

**Mottó: az e-szolgáltatás annyi, amennyi a képernyőn átjön.**



## FELHÍVÁS

### AZ INTERNET TUDÓS HASZNÁLÓIHOZ

A Neumann János Számítógép-tudományi Társaság „e-szolgáltatások minősége” szakosztálya az interaktív számítógépes szolgáltatások használati minőségével foglalkozik.

Közhely, hogy a modern társadalomban az e-szolgáltatások egyre meghatározóbbá, ügyeink intézésének és a társadalmi kommunikációnak napi munkaeszközeivé válnak. Azonban zavarosságuk, technikai komplikáltságuk miatt gyakran nem elégítik ki a munkaeszközökkel szembeni természetes elvárásainkat.

Interaktív számítógépes szolgáltatásnak tekintünk minden olyan rendszert, amelynek működése emberi közreműködést feltételez. Ezért érdeklődésünk a számítógép és az ember közötti interfészre összpontosul, még hozzá elsősorban a szolgáltatást felhasználó ügyfél oldaláról. Azokat a feltételeket keressük, amelyek biztosítják, hogy a szolgáltatás minél hatékonyabban kielégítse egyfelől az ügyfél igényeit, másfelől a szolgáltatásban megtestesülő társadalmi szükségleteket. Aki bármilyen szerepben szolgáltatást nyújt, annak ismernie kell ezeket a feltételeket ahhoz, hogy az általa kínált szolgáltatás megfeleljen céljainak.



A szolgáltatás folyamatának szereplői többnyire csupán a saját szakmai szempontjaikat - valamint jó esetben saját hétköznapi gyakorlatukat - ismerik és tartják szem előtt, így a közöttük zajló kommunikáció akadódik: a tárgyhoz nem tartozó információkkal, nehezen értelmezhető üzenetekkel, zavaros megfogalmazásokkal, félrevezető gesztusokkal találkozunk.

Ezért a számítógépes szolgáltatások minőségével kapcsolatban a szolgáltatások egész folyamatát átfogó – vagy legalább erre törekvő –, tudományosan megalapozott tevékenységre van szükség.

*Szakosztályunk ilyen tevékenységek kezdeményezője, inkubátora, fóruma, erejéhez mérten támogatója és – nem utolsósorban – résztvevője kíván lenni.*

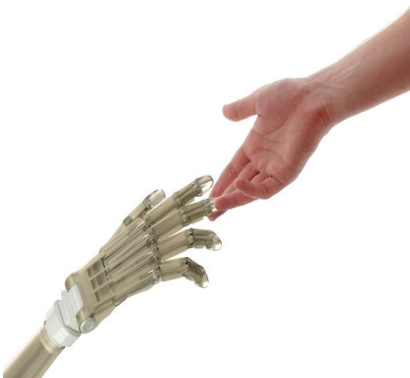
E tevékenységek célja az interaktív számítógépes szolgáltatások minőségét meghatározó tényezők számbavétele, és kritériumrendszerek kidolgozása. Azaz tudományos igénnyel kell megfogalmazni, hogy mi a 'jó' interaktív szolgáltatás.

Ezt követheti a szolgáltatások létrehozását célzó módszertanok és szoftver-technológiák kimunkálása, amelyekkel a 'jó' szolgáltatás építése bizonyos mértékig formalizálható, biztosítva a megfelelő minőséget mind a tervezésben, mind a kivitelezésben. Ha ezek végül kiegészülnek a szolgáltatások működési minőségének felügyeleti-, monitoring- és audit-módszertanával, akkor végeredményben egy teljes minőségbiztosítási rendszer állhat elő.



Felismertük, hogy vízióink valóra váltásához sokakat megszólító, multidiszciplináris együttműködésre, újfajta *szintézisre* van szükség humán, gazdasági- és társadalomtudományok, valamint reál, műszaki és informatikai tudományok között. Elsősorban a pszichológia, a kognitív tudományok, a szociológia, az ergonómia, a kommunikáció-

tudomány, a szemiotika (szemantika és pragmatika), a nyelvtudomány, matematika, a tevékenységelmélet, a jogtudomány és természetesen az informatika és annak különböző részterületei (felhasználói élmény, információ-építészet, stb.) tartoznak ide. Nyilvánvalóan számos más szakterület is hozzájárulhat a célok megvalósításához.



***Várjuk bármely szakma és kutatási terület művelőjét, aki úgy gondolja, hogy van mondanivalója az interaktív számítógépes szolgáltatások minőségéről.***

Budapest, 2015. február

Vitályos Gábor

Elnök, "e-szolgáltatások minősége" szakosztály, NJSZT

[gabor@vitalyos.hu](mailto:gabor@vitalyos.hu) (topic: e-service quality)