | --                                    | Sw technologies            |
| <b>5. Synopsis layer</b><br>Kapcsolat más tartalmakkal...         | DD       | E-kereskedelem ajánlásai              | Sw technologies            |
| <b>4. Domain semantics layer</b><br>Az alkalmazás objektumai ...  | DD       | Jogszabályok: KIB 19, üvegsebtörvény. | CMS ?                      |
| <b>3. Data structure layer</b><br>Elektronikus iroda. Navigálás   | DI       | --                                    | ?                          |
| <b>2. Data element layer</b><br>Elkülönülnek és működtethetők     | DI       | WCAG standard?                        | Office, CMS                |
| <b>1. Perceivability layer</b><br>Fölismerjük-e a képernyőn ...   | DI       | ~4 standard                           | platforms, commodities     |
| <b>0. Physical ergonomics layer</b><br>Hogyan érezzük magunkat... | DI       | ~6 standard                           | Int. Design<br>hw supplier |

Vitalay, 2010

DD – domain dependent layer

DI – domain independent layer

A POLICY attribútum mondja meg, hogy milyen legyen a jó honlap

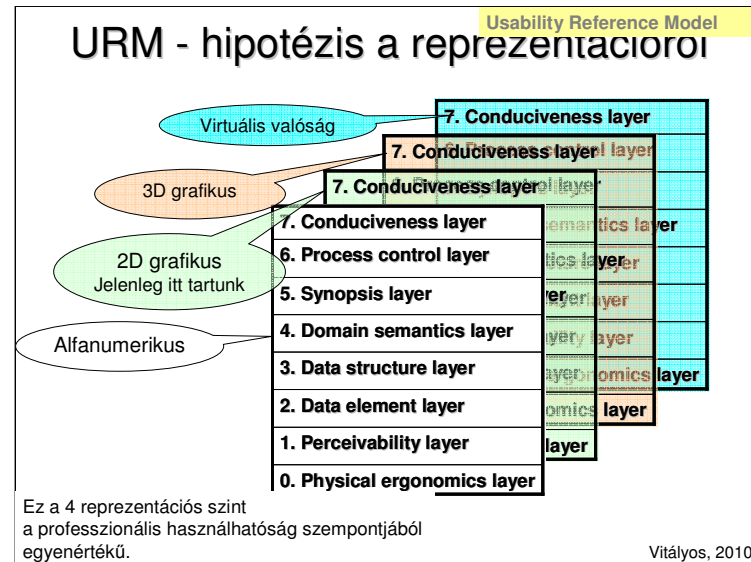
## Az URM attribútumai-2 Usability Reference Model

|                                                                   | Responsibility                   | Security               |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| <b>7. Conduciveness layer</b><br>Amit megold. Küldetés...         | Sponsor                          |                        |
| <b>6. Process control layer</b><br>Tevékenységek, üzleti ...      | Business analyst,<br>sw engineer | security office        |
| <b>5. Synopsis layer</b><br>Kapcsolat más tartalmakkal...         | ISP Support                      | security office        |
| <b>4. Domain semantics layer</b><br>Az alkalmazás objektumai ...  | system analist,<br>sw engineer   | security administrator |
| <b>3. Data structure layer</b><br>Elektronikus iroda. Navigálás   | CMS?<br>engineer?                | ?                      |
| <b>2. Data element layer</b><br>Elkülönülnek és működtethetőek    | Programmers team                 | security administrator |
| <b>1. Perceivability layer</b><br>Fölismerjük-e a képernyőn ...   | IT infrastructure<br>Support     |                        |
| <b>0. Physical ergonomics layer</b><br>Hogyan érezzük magunkat... | Interior design<br>HW support    | Physical security      |

Vitályos, 2010

DD – domain dependent

DI – domain independent



A modalitás az ergonómiában: látunk, hallunk, tapintunk, stb.

A platform az IConS projektben: asztali PC, mobil, táblagép, stb.

Az URM célja, hogy *reprezentációtól*, *modalitástól* és *platformtól* lehetőleg független terminológiát (fogalmi hierarchiát, ontológiát) adjon a szóban forgó domének - elsősorban a professzionális célú e-ügyintézés területei – számára:

- a) a használhatóság **kritériumainak** kimunkálására és rögzítésére,
- b) a **kritériumoknak** megfelelő tervezési és audit-módszertan kidolgozására,
- c) hogy olyan CMS-technológiát lehessen fejleszteni, amely eleve biztosítja a vele készült e-szolgáltatások – minél nagyobb fokú - megfelelőségét.

-----  
Az URM lehetséges működtetéséről ld. 17. oldal megjegyzését, idemásolva:

A szintek működése a következő: