

EXAMENSARBETE Design av ärendehanteringssystem för skilda målgrupper:

Visualiseringens påverkan på en användares konceptuella modell

STUDENTER Maria Jernsax, Elin Sakurai**HANDLEDARE** Joakim Eriksson (LTH), Ossian Grundevik (Norconsult Astando)**EXAMINATOR** Kirsten Rasmus-Gröhn (LTH)

Visualisering av statusflöde hjälper förståelse av processen

POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING **Maria Jernsax, Elin Sakurai**

För att kommunikationen mellan två parter ska fungera problemfritt krävs det att de kan mötas på samma nivå. Men hur skapar man en digital lösning som ger parterna samma förutsättningar?

Att olika personer har olika kunskap och erfarenheter om världen är en självklarhet. Skillnaden mellan dessa erfarenheter blir än tydligare när det kommer till områden som kräver expertkunskap, områden som inte kan klassas som allmänbildning. Så hur löser man då problemet med två användargrupper som behöver använda, och kommunicera genom, samma gränssnitt i en applikation? En applikation som hanterar en process som de besitter helt olika kunskap om?

Applikationen i fråga berör underhåll och förändringsarbeten inom infrastruktur på kommunal mark. Detta är ett område som kräver god kunskap om inte bara vatten, el och asfalt utan även om säkerhet. För att garantera säkerheten för civila och yrkesutövare är det viktigt att allt sker på ett korrekt sätt. Under arbetets gång ska skyltar och staket vara utplacerade, trafik kanske omledas. När arbetet anses färdigt behöver det besiktigas så att det uppfyller de krav som är satta. Detta är en process med många steg, och beroende på utbildning och erfarenheter kan en del av dessa steg råka förbises. Här är det viktigt att applikationen jämnar ut olikheten mellan de två användargrupperna så att detta inte sker.

Att visualisera processen bättre kan hjälpa till att lösa olikheter i förutsättningarna. En av lösningarna som togs fram var att lägga in ett sta-

tusträd i användargränssnittet, se figur nedan. Trädet ger en visuell bild över processen, och visar inte bara vad som är start och slut utan även alla steg däremellan. För en användare med mindre kunskap ger trädet tydlighet och kan på så vis medföra mindre frustrationer samt bättre kommunikation mellan parterna.

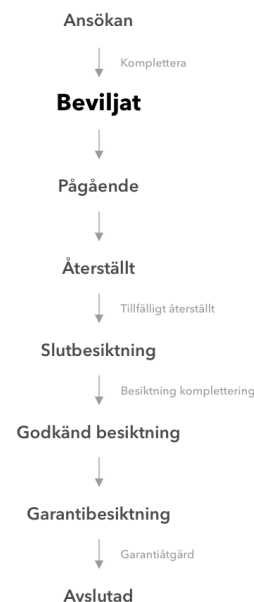


Figure 1: Statusträdet