

Milyen a „jó” számítógépes szoftver?

A Marketing & MENEDZSMENT 1996/5. számában ifjú és tehetséges kollégám a PC-s szoftverek néhány értékelési szempontját fejtette ki az olvasók számára. A szakmailag korrekt és világos megfogalmazású cikk mondanivalójának döntő részével egyetértek. Egy-két kitételét tekintve a véleményem ugyan picit más, de e nüansznyi nézetkülönbségekről nem érdemes vitatkozni. Tudomásul kell venni, hogy a szoftver nem pusztán technikai termék. Megítélésében nagy szerepük van a szubjektív tényezőknek, a szokásoknak is. Senki sem tudja objektíven megfogalmazni, hogy az X kávétypust miért kedveli jobban az Y vagy a Z fajtánál. Bár nem ilyen mértékben, a szoftverek terén is számolnunk kell a fogyasztói ízlésekkel.

A fentiek szellemében hozzászólásom nem vitairat és nem is óhajt vitát generálni, bár a higgadt megbeszélés további lehetőségét nem zárja ki. Több körülmény indított arra, hogy az említett cikket olvasva magam is számítógépet ragadjak. Most csak pár momentumot említek.

Sznobizmus, vaskalaposság és...

● Első indokom a számítástechnikát alkalmazók körében dúló halhatlan mérvű sznobizmus. Naponta tapasztalom, hogy szakemberek és laikusok egyaránt olyan kifejezéseket használnak, amelyeknek a lényegét egyáltalán nem értik. Nálunk különösen elterjedt a „hunglizmus”, és csak úgy röpködnek a drájverek, a szerverek meg a difóltok. Múltkor azt mondja nekem egy ifjú programozó titán, hogy ő „objektum-orientáltan” dolgozik. Erre megkérdeztem tőle, hogy mi is az az objektum? Nem tudta! Mármost férfiasan bevallom, hogy én

például nem ismerem a „profilaxis” szó teljesen pontos jelentését. Más elájul a reklámtól – Háromszoros profilaxis! Az csak jobb lehet, mint a kétszeres! –, engem viszont hidegen hagy. Ha viszont érdekelne, akkor utánanéznék, hogy mi a csodáról van szó. A szomorú helyzet az, hogy a szoftvertermékeket illetően a tájékozottság – finoman szólva – az átlagosnál is hiányosabb.

● Második indítóokom a vaskalaposság. A számítógép-használatot tekintve az emberek két nagy csoportba sorolhatók. Az egyik – a jobbik – rész nem is sejti, hogy mit kellene várnia a „jó” szoftvertől. A másik – a rosszabbik – viszont abban a többszövevényben él, hogy ő bezzeg már roppantul tájékozott. A múltkor azt tudakoltam egy programozótól, hogy miért az X adatbázis-kezelőt használja. Mert az a legjobb, érkezett a roppant gyors válasz. Ami után hamarosan kiderült, hogy az illető hallott már ugyan más kezelőkről is, de azokat egyáltalán nem ismeri. Nem is akar foglalkozni velük, mert az X-hez ért – az a legjobb. Kezd kialakulni valamiféle szektás vallás a szoftvertermékeket illetően. Vannak például „X-hívők”. Nálunk a szoftverki-választás nem tudományos, hanem „vallási” alapon történik.

● Persze mindkét indok visszavezethető a harmadikra, a nepotizmusra. Huszonhat év óta vagyok hivatásos informatikus. Nem kerülhettem el, hogy tudat alatt informatikai piacutatót végezzek. Hazánkban a szervezetek és a magán-személyek kilencvenöt (!) százaléka rokoni, baráti, ismerősi „forrásokra” alapozva szerzi be a szoftverterméket. A brosúra szintjét meghaladó szakmai tájékoztatót nem keres és/vagy nem talál. Megdöbbenő, hogy még a valódi profik sem ismerik a semleges fél által készített, jól tájékoztató, termékfajta-specifikus szoftverkatalógusokat. A magyar számítógép-alkalmazó termékének „beszerzése” (nálunk a szoftverek 70–75 százaléka kalóz-

„
Szakemberek és laikusok egyaránt olyan kifejezéseket használnak, amelyeknek a lényegét egyáltalán nem értik.

Nálunk különösen elterjedt a »hunglizmus«, és csak úgy röpködnek a drájverek, a szerverek meg a difóltok.

◆
A szoftvertermékeket illetően a tájékozottság az átlagosnál is hiányosabb. Nálunk a szoftverki-választás nem tudományos, hanem »vallási« alapon történik.

példány) után elfogult, napisajtó-szintű cikkek alapján nyugtatja meg önmagát, hogy jól választott.

• Végül nem hagyhatom szó nélkül a fentiekből következő hamis fixa ideákat sem. Érdekes, hogy az emberek sokkal jobban belehabarodnak a szoftverükbe, mint a kávéjukba, samponjukba stb. A szoftver használata számtalan beidegződést, rutint, allúrt von maga után. Az alkalmazó képletesen szólva házasságot köt szoftverével és – szemben a valódival – azt nemigen hajlamos felbontani. Kialakul benne egy tévesen idealizált hamis kép, és attól fogva minden más szoftverterméket ehhez a modellhez viszonyít.

Van tehát bőven alapom arra, hogy a szoftverek értékelését és kiválasztását sokak számára fontos témakörnek tekintsem. Ezernyi tapasztalattal a hátam mögött én már nem merek úgy fogalmazni, hogy milyenek kell lennie egy szoftvernek. A cikk címe is csalóka, mert még azt sem fogom elmondani, hogy milyen a jó programcsomag. Ez a hozzászólás kizárólag arra szolgál, hogy támogassa az olvasót a saját értékítéletében. Ne én, hanem ő döntse el – ám az eddigieknél egy fokkal tudatosabb módon –, hogy jónak vagy kevésbé alkalmasnak tartson-e majd egy szoftverterméket.

Kereslet és kínálat

Az értékelésnek két alapfeltétele van. Az egyik a saját igényeink tudatos megfogalmazása, azaz a kereslet kialakítása. Senki sem keres szoftvert csak úgy általában, mert ez a termék azért mégsem rokonítható piaci szempontból a mosóporral vagy a sörrrel. A másik az adott piaci szegmensnek megfelelő kínálat. Ezt a két oldalt érdemes egy picit bővebben is kifejteni.

Szoftverkereslet

Minden számítógép-használat (legalább) három tényező harmonikus összhangját kívánja – kívánná – meg:

- az alkalmazási feladat,
- a felhasználói jelleg,
- az eszközkörnyezet összhangját.

Rengetegen vannak, akik ezt a fontosságot is tükröző sorrendet felborítva, a lényegét csak az eszközben keresik. Nem figyelnek arra, hogy az alkalmazás, a felhasználó és az eszköz egy igen bonyolult hármasság viszony. Most én is elkövetem a szokásos hibát, és a továbbiakban először az eszközről ejtek egy-két szót.

Manapság már nem helyénvaló a szoftvereket gépkategóriához kötöten szemlélni. Ezért nem tartom indokoltnak, hogy valakik kiemelten a „PC-s szoftverek” iránti követelményekről beszélnek.



Szerintem nevetséges, hogy az alkalmazási kategóriától függetlenül manapság minden programcsomagra a Windows könyökömön-jön-ki képét és kezelési módját erőltetik.

A szövegszerkesztés, a táblázatkezelés, a diagramrajzolás, a valódi adatkezelés egymástól teljesen eltérő alkalmazási kategóriák.



• Egyrészt azért nem, mert a többi kategóriában (nagy gép, megamini stb.) bizonyos megoldások szükségszerűen ugyanazok, mint a péccen.

• Másrészt ez éppen azért van így, mert egyre gyakoribbak a egyes hálózatok. Ezért például az X adatkezelőnek egy munkaállomáson éppen ugyanazt a képet kell nyújtania, mint egy péccen.

• Harmadrészt a mai számítógépes világra túlságosan is az a generálszós-kínézet a jellemző, amit lehet szeretni vagy nem kedvelni, ám az ember úgysem kap mást.

Nem az eszköz, hanem a másik két tényező dönti el, hogy milyenek „kell” lennie általában a szoftvernek. Szerintem nevetséges, hogy

az alkalmazási kategóriától függetlenül manapság minden programcsomagra a Windows könyökömön-jön-ki képét és kezelési módját erőltetik. A szövegszerkesztés, a táblázatkezelés, a diagramrajzolás, a valódi adatkezelés egymástól teljesen eltérő alkalmazási kategóriák.

(Tájékoztató: A szövegszerkesztés egyedi, azaz egymással össze nem függő dokumentumok természetes nyelven történő kötetlen megírására szolgál, és az iromány kialakításában nagy szerepe van a felhasználó ízlésének. Az adatkezelés ennek homlok-egyenest ellentettje. Egymással bonyolultan összefüggő, számbelileg nem korlátozott tételeknek egy korlátozott „nyelvből” való igen kötött formájú kezelését jelenti, amiben az ízlés ötödrangú kérdés. A korlátozott „nyelv” azt jelenti, hogy előírásos tartalmú és méretű rovatokat, dobozokat, adattételeket kell kitölteni. A két kategória között számtalan réteg található. Például egy felmérés eredményeinek a kimutatása természete szerint az adatkezelés kategóriájába tartozik, de a papírkimenet formai elrendezése sem közböbs.)

A sablonos megoldások nemkívánatos voltát jól szemlélteti két egymásnak ellentmondó eredményű felmérés.

• A szerkesztési feladatoknál – legyen szó szövegről, ábráról, táblázatról – az egyéni célú felhasználók úgy találták, hogy az egér használata jelentősen gyorsítja a munkájukat.

• Az adatkezelési tevékenységeknél a profi, pénzért dolgozó, nem egyéni célú alkalmazók arra panaszkodtak, hogy az egér jelentős idővesztést okoz a számukra.

Az „egerészés”, az ablaknyitás/méretezés, az „ikonomania” (a kezelési képcskékkel való játszadozás), a tapéta stb. egyáltalán nem lehet általános mérlegelési szempont. Illetve lehet az, de sokszor éppen negatív értelemben! Nem pusztán az alkalmazási feladat típusa, hanem a felhasználó is döntő abból a szempontból,

hogy vajon a külső vagy a belső lesz-e fontosabb a számára.

Pár évvel ezelőtt készítettem egy jó kis adatbázis-elemző szoftvert. Odaadtam a barátomnak, aki azonnal leszűrt. Miért színes (!) a képernyő, mert az őt zavarja, hátráltatja a munkában. Továbbá miért elvillogások, nem pedig használati-gyakorisági sorrendben tűnnek fel a gördülőmenü tételei. Az egész lehetne egyszerűbb és praktikusabb.

A szoftvergyártók egyáltalán nem gondolkoznak eltérő felhasználói kategóriákban sem. Pedig a számítógéppel egyedül bíbelődő valaki munkájának a jellege és ebből következően a szemlélete össze sem vehető a profi-programozóval, a másik véglettel. A kettő között pedig számos felhasználói réteg található, az ügyintézőtől kezdve az igazgatóig bezáróan. Nemcsak az alkalmazás, hanem azon belül a felhasználói jelleg is fontos tényező. Magyarul: nem lenne szabad például ugyanazt az adatkezelési igényt/módot feltételezni a saját adatait otthon kezelő magános felhasználóról és a naponta több száz embert kiszolgáló ügyintézőről.

Végeredményben leszögezhetjük, hogy Magyarországon még nem alakult ki a kellően differenciált szoftverkereslet. Ennek – az indoklásban említett provincializmuson kívül – két alapvető oka van. Az egyik az, hogy képtelenek vagyunk az alkalmazás, a felhasználó és az eszköz egységében gondolkodni. A másik a tájékozatlanságunk. Egyes – idegesítő – reklámok azzal büszkélkednek, hogy a termék most már tudja azt is, hogy... Ilyenkor megszólal bennem a kisördög. Az előbbi verzióra is azt mondták, hogy jó. No hát akkor ebből még mi hiányzik? Ezt a momentumot ne tessék lebecsülni! A legtöbb házasembernek nem a partnere meglévő tulajdonságaival van baja, hanem azzal, ami nincs meg benne. Pontosán ugyanez a helyzet a szoftverekkel. A magyar átlagos alkalmazó nem ismeri, hogy mit lehet és mit kell elvárnia például egy adatkezelő rendszertől. Csak azt látja, amit megkapott, és sejtése csak később támad a hiányosságokról.

Szoftverkínálat

Szomorúan kell közölnöm, hogy a kínálat terén sem rózsásabb a helyzet. „Egy ... legyen finom és olcsó!” – hangzik a közismert reklám. Mármint az informatikában egy termék lehet drága, de rossz, ám jó és olcsó szoftver-produktum egyáltalán nem létezik! A „jó”-ról kiderül, hogy valójában korlátos. Az „olcsó” szoftver mögött pedig drága hardver, segédlet, többletídő stb. húzódik meg.

Pár éve el akartam adni egy csodás találmányomat. Az adatbázis-szerkezetet optimalizáló – a világon mindenütt elismert – szoftve-

remet itthon azért nem vették meg, mert „pici és olcsó” – ergo valahol baj van! Növeljem duplájára a méretét és adjam ötször annyiért; akkor a főnök kapni fog rá – sugallták. Hiába, a profik nem hisznek a „jó és olcsó” programokban.

Második rossz hírem az, hogy bizonyos alkalmazási területeken egyáltalán nincs termékválaszték. Akárhogyan is invitálnám jártas kollégáimat, nevezzenek meg kettőnél több elfogadott szövegszerkesztő, táblázatkezelő vagy rajzoló programot, kísérletem kudarcba fulladna. A szoftverpiac legtöbb szegmensében kvázi-monopolhelyzet alakult ki. (Itt a szegmens a program feladat szerinti kategóriáját jelenti. Például a mérnöki rajzolóprogramok és az adatbázis-kezelők két különböző piaci területet képviselnek.)

A szűkös kínálat relatív és abszolút értelemben érthető. Magyarországon sokkal kisebb a szoftverválaszték, mint az igazán keresleti jellegű piacokon (relatív hiány). Viszont vannak teljesen lefedetlen területek is (abszolút hiány). Nincs módom részletezni a lényegét, de ma még nem kapható olyan program, amely a már ismertetett szöveg- és adatkezelési feladatokat egyszerre és azonos szinten oldaná meg. Ergo két terméket kell vennie annak, aki mindkét alkalmazásban érdekelt.

Végezetül le kell szögezmem, hogy jó szoftver egyáltalán nem létezik a világon. Mielőtt durvának, elhamarkodottnak ítélné az olvasó ezt a kitétel, legyen szabad pár szót ejtenem a védelmemre.

Manapság annyit papolnak „felhasználóbarát” szoftverekről, hogy az emberben óhatatlanul is gyanú ébred: a számítógépes programok többsége egyáltalán nem felhasználóbarát. Ha ugyanis az lenne a természetes állapot, akkor mi értelme lenne a kiemelt jelzőnek? Figyeljék csak meg, hogy a szoftver előbb-utóbb uralkodni kezd a gazdáján, a gazda hasonlít a kutyájára, és a szoftver-kedvenc – mindenféle kény-

szerekkel élve – rossz szokásokra bírja rá a tulajdonosát. A dolgok nem úgy történnek, ahogyan ő akarja, ahogyan neki természetes, de ebbe előbb-utóbb belenyugszik és hozzátörődik az eszközéhez.

Szerintem az a „jó” szoftver, amely engem kiszolgál és nem nekem dirigál. Amerikában ez a kérdés nem így vetődik fel, mert ott már régóta minden termék tekintetében a kínálati kényszerpiac uralkodik. Tehát nem a programot idomítják az emberhez, hanem megfordítva. Nálunk viszont még akadnak olyan öntudatos emberek, akik pontosan azért idegenkednek a számítógéptől, mert szeretnének ragaszkodni természetes elképzeléseikhez és nem találják az emberléptékű kiszolgálást. Őket kellene megkérdezni arról, hogy milyen is a „jó” szoftver.



Nem lenne szabad ugyanazt az adatkezelési igényt/módot feltételezni a saját adatait otthon kezelő magános felhasználóról és a naponta több száz embert kiszolgáló ügyintézőről.



Magyarországon még nem alakult ki a kellően differenciált szoftverkereslet.



Mérlegelési szempontok

Mindezek után felvetődik a kérdés, hogy nem illenék-e ezt a cikket itt abbahagynom? Az eddigiekben nem éppen vidám képet vázoltam, és kijelentettem, hogy nem tudom, milyen is a jó szoftver. Van-e egyáltalán pozitív mondanivalóm is az olvasó számára?

Van. Azonban semmilyen sajátos mérlegelés nem lehet objektív, ha az általános feltételeket és körülményeket nem ismerjük kellőképpen. Az utóbbiak felvázolása után most nézzük meg, hogy a szoftverek minősítésénél milyen szempontokat kell számon tartani.

Az aspektusok négy tényezőcsoportba tartoznak. Ezek mindegyike egyenként is eléggé összetett, tehát valójában egy hierarchikus „etalont” kellene felállítani. Ennek részleteivel nem illik terhelnem az olvasót, ezért a négy kritériumot csak nagyjából fejtem ki. (Tájékoztatásul annyit el kell mondanom a mérlegelési feladat komolyságáról, hogy én például egy adatbázis-kezelő kiválasztásánál több száz ismérvet értékelek.) A négy alapszempont a következő: képességek, használati mód, erőforrásigény, támogatottság.

Képességek

Egyesek mindenhova kocsival mennek. A közértbe is, a kontinens másik részébe is; akkor is, no meg amikor is... A legszívesebben Amerikába is autóval utaznának. Miért? Ne engem kérdezzenek. Én csak azt tudom, hogy Amerika ilyen járgánnyal nem érhető el. A pár száz méterre lévő közértbe pedig csak az jár kocsival, aki a piroson is áthajt és vezetés közben bunkófonozik.

Nem véletlenül használtam ezt a kitélt, ugyanis a dolgok összefüggenek egymással. A neveltetés hiányosságai nemcsak az autózásban ütköznek ki, hanem a szoftverhasználatban is, és hiába várjuk el az objektív értékítéletet attól, aki a mérlegelésre tökéletesen képtelen. Egy példával szemléltetem a mondanivalómat.

Ha csak magamnak írnám ezt az elmélkedést, akkor azt a kedves és picinyke programot alkalmaznám, amely e cikkverébhez képest nem szoftverágyú. Az a program mindössze 270 Kbyte háttértárat igényel. Gyors és pontos. Amivel most írok, az 40 MByte-ra van méretezve. Lassú és időnként érthetetlen okok miatt kiakad. Az igaz, hogy az utóbbi kábé százötvenszer többet tud elvileg, mint az előbbi. Azonban én gyakorlatilag nem igénylem azokat a többletképességeket. Ezért a képesség nem abszolút fogalom, ahogyan azt a szoftverkereskedők állítják, hanem nagyon is relatív lényeg. Alkalmazása és felhasználója válogatja.

A mai szoftvereket teletűzdelik olyan képességekkel, amelyeknek a tizedét sem akarja, illetve tudja ki-



A képességeket amúgy is eltúlozzák, illetve azok menedzselése siralmas.

Miniszterelnökünk nemrégén ismerkedett a csodálatos informatikai »szupersztrádával«, amelyen öt perc alatt (!) beállt a »stau«, vagyis a rendszer mozdulatlaná dermedt.

Az a csodás valami, amiről naponta halljuk, hogy egyszerre ennyit meg annyit tud kezelni.



aknázni az átlagos felhasználó. A kutatni vágyó és ráérő ifjúság, vagy éppen ellenkezőleg, az alkalmazási kategóriában jártas és érdekeltek profik számára e képesség-halmaz akár lenyűgöző is lehet. Nekem azonban dolgoznom kell, mégpedig hatékonyan. Ezért engem kimondottan hátráltatnak a felesleges sallangok, nem is beszélve az azok által értelmetlenül elpazarolt erőforrásokról.

Ám hogy ne beszéljek a levegőbe, legyen szabad ismét egy példával élnem. Egyesek fontos ismérvek tartják, hogy a szoftver hány ablakot tud megnyitni. Mármost én például sohasem használtam kettőnél többet. Egy átlagos titkárnőről pedig nem lehet feltételezni, hogy az ötödik ablak megnyitása után még emlékszik arra, hogy hol tartott a munkában a másodiknál.

A képességeket amúgy is eltúlozzák, illetve azok menedzselése siralmas. Miniszterelnökünk nemrégén ismerkedett a csodálatos informatikai „szupersztrádával”, amelyen öt perc alatt (!) beállt a „stau”, vagyis a rendszer mozdulatlaná dermedt. Az a csodás valami, amiről naponta halljuk, hogy egyszerre ennyit meg annyit tud kezelni.

Mindez azonban az éremnek csak az egyik oldala. A mai szoftverekből olyan alapvető képességek hiányoznak, amelyek a programcsomag lényegéhez tartoznának. Legalábbis annak nevéből, címéből, reklámjából következéne. Ismét vegyünk egy példát. Ismerősöm beszerezte az E... adatbázis-kezelőnek hirdetett valamit. Erről – a kategóriamegjelölés alapján – joggal feltételezte, hogy különböző jelenségek (partnerek, cikkek, rendelések, számlák stb.) ismereteit együttesen tudja kezelni, és a tételszám nem korlátozott. Számomra egyáltalán nem meglepő módon az a szoftver egyszerre csak egyféle jelenség adatait fogadja el, és csak pár tucat tételig működik elfogadható módon. Most az ismerősöm az eddigi hatalmas munkáját kidobja, és teljesen új utat próbál keresni. (Az más kérdés, hogy érdekes módon olyan eszköz után kutat, ami képileg a régire tökéletesen hasonlít.)

Itt jegyzem meg, hogy a felhasználók sznobizmusát, a legújabb számítástechnikai lözongok iránti fogékonyságát kihasználva a termékforgalmazók reklámjaikban szándékosan élnek a tudatos megtévesztés erkölcsstelen eszközével. Ezért a név és a címke alapján sohasem szabad programcsomagot választani. Például a „relációs” vagy az „objektum-orientált” jelzőkkel illetett termékek 90 százalékának valójában semmi köze sincs a relációhoz, illetve az objektumhoz.

E ponton levonhatjuk az első kettős tanulságot.

• Először is azt illene eldöntenünk, hogy számunkra milyen képességek a fontosak. Tehát valódi fogyasztó-

hoz méltóan igazi piaci keresletet kellene megfogalmaznunk. (Objektivitásunkban gyakran gátolnak a barátok, akik számítógép-alkalmazóként egymást hergelik. Neked még az sincs? Az enyém jobb! Te még mindig azzal a vacakkal dolgozol? stb.)

● Másodsor azt is tudnunk kell, hogy mit várhatnánk el jogosan egy adott típusú terméktől. Tehát nemcsak azt kell mérlegelni, hogy a szoftver milyen képességeket nyújt, hanem azt is, hogy a megkövetelhetőhöz képest mit nem ad. Megkockáztatom, hogy ez a lényegesebb kiválasztási ismérv. Azért az, mert a szoftver olyan házastárs, „akivel” nehéz felbontani az egyszer megkötött házasságot, mivel rengeteg időbe és pénzbe kerül a válás.

Használati mód

A fejekben lévő zűrzavart jól mutatja az is, hogy az emberek többsége képtelen osztályozni a követelményeit. Így például a képernyős megjelenítés – a felhasználói felület – milyenségét is a szoftver képességei közé sorolja, holott ez elvi tévedés. Szigorú értelemben a képességek (angolul: feature) a termék természetéből fakadó funkciókat jelentik. Például a táblázatkezelő biztosítsa azokat a műveleteket, amelyek a táblázatokkal kapcsolatosan elképzelhetőek. Minden más lehetőség – így a megjelenítés is – a használati mód tényezőcsoportjába tartozik.

(Persze a laikus felhasználók fenti tévedése nem véletlen. A reklámok e „termékcsaládnál” is a csomagolásra, a látványra helyezik a hangsúlyt.)

A használati mód nagyon összetett kritérium. Kétségtelenül idetartozik a megjelenítési kép, ami azonban szerintem harmadrangú tényező. A grafikus felhasználói felület (GUI) adott termék kategóriákban nélkülözhetetlen, más produktumoknál viszont felesleges luxus. Mivel mások annyit beszélnek róla, nyugodtan abba is hagyhatom e szempont kifejtését. Ezt kell tennem már csak azért is, mert sokkal fontosabb – és a legtöbbször elhanyagolt – tényezőkre kell irányítanom a figyelmet.

Elsőnek az eligazítási funkciót említtem. Idetartozik a tömör, de korrekt tájékoztatószöveg; a valóban helyzetérzékeny help; a szabványos funkciógomb-használat; a jól magyarázott hibáüzenet, ami segíti a pontos és gyors javítást; az alapfunkciók fontossága szerint felépített menü és így tovább. A szoftver használhatósága – jósága – nagymértékben ettől az eligazítási tényezőtől függ. Mert hiába szép a kép, hiába tud annyit mindent a rendszer, ha az eligazítás rossz, téves, nem hatékony.

Most ne beszéljünk a használhatatlan helpekről és arról, hogy egyes szoftverek hajlamosak a fül-

lentesre. (Nem is az a baj, amit jeleznek.) A múltkoriban egy pénztáros hölgy két percig keresgélte a képernyőn, hogy mit is kell tennie. Majd ezután a valódi funkció – a pénzügyi tranzakció könyvelése – végrehajtása két másodpercet sem vett igénybe.

Minden szoftverhez – elvileg – tartozik egy menedzselési funkció is. Ez nagyon sokféle feladatot foglal magában. Ideértendő

– az üzembe helyezés (vagy éppen annak fordítottja, amire a legtöbb szoftver képtelen, és otthagyja a piszkait a gépen),

- a biztonsági másolatok készítése,
- az automatikus helyreállítás meghibásodás után,
- a hozzáférés ellenőrzése,
- az archiválás,
- a gépek közötti on-line adatátvitel,
- az off-line adatcsere (export és import),
- a konzisztencia ellenőrzése,
- a tár megtisztogatása a felesleges elemektől stb.

Nehogy azt higgye az olvasó, hogy a „mindennapos” felhasználónak ezekhez a dolgokhoz semmi köze sincs, mindez csak a profikra tartozik! Akivel már „elszállt” a szövegszerkesztő; akinek megengedte, hogy az egyik dokumentumát a másikkal felülírja; aki tapasztalta, hogy a „mentés más néven” csábító funkció az állományt a duplájára növeli stb., az tudja, hogy miről van szó. Az például képtelenség, hogy a szoftver egy mondjuk negyvenoldalas mű harminckilencedik oldalának formátumozásánál akad ki, ráadásul azért, mert a saját maga szemeteivel tüzdelte tele a háttér-tárat.

A mai szoftverekben a használat különböző aspektusainak támogatása rendkívül egyensúlytalan. A ter-

mékekben a megjelenítés dominál az alapfunkciók (vö. képességek) rovására; az eligazítás siralmas; a menedzselés elhanyagolt. Ezért levonhatjuk a második tanulságot: Pozitívan – „jónak” – kell értékelnünk minden olyan programcsomagot, amely az eligazítási és menedzselési funkciók terén az átlagosnál (a szokásosnál) többet nyújt.

Erőforrásigény és támogatottság

A tapasztalatlan felhasználó az erőforrásokat illetően téved a leginkább. Nem veszi észre, hogy a szoftvertermékek esetében is igaz az a piaci törvény, amely szerint a fogyasztás fogyasztást szül. Mivel a számítógép ára zuhan, a háttértár „olcsó”, a szoftverért egyesek elvöl” nem adnak pénzt, a „gomb és kabát” effektust kevesen fedezik fel.

1995-ben járta az a történet, hogy egy idős bácsi meglátta a hosszú várakozó sort, ő is odaállt és megvásárolta kisunokájának a

„
A felhasználók sznobizmusát,
a legújabb számítástechnikai
lözungok iránti fogékonyságát
kihasználva
a termékgorgalmazók
reklámjaikban szándékosan
élnék a tudatos megtévesztés
erkölcstelen eszközével.

◆
A szoftver olyan házastárs,
„akivel” nehéz felbontani
az egyszer
megkötött házasságot, mivel
rengeteg időbe
és pénzbe kerül a válás.



Win '95-öt karácsonyra. Majd egy óra múlva sírva jött vissza, hogy ő nem is tudta, hogy ahhoz számítógép is kell... Most lehet mosolyogni, ám a legtöbb felhasználó ugyanebben a cipőben jár: nem ismeri a valódi erőforrásigényeket.



Nem közömbös, hogy a számunkra lényeges
funkciókhoz képest

a termék milyen erőforráspazarlásokra kényszerít.
Általában is elmondhatjuk, hogy a mai szoftverek
a valóban szükségesnél többszörösen nagyobb
erőforrásokat kötnek le.



Kétszer annyi tárat emésztenek fel a felesleges
kacatok, mint az érdemi komponensek.



A tévedések részben megtévesztésen alapulnak. A forgalmazók általában a ténylegesen szükséges erőforrásoknak a töredékét jelölik meg. „Elműködik az két megában is” mondják, majd a négy mega is kevésnek bizonyul. Gyorsabbra kell cserélni

- az alaplapot/processzort,
- a képernyővezérlőt, aminek a méretével is baj van,
- a háttértár kifogy,
- az elérési idő magas stb.

Mivel adott szoftverhez megfelelő hardver kell, a megtévesztés elítélése mellett azt is le kell szögezni, hogy a szoftver „jósága” nem mérhető a hardverbővítés iránti igényre. A program működtetéséhez valóban szükséges erőforrásokon nem lehet spórolni.

Az viszont már nem közömbös, hogy a számunkra lényeges funkciókhoz képest a termék milyen erőforrás-pazarlásokra kényszerít. Általában is elmondhatjuk, hogy a mai szoftverek a valóban szükségesnél többszörösen nagyobb erőforrásokat kötnek le. Például az a szövegszerkesztő, amivel most írok, a megkérdezésem nélkül számtalan olyan szoftverelemet telepít, amelyekre egészen bizonyosan soha az életben nem lesz szükségem. A szoftvernek ez a „bőkezűsége” azzal jár, hogy kétszer annyi tárat emésztnek fel a felesleges kacatok, mint az érdemi komponensek.

A statikus eszközigényeknél még jelentősebbek a dinamikusak, mivel azok a legszűkösebb erőforrás – nevezetesen a felhasználó idejét – terhelik. Rádásul azt sem tudjuk, hogy miként és miért. Olykor madárjóságnak kell lenni ahhoz, hogy az ötvenoldalas könyvrészt sikerül-e egyáltalán kinyomtatni, vagy sem. (Barátom gépén ez 13 MByte szabad háttértárral lehetetlen feladatnak bizonyult. Következett a tisztogatás, tömörítés, törlés kínos művelete; a nyomtatás újraindítása stb. Az újbóli elszállítás után persze kiderült, hogy a

biztonsági másolat is kiakadt, mert a termék erőforrás-menedzselése – enyhén szólva – siralmas.)

Résztanulság: A termék kiválasztásánál gondosan kellene ügyelnünk a „mellék-” és a „rejtett” erőforrásigényekre. Viszont ez a kitétel már átvezet bennünket a negyedik kritériumhoz, mert felvetődik az a kérdés, hogy honnan ismerhetjük meg a valós eszközkövetelményeket. (Még csak annyit jegyzek meg, hogy természetesen a pénz is erőforrás, és ebben a tekintetben a szoftver beszerzési ára a legkisebb tétel.)

Ami nincs, arról nagyon nehéz beszélni. A szoftvertámogatás átlagos hazai színvonala kritikán aluli. Ezt onnan tudom, hogy több tucatnyi ismerősöm engem nyagagt olyan kérdésekkel, amelyekre nincs válasz a helpben, a kézikönyvben, a huszadik telefon után a forgalmazónál sem, és amelyekre természetesen én sem tudom a feleletet. Magyarországon ma a „segítsünk magunkon” elv jegyében kedves kis baráti társaságok alakulnak és – szemben a hideg-rideg amerikai „X-felhasználók köre” megoldással – idehaza a szakmai szintjüket tekintve némileg vitatható, ám hangulatukban igazán pezsgő eszmecserek folytatódhatnak az egyes szoftverekről. Ezért hallatlan pozitívumnak kell értékelni, ha egy szoftverhez ennél egy fokkal több támogatást találunk.

Összegzés

Milyen a „jó” gépjármű? Milyennek kell lennie? Hogyan kell kinéznie? Mit kell tudnia? Az ilyen általános felvetésnek nincs túlzottan sok értelme. A moped és a tank, a személygépkocsi és az autóbusz is gépjármű, ám teljesen más az alkalmazásuk természete. A lényeges elterések miatt nincs mód arra, hogy a mérlegelésben abszolút kritériumokat alkalmazzunk. Viszont a rokonság miatt a relatív megítélés nem kizárt. Ennek feltétele, hogy megtaláljuk a célszerű értékelési jegyeket.

Nem tévedhetünk, ha a programcsomagokat rendszereknek tekintjük. Minden szoftvernek van célja, feladata és szerkezete. Ezek együttese jelenti a funkcionális (statikus) képességeket. A működtetés tényezői határozzák meg a (dinamikus) használati módot. A szoftverek egyszerű „beruházásként” és alkalmazásuk során folyamatosan erőforrásokat igényelnek. Nem egyszerű termékek, amelyek esetében megelégedhetünk egy használati utasítással. A szoftver megvétele előtt, üzembe helyezése alatt és használata során támogatást igényel.

Tökéletes programcsomaggal sohasem fogunk találkozni. A felsorolt négy aspektus egyike-másika itt-ott mindig kívánnivalókat fog maga után hagyni. Éppen ezért akkor, ha a jelzett kritériumok egymással harmonikus összhangban állnak, akkor meg merném kockáztatni azt a kijelentést, hogy a szoftver – „jó”.

Szerzőnk
a közgazdaság- és informatikai tudományok kandidátusa