

## Szemponatok az NJSzT-portál megújításához 2014.11

Az NJSzT, mint társadalmi szervezet, tevékenységeihez többfunkciós portált üzemeltet. Az alábbi vázlat mutatja, hogy a portálnak, mint e-szolgáltatásnak a megújításához mely lépéseket kell vagy érdemes végigvinni.

- A) Funkcionális terv (konceptióterv) készítése *(ez régen is kellett - volna)*
- B) Használhatósági terv készítése *(ez régen nem létezett)*
- C) Kiviteli terv
- D) Kivitelezés
- E) Támogatási tevékenységek (oktatás, dokumentációk, üzemkövetés megszervezése)
- F) Tesztelés
- G) Üzembe-helyezés
- H) Üzemkövetés

1) Ez a felsorolás azt a benyomást keltheti, hogy egy kis munkát úgy el akarunk bonyolítani, hogy nagy munka legyen belőle. A cél nem ez. Az amatőr portálépítés – tkp. bárminek az amatőr építése - az első fázisokra kevés gondot fordít, és emiatt a későbbiekre sok nehézség és plusz-munka hárul:

A) B) C) D) E) F) G) H)

A professzionális építkezés energiaráfordítása nagyjából fordított:

**A) B) C) D) E) F) G) H)**

2) Továbbá, természetesen, nem egyszeri lefutású vízszintes-modellben kell gondolkodni, a mai követelményeknek valamelyik ciklikus, vagy agilis (scrum) modell felel meg leginkább. A felsorolás tehát nem időbeli, hanem logikai lépéseket jelent.

3) NB: a használhatósági terv az, amit az interaktív informatika vezetett be. A többi lépés minden fejlesztői munkához hozzátartozik valamilyen formában.

Itt most csak a fontosabbakkal, az A) és B) pontokkal foglalkozunk részletesen.

NB: Ez a dokumentum elsősorban a portál tulajdonosainak, döntéshozóinak szól. Másodsorban szól a, programozókhöz, rendszergazdákhöz: ők ebben a kérdésben (pozíciójukból adódóan) kivitelezők, üzemeltetők, és ezeket a kérdéseket nem célszerű kizárólag a kivitelezőkre és üzemeltetőkre bízni. A döntéshozók, a szolgáltatástervező szakértők és a kivitelező informatikusok együttes munkája szükséges az itteniek megvalósításához. Annál is inkább, mert nem a szokványos, jól ismert megoldásokról, hanem igazából egy új tudományágról van szó.

**Olvasd figyelmesen,  
sok az új fogalom.**

-----

Föl kell állítani a projektet a megfelelő szereplőkkel é jogosítványokkal (ez eddig is kellett)

### **1) projekt vezetője az NJSZT-irodában**

### **2) projekt vezető tervezője. Feladatok:**

(a) Az A) fejezet tevékenységei A többi résztvevőt a projekt NJSZT-beli vezetője jelöli ki, a következők:

- Munkafolyamatok felelősei. A felelősöknek gondolniuk kell arra, hogy ami a portálon van jelenleg, az is szükséges lehet. Ki ne maradjon véletlenül.
- Külön felelős kell az A.3) pontbeli kérdéshez. Időigényes a feladat.

(b) A B) fejezet tevékenységei. A résztvevőket a vezető tervező jelöli ki.

- usability szakértő
- web designer

(c) Folyamatos egyeztetés a vezető kivitelezővel a megvalósítás lehetőségeiről, technológiájáról.

### **3) A projekt vezető kivitelezője**

(a) Kijelöli-felkéri a kivitelezőket

.....

## A) Funkcionális terv készítése

(ez régen is kellett - volna)

A tervet top-down módon kell készíteni. (A portálépítő technológiákhoz kötődő, bottom-up tervezés gyakori és nem helyénvaló.)

### A.1)

Föl kell mérni és rögzíteni, kell, hogy jelen pillanatban milyen tevékenységek eszköze a portál, és azokat milyen felhasználói csoportok végzik. , és mely funkciók fölöslegesek.

Ez a fölmérés egyúttal szerencsére/sajnos a szervezet érintett részeinek funkcionális átvilágítását is jelenti, ami meglepetést, félreértést okozhat. Ezzel a megbízónak számolnia kell.

Példaként néhány tevékenység az NJSzT gyakorlatából:

- a) A szervezet napi ügymenete<sup>1</sup>
  - Felhasználók: általában munkatársak, titkárság alkalmazottai
  - Helye: a portál Intranetes fejezete<sup>2</sup>.
- b) Szakosztályok közösségi tevékenysége
  - Felhasználók: tagok
  - szakosztályonként egy-egy fejezet valószínűleg azonos funkcionalitással
    - itt lehet a **szakosztályok** számára szabott egyedi szolgáltatásokat nyújtani
    - Ez a fejezet a (virtuális) irodája a szakosztályok belső tevékenységének
    - A fejezet dokumentumainak egy része publikus
- c) Közösségi fejezet az NJSzT, mint egész számára
  - Felhasználók: tagok;
  - Helye: általában egyetlen fejezet.
    - Itt lehet a **tagok** számára szolgáltatást nyújtani
    - Ide való a szervezeti események, konferenciák naptára is.
    - Ide való a hírlevelek, stb. archívuma is.
    - Ide való a szervezet közös erőforrásai (könyvtár, sw/licencek), azok adminisztrációja
- d) Kiemelt szervezeti tevékenységek, üzletágak - pl. az ECDL – menedzselése.
  - Felhasználók: valószínűleg alkalmazottak
  - Helye: lehet, az Intranetes fejezet alfejezete is, egyéb szempontok döntik el.
- e) Megjelenés az Interneten

<sup>1</sup> Ez nem azonos az “ügyviteli rendszerrel”, ami a személyzeti, munkaügyi, pénzügyi, számviteli funkciókat végzi, és melyeket törvény rögzít a szervezetek számára egységesen.

<sup>2</sup> Fejezete, azaz része. Az e-szolgáltatások terminológiája kiforratlan, ez zavarok forrása. Használatos a könyv, és a virtuális iroda metaforája is. Megfeleltetés kb:

Könyv (portál, e-szolgáltatás)	virtuális irodaház
Fejezet	iroda
Lap	íróasztal (egyedi szolgáltatás ügyei)
Bekezdés	dosszié, ügy

- Felhasználók: nagyközönség
- Helye: általában több fejezetből áll, amelyeket valamilyen navigációs technika (tartalomjegyzék, menük) és keresési technika fog össze.
  - Itt lehet a szervezet tevékenységeit reklámozni, szervezeten kívüli híreket görgetni, stb.
  - Ide tartoznak a közösségi portálok, az BF-n a LinkedIn-en való megjelenés is, ha szükséges.

f) Egyéb funkciók az Interneten, pl. webáruház.

## A.2)

Az előző pont szerint tehát globális képünk lesz a tevékenységekről, **munkafolyamatokról**. Ezután eggyel alacsonyabb szinten, az ezeket megvalósító funkciókról is érdemes az érintetteket – a tagokat (elsősorban a szakosztályvezetőket), az alkalmazottakat (elsősorban az egyes munkafolyamatok felelőseit, “process owner”-eit) – megkérdezni.

A kérdést jól elő kell készíteni, a kérdésnek a funkciókra kell irányulnia, és nem arra, hogy mit vár a portáltól - különben a jelenlegi portálhoz túlságosan kötődő részlet-észrevételeket kapunk: “*lehessen elérni a ... oldalon a ...-t*”, “*ki lehessen listázni a ...-t*”, stb.

Ezek a fölvetések nem *feladatok*, hanem a jelenlegi megoldás minőségi hiányosságai. A “virtuális iroda” koncepciója éppen azt jelenti, hogy ilyesmiket - amelyek az informatika előtti irodákban az íróasztalok és papírok között természetesen voltak, és semmiféle fizikai akadályba nem ütköztek<sup>3</sup> - mind *lehet*, ha jogosultság nem tiltja. Sajnos, a jelenlegi portálépítő technológiák fordított logikával működnek: azt lehet, amit a programozó megvalósít, ill. amire már sablon van. A szakosztályunk céljának egyikfajta megfogalmazása éppen az, hogy ilyen technológiát keresünk, tervezünk, ill. fejlesztését szorgalmazzuk.

A következőkben felsorolt **funkciókról** kell megbeszélni (megfelelő magyarázat mellett), hogy *van-e, használható-e, kell-e, fölösleges-e*:

- kell-e levélküldő szolgálat
- kell-e dokumentumtár (mint pl. a Dropbox, vagy a Google+)
- kell-e *egyszerű virtuális iroda*<sup>4</sup>. Hát, ezt így nem szabad kérdezni, mert nem tudják, mit kérdezzünk. Ez nem is kérdés, ez szakmai irány<sup>5</sup>, érdemes követni, A dokumentumtárnál annyival több, hogy
  - támogatja a dokumentumok megszokott Office-eszközökkel való kezelését
  - integrált fórumgép és bloggép van (a külön stand alone gépek nem sok haszonnal járnak)
  - integrált postaláda és naptár van (a külön postaláda és naptár használata kényelmetlen)(NB: a Google+ egyelőre nem az, mert ezek nincsenek!)
- kell-e a portálba integrált on-line konferencia-eszköz, mint a Vidio, Skype (a portálba integrálásnak értelme a felhasználók azonosításának, hitelesítésének egyszerűsítése lehet. A Skype-nál pl. ez jelenleg nem megy.)
- kell-e iktatás, postabontás<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Itt kb. 20-féle objektumtípus, és kb. ugyanennyi alaptevékenység van, amiből egy irodai munka összeáll. Ld. a szakosztály dokumentumai között.

<sup>4</sup> A ‘virtuális’ (iroda ill. tér) fogalomnak, amit itt és a továbbiakban használunk, nincs köze a szerver-, adatbázis- vagy alkalmazás-virtualizáció fogalmához – inkább a virtuális valóság fogalmával tart távoli rokonságot.

<sup>5</sup> Fogalmak megint csak: dokutár < egyszerű virtuális iroda < virtuális iroda < collaborative virtual office < ontology driven (semantic driven) collaborative virtual office. A fogalmak kifejtése a szakosztály anyagai között.

- kell-e elektronikus hitelesítés
  - kell-e Társasági szintű erőforrás-gazdálkodás: a Társaság tulajdonában lévő
    - tárgyalótermek,
    - könyvek,
    - licencek, adatbázis- (pl. szakkatalógus) előfizetések kellenek-e, bővítendők-e, legyenek-e megoszthatóak
  - kell-e on-line üzletvitel:
    - kell-e webáruház
    - kell-e reklámbevételek
- Ha igen, SEO- és SEA-optimalizálás, Pay Per Click marketing, esetleg linkmarketing stb. lehet szükséges.
- kell-e (egyre inkább kell) az Intranetes funkciók nyilvános elérése, pl. otthoni v. távmunkához, vagy a kiemelt szervezeti tevékenységek, pl. ECDL-vizsga, stb. céljára.
  - a jogosultsági rendszer; mihez kell bejelentkezni, és mihez nem.

A felhasználók az ilyen kérdésekre olykor a megfelelő magyarázat mellett sem tudnak jó válaszokat adni, mert nincs megfelelő ismeretük arról, hogy mit is takar az tkp. Amíg nincs kipróbálható 'collaborative virtual office', addig hiába kérdezzük, hogy kell-e, és hogy mely tevékenységhez kell 'File-based' és melyhez kell 'Web-based' collaboration. Ilyenkor történik az, hogy rábízunk ezt a kivitelezőre, ő elővesz valami szabad-szoftveres modult, és akkor az van, és kész. Azután nem használjuk, mert nincs support és oktatás hozzá, ha lenne, kiderülne, hogy nem is ez kell, mert nem illeszkedik a szomszédos tevékenységekhez. Példaként mellékelem a Levélküldés szolgáltatás pontos funkcionális specifikációjával kapcsolatos szempontokat.

### A.3)

Az előző, A.2)-beli listától külön pontban említtem, mert nagyon komolyan kell venni: A szervezet hosszú távú céljai, és pozicionálása.

- Kiöregedés,
- Vége a civil életnek,
- Mit nyújtana az NJSZT a tagságnak, a társadalomnak (az ECDL-en kívül). A szolgáltatás a portálon keresztül fog nyilván megjelenni.

Ebből az alkalomból itt

- ❖ át kell tekinteni a más szervezetekkel való együttműködések történetét, meg kell ítélni, hátha van valamelyikükben kihasználatlan szakmai/üzleti potenciál.
- ❖ meg kell kérdezni a CEPIS-társ szervezeteket, különösen a környező, hozzánk hasonló sorsú országok társ szervezeteket, van-e hasonló problémájuk, hogyan kezelik.
- ❖ brain-storming-ot kell tartani az előzőekben összeszedett információk birtokában.

Ennek eredménye akár küldetés, az alapszabály módosítása is lehet. **A portál a szervezet egészét szolgálja**, tehát a megújításához ezek a tevékenységek hozzátartoznak.

-----

### A Funkcionális terv tehát

- ❖ minden felhasználással kapcsolatos információt rögzít, de nem foglalkozik a megvalósítás technikai, vagy a felhasználó számára nem látható kérdéseivel

---

<sup>6</sup> A számlák, e-számlák kezelése nem ide, hanem az ügyvitel pénzügyi alrendszeréhez tartozik.

- ❖ a későbbiek során változni fog (scrum methodology), a változást fegyelmezetten kell vezetni
- ❖ a munka E) fázisában ebből lesz a Help, az oktatóanyag és a vezetői összefoglaló.

## **B) Használhatósági terv készítése,**

*ami régen nem létezett*

### **A jelenleg szokásos portál-megoldásokkal és –technológiákkal megvalósítható igények**

Ezeket ma már tanfolyamon tanítjuk, szakirodalma van. Itt most 3 kiragadott részlet:

B.1) Arculattervet kell készíteni. Mondják lay-out-nak is, design-nak is, stb. Itt több alapelv van, az egyik pl. az, hogy az egyes fejezetek, alfejezetek arculata csak emlékeztessen a portál egészének arculatára (amit először általában a főlapon és annak környezetében látunk) annak vizuálisan leszármazottja legyen, de ne legyen teljesen azonos vele - ez tesz jó esztétikai benyomást a felhasználóra, és ad biztonságérzetet, hogy nem tévedt el. A web-grafikus ezt tudja.

B.2) El kell képzelni, hogy milyen objektumokat<sup>7</sup> akarunk a képernyőn láttatni, azokat hogyan csoportosítjuk. Azután el kell képzelni, hogy hogyan navigáljon a felhasználó az objektumok, objektumcsoportok között. Ökölszabályként az mondható, hogy egy jól megkonstruált tartalomjegyzék<sup>8</sup> elviszi a hátán a professzionális portál navigációját. Ez elég is ahhoz, hogy a portál ne a reklámok és a játékautomaták, hanem a szakkönyvek elektronikus utóda legyen.

B.3) Megoldandó még az ügyintézés és a böngészés megkülönböztethetősége. Azok az objektumok, ahol intézni lehet valamit (úrlapot kitölteni, feliratkozni, kommunikációt kezdeményezni valakivel) vizuálisan jól különüljenek<sup>9</sup> el a többi résztől, ahol csak, olvasni, böngészni<sup>10</sup> lehet. Itt a funkcionális tervezőnek és a web-grafikusnak együtt kell működnie.

### **Korszerű, jövőben magvalósítandó igények: a HCI<sup>11</sup> tudománya**

B.4) Ezeket úgy lehet összefoglalni, hogy a *felhasználó számára* egy integrált<sup>12</sup>, kényelmes és biztonságos *virtuális irodát* kell berendezni, pontosabban a berendezéshez szükséges bútorzatot kell számára elérhetővé tenni. Az irodájában egy-egy asztal közös (megosztott) az általa igénybe vett e-szolgáltatások ügyintézőinek az őhöz - mint ügyfélhez - tartozó dolgokat tartalmazó asztalával. Mindez akkor ügyfélbarát, ha a különböző e-szolgáltatások asztalai ugyanabban a virtuális térben vannak, és a szolgáltatások ugyanazon a vizuális nyelven és szemantikával – azaz ugyanazzal a HCI-szabvánnyal - működnek.

Ehhez egyrészt az kellene, hogy különféle e-szolgáltatók ugyanahhoz a – jelenleg még nem létező, éppen a szakosztályunk által szorgalmazott kutatás által kidolgozandó – HCI-szabványhoz<sup>13</sup> igazodjanak. Másrészt a technológia egy jó részének (a szolgáltatásfüggetlen részének) a felhasználó környezetében – a munkaállomásán, vagy egy ezt szolgáltató felhőben - kell lennie. A felhasználónak ugyanis a saját virtuális irodájában dolgoznia kell tudni, a szolgáltatással kapcsolatos papírjait el kell érnie a szolgáltatóhoz való kapcsolódás nélkül is (sőt, esetleg akár internet-kapcsolat nélkül is).

<sup>7</sup> Objektum (pontosabban: HCI-objektum): adat, dokumentum, táblázat, felirat, stb: mindaz, aminek a képernyőn önálló jelentése van. Az információtechnológia eddig nem használta ezt a fogalmat. Távoli analógiát mutat a funkcionális tervekben jól ismert 'fájl' fogalmával.

<sup>8</sup> Szakácsok menünek, világutazók honlap-térképnek mondják.

<sup>9</sup> Ezeknek célszerűen nem térben, hanem színvilágban, stb. kell elkülönülni.

<sup>10</sup> NB: a böngészés, a virtuális térben való navigálás nem kommunikáció! Iganígy a keresés sem, ami az előzőeknek a nyelvi formája.

<sup>11</sup> HCI: Human Computer Interaction/Interface

<sup>12</sup> Fogalmilag, funkcionálisan és ergonomiailag (azaz vizuálisan, manuálisan, és egyéb modalitások tekintetében) egyaránt integrált.

<sup>13</sup> HCI-szabvány természetesen van több is, de nem lépnek túl a jelenlegi elavult gyakorlat megfogalmazásán, nem jutnak el a virtuális iroda és a szolgáltatás fogalmáig.

Ennek a megoldása jelenleg komoly szemléleti, üzleti és technológia akadályokba ütközik. A szakosztály által szorgalmazott kutatás éppen ezeknek a meghaladására irányul.

**B.5)** A “jelenleg nem létező HCI-szabványok” világából néhány érdekes megoldás azonban már elérhető, megvalósítható, ezekkel egy *egyszerű virtuális iroda* (ld. A.2. pont) már fölépíthető és berendezhető, és lehetőség nyílik, az NJSzT-portál e-szolgáltatásait ezek felhasználásával nyújtani. Címszavak a szakirodalomból:

- ❖ Knowledge visualization 3d
- ❖ Cognitive sciences (Triviális példa: az Object Permanency Principle elvének érvényesítése a virtuális tér tervezésekor. Másik triviális példa: a képernyőn megjelenő dokumentumok felismerhetőségét fokozná, ha pl. az ablakaik nem csak téglalapalakúak lennének, vagy a keretük lenne különböző, vagy különböző vízjelük lenne.)
- ❖ Faceted search, faceted classification Többszemponútú klasszifikáció, keresés, tartalomjegyzék-képzés
- ❖ Semantic (ontology) driven contents engine Szemantika- (ontológia-) -vezérelt tartalomjegyzék-motor
- ❖ Semantic (ontology) driven help (un. Comprehension assistant)
- ❖ Activity Theory (Tevékenységtelmélet: A Leontyev-féle pszichológiai iskola által az emberi tevékenységek struktúrájára kidolgozott egyszerű modell. Több kísérleti desktop-platform épült már ennek alapján.)
- ❖ Linguistics (pragmatics, psycholinguistics, HCI as ‘a priori constructed language’, etc.)

Természetesen ezek nem egyszerre megvalósítható dolgok – ez nem projekt, hanem kutatási irány. Itt egy új tudományág formálódik, a HCI tudománya. Az NJSzT e-szolgáltatások szakosztályának a programja az, hogy ezt a kutatási irányt népszerűsítse, kutatásokat szorgalmazzon, és azokat szakmailag összefogja, mentorálja.

***Az NJSzT küldetésével összhangban áll, hogy segítse a tagjait, hogy ebbe az új tudományos kutatásba és annak alkalmazásaiba még időben bekapcsolódjanak. Egyik módja egy minta e-szolgáltatás fokozatos kiépítése, amelynek magja célszerűen a jelenlegi portál átépített, megújított változata.***



### C) Kiviteli terv

(Amíg a fejlesztő személyek nem változnak, nem igazán kell. Ha változnak, akkor hirtelen nagyon kell. A fejlesztő természetesen nyugnek tartja, vagy azért, mert nem akarja elhagyni a jelenlegi munkát, vagy azért mert el akarja hagyni, de további megbízás keretében szeretne visszajárni és átadni a tudását az utódjának. A professzionális világ, különösen a multik világa nem tűri el ezt a helyzetet, ott a *dokumentációs stratégiát* komolyan veszik. Igaz, cserébe foglalkoznak az *informatikusi életpálya*-menedzsmenttel – amihez természetesen alig értenek. Ezek az ICT szakma nagy belső konfliktusai.)

Itt most csak egy szempont:

#### C.1) A portál törzsadatainak

- a tagok, és munkatársak azonosításának, hitelesítésének és jogosultságainak,
- a szervezet alap- és halmozódó dokumentumainak,
- stb.

konzisztens állapotban tartása, elérhetőségük, védelmük biztosítása nem szolgáltatás, nem döntés kérdése, ezeket a szakma szabályai<sup>14</sup> szerint meg kell oldani.

---

<sup>14</sup> Az IT-biztonság terminológiája a 'CIA-vektor' mozaikszóban foglalja össze a követelmények 3 fő fejezetét: Confidentiality, Integrity, Availability.

## Melléklet

### Példa: kell-e levélküldő szolgálat?

Ne olvasd végig, ha sok. A konklúzió az, hogy ilyen szolgálatot nem érdemes üzemeltetni, mint a portálunk kiegészítését, hanem, szolgáltatásként kell megvenni. Azonban a szerződés mellékletében rögzíteni kell, hogy az alábbi problémákat hogyan kezeli a szolgáltató.

1) Az egyszerű levélküldő szolgáltatás<sup>15</sup> az, ha megkérhetjük a portál üzemeltetőjét, hogy küldjön el egy listára egy levelet.

Listára levelet minden munkaállomásról küldhetünk, akár egy helyi címlista szerint, akár pl. a GoogleGroup-szolgálattal. Ilyen szolgáltatást (vagy szolgálatot) nem érdemes nyújtani.

2) Meg kell gondolni, hogy szükség van-e ezen túlmenően a következőkre:

- a) A levél feladója ne az ügyfél legyen (aki a feladást kezdeményezi), hanem: a szakosztály, annak elnöke, az NJSzT, annak tisztségviselője, stb.
- b) A kézbesítés sikeréről nyugta kell
- c) Válaszok jöhetnek, tárolni kell és elérhetővé tenni
- d) Vannak választ kérő levelek, pollok (egyre inkább lesznek, az élet erre halad - a hosszú ideje válasz nélkül maradt levélre pedig automatikus emlékeztetőt szokás egy-két hét múlva küldeni, kicsit más tartalommal)
- e) A küldött leveleket szakosztály-szinten kell tárolni (a virtuális irodában)
- f) A levélmellékleteket el kell tenni (a virtuális irodában)
- g) Önálló (nem válasz) levél is érkezhetsz a szakosztálynak
- h) Különböző címzett-csoportok vannak, akiknél ezek a tulajdonságok különbözőek lehetnek.

---

<sup>15</sup> Fogalmak:

**Szolgáltatás – kommunikációval, azaz nem valós idejűen működik. Megkérünk a virtuális világunkban működő szereplőt (actor-t, ez lehet élő ügyintéző is, szoftver-agent is) valamire - on-line módon, az Interneten kérjük természetesen. Iktasson egy kérvényt, stb. Ő válaszol, hogy o.k., vagy nem. (Ha o.k., akkor iktatta, elindul az ügyünk, amely később üzenetváltásokkal járhat arról, hogy teljesíthető-e a kérvény tartalmilag, formailag, stb.) A szolgáltatás tehát üzenetváltással, azaz kommunikációval működik.**

**Szolgálat – operációval, azaz valós időben működik. Nincs másik szereplő a virtuális világunkban, a papírokat, dossziékat magunk mozgatva oldjuk meg a feladatot, pl. az iktatást. Nincs üzenetváltás. A sikeresség a virtuális térben azonnal látszik (ezután elindul az ügyünk úgy, mint előbb és az már szolgáltatás, mert más döntéshozók és más actorok vesznek benne részt, akikkel levelezünk, azaz kommunikálunk), a sikertelenségnek pedig azonnal látható fizikai akadály van.**

**Ügyfél – egyszerű ügyekben: aki a szolgáltatáskérését kezdeményezi. (Komplikált ügyekben megjelenik a meghatalmazó és az ügysegéd, mint speciális ügyfél.)**

**A terminológia még kialakulatlan. Pl. az angol az ICT-szakma egyelőre a szolgáltatásra és a szolgálatra egyaránt a 'service' szót használja.**

- i) Van címlista, amelyre fel- és leiratkozással, és van, amelyre egy jogosult felhasználó közreműködésével lehet fel- és lekerülni.
- j) A fenti tulajdonságok néha változhatnak, a beállításokat a szakosztály felhatalmazott tagja teheti meg.

Ökölszabályként azt lehet mondani, hogy ha ezek közül legalább 3 szükséges, akkor érdemes a levélküldő szolgáltatot (nem szolgáltatást) beépíteni a portálba.

3) Ha a szolgálat használata mellett döntünk, a következő problémákkal kell foglalkozni:

3.1) A visszapattant levelek kérdése. Ilyen jelzés 4 helyről érkezhethet:

- a saját levélküldő szolgálatról (ide tartozik pl. a saját vírusfigyelő tiltó üzenete is),
- a saját levélküldő szolgálat levelezőszerverétől (pl. ismeretlen a fődomén),
- a címzett levelezőszerverétől,
- és a címzett kliensétől is.

3.1.1) Az ügyfél (a küldő) által elhárítandó hibák. Ilyen a címhiba<sup>16</sup>. Az ügyfelet értelmesen tájékoztatni kell.

3.1.2) A portál üzemeltetése által elhárítandó hibák. Ilyen pl. az adatátviteli hiba, és a spam-hibák nagy része. Az ügyfélnek tudnia kell róla, ha sokat késik a küldés. Nem fordulhat elő, hogy újra kelljen küldenie.

Külön kategória itt a **spam-hiba**, egyre több levelünk végzi okkal, ok nélkül a spam-listákban. Itt megint több a eset lehetséges:

- A címzett levelezőszerver spam-nek ítéli a levelet, mert
  - A küldő levelezőszerver spam-listába került. Ez akkor lehetséges, ha rendszeresen nem létező (SMTP 550) címre küldetünk a szerverrel levelet. A levelezőszerverek különféle spamlista-szolgálatokkal állnak kapcsolatban, és jelentik, ha egy feladótól kézbesíthetetlen vagy spam-gyanús levél jön. Néhány ilyen eset után a spamlista-szolgálatok feketelistára teszik a küldőt, vagy a küldő szervert.
  - A levelet tartalma alapján ítéli spam-nek. Ez egy nehezen kezelhető eset, szerencsére ritka: a levelezőszolgálatok saját belátásuk szerint tartalomszűrést végezhetnek.
- A címzett kiens spam-nek ítéli a levelet, mert
  - A címzett a levelezőprogramjában annak minősítette. Leginkább akkor fordul elő, ha a feladó alias-nevéből és a tárgyból nem lehet azonnal és egyértelműen kiolvasni, hogy miről van szó. A reklámdömpingben élő felhasználó türelmetlenné válik. A leiratkozás helyett is szokták a levelet spam-nek minősíteni, ami rossz szokás, de nincs ellenszere.
  - A címzett levelezőkliense a levél feladója vagy tartalma alapján ítélte spam-nek. Akkor van, ha a feladótól már több levelet spam-nek minősített a címzett.

---

<sup>16</sup> Esetünkben a küldés kezdeményezője, és a címlista összeállítója lehet különböző a személy. A címhibáról az utóbbinak kell értesülnie. (Ugye, milyen komplikált a jól átgondolt levelező-szolgálat?)

Ezekről az esetekről a jó minőségű címzett szoftverek (szerverek vagy kliensek) értesítik a feladót – esetünkben a levélküldő szolgálatot<sup>17</sup>. Ha az ügyfélnek teendői vannak, szabatosan kell tájékoztatni.

### 3.2) A levélküldő szolgálat kezelői felülete

Látjuk, hogy *levélküldő* szolgálat önmagában nem értelmes, nincs is: *levelező szolgálat* van a ki-be jövő levelek adminisztrálására. Egyszemélyes levelezőszolgálat pl. a közismert gmail. Munkacsoportok – mint pl. a Szakosztályok – esetén egy speciális webmail-szerű szolgálat<sup>18</sup>. Saját mélcíme van, ami nem azonos a Szakosztály valamelyik tagjának a privát címével. Meg kell oldania a következőket:

3.2.1) A postaláda a Szakosztály közös *virtuális irodájának* a része legyen.

3.2.2) Policy-k esetét, pl. a kapott üzeneteket tovább kell-e küldeni pl. a Szakosztály elnökének privát címére (ritkán kellhet).

3.2.3) Az ügyfél spam-listába tehet egy levelet, vagy a feladóját.

4) Ha levelezőszolgálat használata mellett döntünk, deklarálni kell a következőket:

Az NJSzT a tudományos világban munkálkodó professzionális szervezet. A szolgálat biztonsága és a Társaság tekintélye érdekében el kell kerülni a spam-ekkel kapcsolatos nehézségeket. A tagoktól – mint a levelezőszolgálat leggyakoribb címzettjeitől - elvárható:

4.1) Ha lehet, ne ingyenes levelezőszolgálat mélcímét használják a szakosztályi munkában. Még a gmail.com sem ajánlható jelenleg, mert – bár mindent megtesz az ügyfelei biztonsága érdekében -, a mi világunkban különböző egyéb okokból nincs meg a tekintélye.

4.2) Semmiképpen ne használják mélcímüket populáris, vagy kétes színvonalú portálokra való regisztráláshoz.

4.3) A mélcímet ne változtassák. Ezzel lehet a küldő levelezőszervert legkönnyebben 'false positive' módon spam-listára zavarni.

-----

Mindezekből látjuk, hogy ha szakszerűen végiggondolunk egy szolgáltatást, olyan kérdések jönnek elő, amelyek egyébként föl sem merülnének.

Az itt fölvetettek természetesen nem azonnal megoldandó feladatok – bár vannak a piacon professzionális levelezőszolgálatok, egyesek saját szoftverként is megvehetőek -, hanem egy k+f irány. A portál döntéshozóinak tisztában kell lenniük azzal, hogy ilyen feladatok egyáltalán léteznek, és foglalkozni kell velük.

<sup>17</sup> A professzionális mélcím-szerverek ezt az RFC 3463 Delivery Status Notification ajánlás kódjai szerint teszik.

<sup>18</sup> NB: Nem azonos a levelezőszerverrel, általában a portálmotor kiegészítője.

