

Analys av användbarhet och arbetsflöde

Vid nyutveckling av gammalt system

Bakgrund:

Knowit har på uppdrag av Malmö stad utvecklat ett system för fastighets- och gatukontoret som hanterar stadens markupplåtelse. Vid markupplåtelse ansöker till exempel en restaurang om att få bygga en uteservering, eller en förening om att spärra av delar av staden för att arrangera ett maraton. Denna upplåtelse hanteras av handläggare vid Malmö stad med hjälp av Knowits system, Markus, som i dagsläget är över tio år gammalt och börjar bli svårt att underhålla.

Syftet med examensarbetet var att undersöka om arbetsflödet vid markupplåtelse för Malmö stads handläggare kan effektiviseras och om användarupplevelsen kan förbättras jämfört med det nuvarande systemet.

Problem:

- Vad är kärnuppgifterna hos handläggarna?
- Hur ser arbetsflödet ut vid handläggning i det nuvarande systemet?
- Hur kan ett förbättrat arbetsflöde se ut?
- Hur skapas en användbar prototyp?
- Vilka teknologier ska användas vid utveckling av MVP:n?
- Hur ska känslig information hanteras och lagras?
- Hur ska MVP:n utvärderas och testas?

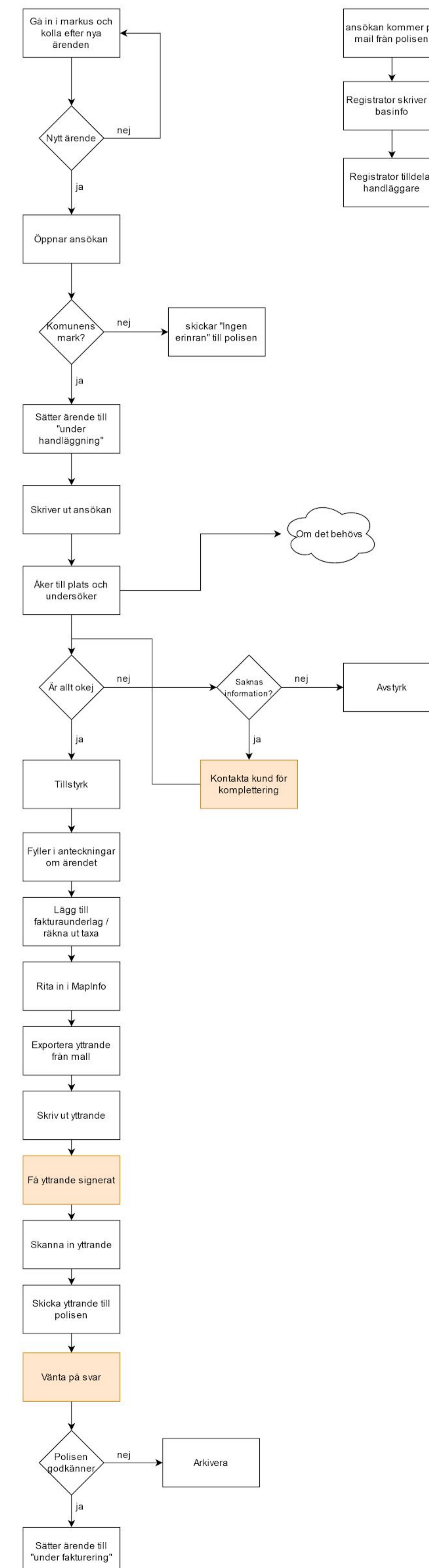
Metod:

Arbetet med det nya systemet delades upp i faserna: Inläsning, Elicitering, Kravspecifikation, Design av MVP, Implementering av MVP samt Testning och utvärdering.

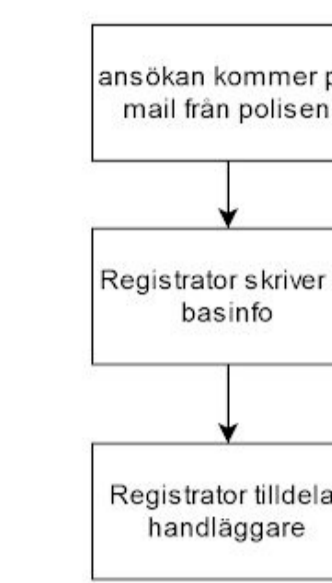
Eliciteringsprocessen bestod främst av de intervjuer som hölls med handläggare i Malmö, Lund och Helsingborg. Det hölls även en fokusgrupp i Malmö där krav och prioriteringar togs fram tillsammans med handläggare.

Framtagningen av krav, design av MVP samt utvecklingen av MVP:n har följt ett agilt arbetssätt, med levande kravdokument, för att enkelt kunna justera det som tagits fram där synpunkter från intressenter och handledare förekommit.

Handläggning i Markus i malmö



Registrering till Markus



Resultat:

Examensarbetet resulterade i en MVP som demonstrerar funktionalitet med ett förbättrat arbetsflöde mot det gamla systemet samt en kravspecifikation som innehåller krav för implementerad funktionalitet och krav på funktionalitet för ett framtida system. Det har också sammanställts en lista över funktionalitet som intressenter önskar till ett framtida system, om ett sådant skulle komma att utvecklas. Sammanställningen byggdes på intervjuerna, fokusgruppen och demonstration av MVP:n för handläggare i slutet av projektet.

Front-end för systemet har utvecklats i Facebooks Javascript-bibliotek React-Js och backend i Express-Js som är ett minimalistiskt web-ramverk för Node-Js. Testning har skett kontinuerligt genom hela utvecklingsfasen.

Diskussion/Slutsats:

För att kunna ta fram en välutvecklad prototyp som kan användas för validering av kravspecifikationen behöver en välstrukturerad eliciteringsprocess genomföras där handläggarna är de viktigaste intressenterna.

En stor begränsning för arbetsflödets förbättringspotential var att processen till stora delar ägs av polisen. Detta ledde till att förändringar måste börja från tillfället då handläggarna får remissen från polisen. Hade kommunen ägt ärendet kunde förbättringar vid ansökning av markupplåtelse gjorts som i sin tur hade gjort arbetet för handläggarna enklare.

Mycket fokus lades på att knyta arbetsprocessen till en karta för att förbättra överblick och ge handläggarna hjälpverktyg då detta var ett stort önskemål hos alla handläggare. För att förbättra arbetsflödet för handläggarna i det nya systemet samlades informationen till ärendet på en och samma plats, för att handläggaren inte skulle behöva klicka runt mellan flera olika sidor vid handläggningen för att nå olika information och funktioner. Detta ledde till en bättre överblick av systemet och ett förenklat flöde genom handläggningen.

Richard Nilsson

ri5728ni-s@student.lu.se

Pontus Rohdén

po8511ro-s@student.lu.se