

**Neumann János Számítógép-tudományi Társaság
“E-szolgáltatások minősége¹” szakosztály**

**Szakmai célok, 2014 V1.1
{NEM PUBLIKUS!}**

Tárgy: Ez egy rövid szakmai ismertető a szakosztály jelenlegi, vagy leendő – nem csak informatikus - tagjainak. A végén (ideiglenesen) ott van a munkaterv vázlata is.

“Egyre többen dolgozunk elektronikus tartalmakkal, intézzük ügyeinket elektronikus szolgáltatások, portálok használatával. Ezek már napi munkaeszközeink. Egyelőre azonban elborítanak bennünket a túlkomplikált, zavaros, inkorrekt, vagy annak tűnő szolgáltatások, amelyek nem elégítik ki a munkaeszközökkel szembeni természetes elvárásainkat.”

A szakosztály célja, hogy előmozdítsa az e-szolgáltatásokkal foglalkozó szakmai műhelyek eszmecseréjét, és szorgalmazza a jó szolgáltatások minőségi kritériumainak kimunkálását, mintarendszer építését.

Ennek keretében a szakosztály célja, hogy tagjai – később pontosítandó érdekeltségi és szervezeti rendszerben – létrehozzanak egy e-szolgáltatások építésére szolgáló módszertant és későbbiekben szoftver-technológiát, mely eleget tesz tudományos igényekkel összeállított professzionális használhatósági szempontoknak.

Miért kell a tudományos megközelítés?

Egyrészt, mert nem-tudományos megközelítés már sok van. Az Internet tele van kiváló informatikusok – jórészt a “140-es IQ-jú pattanásos gimnazisták” - attraktív, ügyes, populáris piacon jól eladható megoldásaival. Másrészt kutatóhelyeken és üzleti vállalkozások nem nyilvános műhelyeiben a nagyrészt ergonomiai megközelítésű *User Experience*, a *Unified Customer Experience* és *Design for Usability* stb. témakörben, máshol szemantikai-ontológiai témakörben értékes gyakorlati eredmények születtek. De az elmúlt évtizedekben ebből nem lett szintézis: máig sincs a HCI-nek tudományos modellje, mint pl. a titkosításnak, a relációs adatbázis-kezelőknek, az inter task communication metodikájának vagy a hálózatoknak – amelyeket tudományos igényekkel dolgoztak ki. A tudományos vizsgálatnak tehát itt helye, feladata van.

Másrészt a társadalom különféle szférái, a befektetők, döntéshozók tisztelik, elismerik a tudományt, a tudomány intézményeit. Ezt ki kell használni: a tudomány

¹ A 'minőség' itt elsősorban a használati minőséget jelenti, fő kulcsszavai: usability, user experience, Human Computer Interaction (HCI), Citizen Centered Design, Client Sovereignty, Personal Information Management.

képviselőinek föl kell hívniuk a figyelmet arra, hogy a felületes, inkorrekt e-szolgáltatások elszennyezik a digitális ökoszisztémát, rontják a felhasználói közérzetet.

Mitől tudományos a megközelítés?

A tudomány mindig pontosan behatárolja vizsgálatának tárgyát. Szolgáltatás tulajdonképpen minden, a játékportáloktól a tűzfalak beállító felületéig. Az egész ICT-szakmát nem lehet megreformálni: a professzionális, platform-alapú e-szolgáltatásokra koncentrálnunk. A {17} kutatási tervben rögzítettünk néhány – jelenleg 7 – alapvetést (angolul assumption), amelyek rögzítik a kutatás szköpját és szempontjait. Például *Assumption on the professionalism*, amit gondolatilag megalapoz a {11}, amit a témának egyik kiinduló alapidokumentuma.

Továbbá egy tudományos diszciplínához pontos fogalmi megalapozás, azaz ontológia szükséges. Az ontológia beépül nemcsak a szoftver-technológiát használó szakemberek tudásába, hanem magába a technológiába is, és, mint a technológia, folyamatos gondozást igényel. Ontológiai-szemantikai problémákra példa a {17}-beli Examples fejezet Semantics bekezdése. A referenciamodellt a {2} prezentáció vagy részletesebben a {6}, {13} tárgyalják.

Új fogalmakat kell alkotni, vagy pontosítani: e-service, portal, platform, application, object, actor, operation, communication, stb. Részletesebben ld. a {16}-ban. A pontos fogalomalkotással együtt jár a matematikai módszerek használata. Két kezdeti lépést a {3} és {10} publikáció ismerteti.

Mit oldana meg ez az új technológia?

Történtek kísérletek a szakmában az un. desktop-metaphora meghaladására – melyet a 40 éves Windows-szerű platformok tartanak életben - különböző szakmai nevek alatt. Nem bizonyultak életképesnek, mert egyetlen részletre koncentráltak túlzottan, és mert nem volt megfelelő üzleti modelljük². A megoldhatónak tartott problémákra jellemző rövid példákat ad a {17} Examples fejezete, a várt eredményeket érzékelteti ugyanott a The expected results fejezet.

A mi törekvésünk akkor életképes, ha sikerül kivitelezhető szintézist konstruálni ezeknek a megoldására, és szponzort találni. Ez esetben sikerülhet a desktop-metaphorát egy jól definiált 'virtuális iroda' metaforával felváltani, ami egyúttal a HCI-t tudományággá tehetné. (Az üzleti modell legyen a szponzor dolga.)

Az egész gondolkört sokoldalúan megvilágítja a {9} 2011-ből.

Mi készülne el³?

- 1) Tudományos munka: HCI-ontológia valamint az ontológia által rögzített fogalmakkal kifejezett ajánlás és módszertan kidolgozása. Ehhez fel kell kutatni, együttműködésre fel kell kérni az ICT és szomszédos szakterületek szakértőit. Egyes funkciókra demo-t kell készíteni.

² Ld. {17} *Issue on the software technology research* bekezdésében.

³ Természetesen nem a szakosztály csinálja, a szakosztály azon ügyködik, hogy valami ilyesmi "csinálódjék".

- 2) Pilot projekt, melyet az új HCI pilot-jával oldanak meg. Együtműködés kivitelező fejlesztőkkel.
- 3) Ezután lehet az új HCI-t terméké fejleszteni, üzleti modellt kimunkálni, és vállalkozást/üzletágot felépíteni.

Hogyan folyhatna a munka?

(Ennek a fejezetnek a Munkatervben volna a helye, majd ott lesz. Most itt van, mert a Célkitűzések egy része munkatervként fogalmazható meg.)

(Szakosztályunkban tehát nem az történik, amire elsőre mindenki gondolna (az NJSzT-ben is), hogy a szakosztály 'összefogja', stb. az ezzel foglalkozó embereket, személyeket, hanem 'szorgalmaz' egy olyan tevékenységet, amit egyelőre nem tudjuk, hogy ki, lehet, hogy senki nem művel ebben a komplex megközelítésben.)

----- I. fázis ----- Nem idő- és nem fontossági
sorrendben.
Azt majd később eldöntjük.

a) A szakosztály működőképessége

a.1) alapidokumentumok egyeztetése, gondozása

Nagyon pontosan meg kell érteni jelen Munkaterv és a hivatkozott 5-6 dolgozat szakmai tartalmát. Kritikusan megköpökdni, kiegészíteni, belejavítani, szükség esetén átírni. Nem baj, ha nem értünk mindenben egyet, vagy félünk, hogy valaki majd nem ért egyet, ez elkerülhetetlen. Az fontos, hogy ugyanazt értsük alatta, és a lényeggel, (a szemlélettel: hogy az üzleti világot szakmai és piaci rést hagyott), azonosulni tudjunk.

Felelős: A szakosztály elnöke, és mindenki, akit hozzászólásra felkér.

a.2) Szinopszis

Fogalmazzák meg a szakosztálytagok, hogy miért szeretnek tagok lenni. Rövid mondat: Pl.

- vonz a téma, személyes élményeim miatt.
- vonz a téma a későbbi üzlet lehetősége miatt
- vonz a téma, kutatói szenvedélyemnek hódolhatok
- nem tudom még, keresem magamat, valaki szólt és talán megtalálom itt
- szakmai nyüzsgést szeretek, publikálni, konferenciára járni
- értelmes emberek között szeretném megbeszélni a közösen látott problémákat, az értelmiségi lét az elemem
- specialista vagyok, és egy részletkérdést tökéletesre csiszolok
- generalista vagyok, azzal foglalkozom, hogy az egész összeálljon



- marketinges vagyok, a Lánchíd oroslánjait már eladtam, akkor ezt az eszmét is el fogom tudni adni
- tanítani szeretném a témát, az eszméimet hinteni az emberek között
- tanulni szeretnék: egy karizmatikus tanító köréhez szeretnék tartozni
- kapcsolatépítő vagyok, itt a kutatásszervezés, vagy a piacszervezés érdekel
- szoftvert fejleszteni szeretek, mint kivitelező, technical geek vagyok.
- szoftvert fejleszteni szeretek, mint menedzser, embereket mozgatok
- szoftvert – szolgáltatást - tervezni szeretek, UML, BPEL, a szakmai fellegekben járok, ügyeket szeretek intézni, vadászkutya vagyok, rendetlenség van körülöttem, de menjenek a dolgok

- ügyeket szeretek intézni, házőrző vagyok, rendet tartok, a kollégák érzik biztonságban magukat.
- Írni szeretek, didaktikusan, szabatosan, leginkább tankönyvet
- remete vagyok: ülök a barlangban, és ha megkeresnek, rászívom magam, megoldom, és a barlang száján kiadom a megoldást
- reformátor, forradalmár vagyok, akármiről is van szó, és itt valami talán készül. Holnapra megforgatjuk az egész világot.

...

(NB: minden felsorolás egy parányi ontológia, ez is az. Kifésült, szakszerű formájában – akkor már nem felsorolás, hanem valami hierarchia - a több helyen említett HR-ontológia része, és űrlap készülhetne rá, bekattintani egyszerűbb, mint megfogalmazni. A "szomszédos tudomány", a pszichológia ért ehhez. Van, aki nem szeret ilyesmit elmondani magáról, ez bizalmas közlés, valóban. Egy e-szolgáltatástól elvárható az **adtvédelem**, meg is teszik általában, ez már benne van a szolgáltatói köztudatban. A szakosztálytagok azért ezt tudhatják egymásról. Úgyis kiderül.)

Elsőre furcsa, de kérlek, vedd komolyan.

a.3) *belső kommunikáció megszervezése*

Szükséges egy belső közösségi kommunikációs portál, ahol:

- a dokumentumainkat tárolhatjuk, és valami **dokumentációs rend** is: kialakítható
 - o milyen dokumentumaink vannak, hogyan függenek össze (**ontológia!**),
 - o hol tartjuk őket (**virtuális tér!**),
 - o hogyan követjük a változásokat (**tevékenységelmélet!**),
 - o minősíthetjük: kész, nem kész, fontos, nem fontos, elfogadott, nem elfogadott, stb. (**meta-információk!**)
 - o és visszakereshetjük egy tartalomjegyzékszerű dologban, valami összefogott, kompakt módon, mint itt: http://www.vitalyos.hu/Icon_project/ - jelenleg itt vannak az írások (**tartalomjegyzék-motor!**)
- Van benne bloggép
- Van benne fórumgép
- Van benne taglista-kezelés, körlevél funkció, stb.

(*És, ha mindez megvan, készen is vagyunk, meg is oldottuk, amiért megalakultunk. :-))*)

Pillanatnyilag nem tudok ilyet, csupa populáris félmegoldás, széteső, zagyva kezelőfelülettel, ami folyton módosul, természetesen az ügyfelek kívánsága szerint. / DropBox, Google+ /

Felelős ?

a.4) *Tisztségviselők választása, akik a jelen Munkaterv egyes részeiért felelnek*

Ki-ki válasszon ki magának egy területet. A szakmai-tudományos területek a {17} Research Plan-ben vannak. Mindenki talán ne legyen tisztségviselő, majd amit javasoltok, az lesz.

Felelős Elnök

a.5) *Szakirodalomhoz való hozzáférés*

Könyveket venni (Amazon), és referált folyóiratokhoz hozzáférni.

Az NJSzT támogatása erre talán elég.

Felelős ?

a.6) *Kivitelezőkkel fölvenni a kapcsolatot.*

Azaz a tagjaink (pl. dr. Kovács Attila) által javasolt, vagy esetleg a portálfejlesztő társszakosztályok fejlesztőivel.

- A belső kommunikációs portálban (ld. előbb) biztos tudnak tenni valamit.
- Kezdeti tervezési lépések: el lehetne kezdeni

. egy szemantika-vezérelt tartalomjegyzék-motor (ontology driven contents engine),
. valamilyen, lehetőleg 3D-s tudás-vizualizációs (knowledge visualizualization) eszköz tervezését, azaz a lehetőségek felmérését.

b) Szakmai továbblépés, kapcsolatok keresése

Olyan kollégák fognak tudni érdeemben bekapcsolódni, akik:

- élményanyaguk, élettapasztalatuk van ebben a kérdésben,
- motiváltak az 'Alapdokumentumok egyeztetése' pontbéli lelki gyakorlatra, vagy szomszédos tudományokban k+f munkára különösen motiváltak.

Feladat: felhívások megfogalmazása, a tudományos közösség megszólítása. Új szakosztályi tag is válhat abból, aki jó dolgot ír – olyat, ami beilleszthető, be-integrálható az ennek és az itt hivatkozott dokumentumoknak (előzőleg általuk is) elfogadott logikájába. A legjobb dolgozatokat (társ szerzőként) segítjük a megjelenésben.

Probléma: A k+f-nek az a gyakorlata, amelyben a heveny publikálási kényszertől nyűszító⁴ kutató a saját hangját akarja hallani, és okosabb akar lenni a másiknál, itt nem hoz eredményt. Komoly koprodukciós készségek kellenének.

Probléma: az üzleti szereplők megszólítása. Miért jönnének előadni? Van hasznuk belőlünk? Reklám vagyunk nekik? A szakosztály célja hosszú távú, nem vonzza őket. Ötletek?

b.1) Új szakosztály tagok keresése

Felelős ?

b.2) Felhívás dolgozatok írására - kutatási eredmények a témában.

Felelős ?

b.3) Felhívás dolgozatok írására - state of art témában.

Áttekinteni a világhelyzetet. Megismerni az eddigi (a mi fogalmaink szerint – üzleti modell híján - elvetélt) platform-reformáló kísérletek tapasztalatait.

b.4) Publikációs lehetőségek keresése

Referált folyóiratokba kell írni. Melyek is azok? A költségét talán az NJSzT támogatása fedezi.

Meg kell ismerni a jól átgondolt dokumentumkezelő rendszereket, pl ELO. Tanulni kell tőlük.
Felelős?

b.5) Együttműködés kutatóhelyekkel

Megszólítani (ld. fentebb is), együttműködésre felkérni – kiket is?
Az összes Mo-i kutatóhelyet, sőt, az EU-s kutatóhelyek egy részét is - majd kiderül, hogy melyeket -, hogy legyen egy EU H2020 pályázatképes konzorcium.

A megszólítás nem méltó (az a folyamatos munkához lesz jó), hanem hagyományos postai levél. Drága. NJSzT talán segít.

Ötletek?

Felelős?

c) Társadalmi kapcsolatok keresése

⁴ Bocsánat. A kiszólásaim a kollégák szórakoztatását szolgálják. Én ennél a mondatnál aludnék el, ha ez a szó nem lenne ott. A publikált, elfogadott munkatervből természetesen kimaradnak. Legyen az dögunalmas, így van az rendjén – a nehogy már a konkurencia ébren maradjon.

Felelős?

c.1) Jelen kell lenni a médiákban

Újságírókkal kell kapcsolatot tartani. 2 van a névsorban is. A főszerkesztőt kell megnyerni, rovatot kell indítani. Szlogenekkel dobálózni.

Felelős?

c.2) Szlogeneket kell keresni

A szlogen könnyen megjegyezhető. Nem baj, ha pontatlan. Id. {16}

c.3) Jó és rossz példákat keresni

Elsősorban az interneten. De szakember számára evidens, hogy az Internet csak örökölte a zagyvaságot a desktop világtól. Ld. pl. a Linux-ok, Windows-ok, iAS-ek, Androidok, stb. setup-jait, vagy mail-klienseit. Ezek is példák lehetnek. Más-más ember más-más példára rezonál.

*Példákat publikálni.
Hova?*

d) Szakmai szervezetekben részt venni.

d.1) k+f-ek szervezeteiben(fontos ez?)

- Ezt a témát beregisztrálni a Jövő Internete Nemzeti Kutatási ...-ba (Bakonyi Péter a titkára, meg is beszéljük már többször is, de elvesztettem a kommunikációt.)*
- Közös workshop-okat rendezni a [FatDUX](#)-szal.*
- Kapcsolatot keresni az [Interaction Design foundation](#)-nal.*

Ezek nem tudományosak, az az érzésem. A JINK...-s kutatók saját magukat fényező mérnökurak, a saját hangjukat akarják hallani, semmi ösztönös, gyermeki érdeklődést, semmi nyitottságot egymás zsenialitása felé nem láttam ott. (Ezt mindjárt kihagyom, micsoda duma már ez megint, addig olvasd el.)

A másik kettő piacból él. Belőlünk biztos nem fog.

Fontosak?

- Kapcsolatba lépni [CEPIS](#)-sel (Council of European Professional Informatics Societies)

Hátha találunk gazdagabb partnert, akit érdekel ez a téma. Mit nyújtunk neki? Meg kell ismerni őket, milyen szakosztályaik vannak.

Kapcsolatfelvétel előtt meg kell erősödni referált publikációkkal, addig nem vesznek komolyan.

Fontos?

d.2) Szabványosító nemzetközi szervezetekben részt venni

Nagyon drága, csak szponzorral lehet, aki valószínűleg cserében a technológia tulajdonosa is akar lenni. (Jó, legyen.) Azonban az üzleti modellhez kell: az ilyen technológia felhasználói a **fejlesztők**, akiket a piac nem motivál arra, hogy technológiát vegyenek. A piac legfőjebb arra motiválja őket, hogy ajánlásokat tartsanak be.

Felelős ?

----- II. fázis ha a cél megfogalmazása elég érett a szponzorálásra. 1-2 év is lehet.-----
Nem időbeli és nem fontossági sorrendben.

Ilyen kiterjedt tevékenység lelkesedésből 3 hétnél tovább nem végezhető.
A II. fázistól kezdve a Szakosztály erre alkalmas tagjai pályázati pénzekért loholó konzorciummá válnak. A többiek megmaradnak érdeklődő, kávézó szakosztálytagoknak.

e) Szponzorok, pályázati pénzek keresése

El kell készíteni (és gondozni!) jelen papír mellett az "Üzleti elképzelések", vagy hasonló c. papírt is.

Föl kell térképezni a lehetséges nagy szponzorokat (T-home, HP, Ericsson, stb.) és megfelelő marketinganyaggal megtámadni őket.
Felelős ?

f) Merj Nagyt Álmodni.

Később álmodozunk.
Felelős ?

Pénzek és határidők

Ha egy ilyen technológiát piacon működő vállalkozás akar megvalósítani, évi 1-2 mEu költséggel kell számolni. A demo 2 év alatt, a pilot és a V0 a 3. év végére készülne el. Attól kezdve, a üzemkövetés ideje alatt – más szóval a platform egész életsiklusa alatt -, szerencsés esetben önfenntartó a projekt.

Ez a pénz az EU H2020 költségvetés kb. 1%-a.

Irodalom

Az írások URL-je a http://www.vitalyos.hu/ICon_project/ lap táblázatában van. Az index a táblázatbeli sorszám:

- {17} Research plan
- {16} Terminology and Slogans
- {3} Obeject Permanency Principle
- {10} Pargmatics
- {11} Popularity vs. Professionality in the user behavior
- {9} A használhatóság sw-technológiai alapjai
- {2} Usability Reference Model. Részletesebben: {6}, {13}.