# Záródolgozat tervezés felhasználó központú módszerrel

A záródolgozat témája: Iskolába hibajelentő rendszer

## 1. Összefüggések és célok.

Ismertesse a projekt összefüggéseit. Ismertesse ezzel kapcsolatosan a célokat.

Válasz:

* Valós időben hiba üzenetet lehessen írni
* Az üzenet megérkezik (Rizz Ottó) karbantartóhoz
* Kiválasztja a legsürgősebb hibaüzenetet, termenként rendezheti
* Megoldja a problémát, vissza is jelezhet

## 2.Kik a rendszer használói? Mi a feladatuk a rendszerben?

Válasz:

* Tanárok -> hibaüzenetet írhat
* Diákok -> szólnak a tanárnak, ha van hiba
* Karbantartó rendszergazda -> megoldja a problémát
* Általános karbantartók (oktatástechnikus, takarító…) -> megoldja a problémát
* A többi tanár -> tájékoztatja a hibáról
* Vezetőség -> ellenőrizheti a hiba megoldódott –e, illetve ha szükséges anyagi forrást, biztosit

## 3. Interjú készítés a felhasználókkal

Hogy oldják meg számítógép nélkül, mire jó, milyen alkalmazás

### 3.a Ha a rendszer már működik valamilyen formában, vagy esetleg számítógépes megoldás nélkül működik?

Válasz: (a táblázat kitöltése. Lehet, hogy egy szereplő több dolgot is csinál)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Melyik szereplő? | Mit csinál? | Jelenleg hogyan? |
| Tanár | Hibaüzenet készítés | * személyesen szól * emailt ír * telefonál * cetlit ír * másnak szól, hogy szóljon |
| Diák | Szól a tanárnak, ha hiba van | * személyesen |
| Karbantartó rendszergazda | Megoldja az informatikai problémát | * vagy távoli eléréssel vagy helyszínen megoldja * elfelejti a problémát * vezetőséggel felveszi a kapcsolatot * a hibabejelentővel felveszi a kapcsolatot * kiszámolja a karbantartás költségét |
| Általános karbantartó | Megoldja a nem informatikai problémákat | * vagy távoli eléréssel vagy helyszínen megoldja * elfelejti a problémát * vezetőséggel felveszi a kapcsolatot * a hibabejelentővel felveszi a kapcsolatot   kiszámolja a karbantartás költségét |
| Többi tanár | Informálódik a problémáról | * Szóban * E-mail * Cetli * Telefonon |
| Vezetőség | Ellenőrzi a javítást | * Szóban * Helyszínen |
|  | Költségvetést biztosít | * Költségvetést kér a karbantartótól * Anyagi fedezetet kér a fenntartótól |

3.b „Pain point” – a válaszok rangsorolandók!

A válaszokat szereplőnként kell

|  |  |
| --- | --- |
| Kényes, problémás kérdések és válaszok az interjú során! | Megoldási javaslatok! |
| A tanár észleli a hibát, majd több úton próbálkozik a hiba jelzésére és nem történik meg a hiba megoldása. Közben az információ nem jut el a karbantartóhoz. A tanár szeretné tudni, hogy mikor várható a hiba megoldása. | * A karbantartó mobil / web / desktop applikációjában a nyitó felületen látszik, hány lezáratlan hiba üzenet van. * Listát kérhet a hibaüzenetekről, ha rákattint, akkor részletes leírást kap (akár fénykép). * Visszajelzés a tanár számára, hogy olvasta. Megoldásra vár vagy megoldva (minden eseményhez időpontot rendel a rendszergazda, hogy mikor lesz megoldva a problémát). |
| A diák is szeretné jelezni a hibát.  A diák is szeretné tudni, mikor várható a hiba megoldása |  |
| A vezetőség fél a számítógépes megoldástól |  |
| A bizonyos rendszergazda fél a számítógépes megoldástól |  |
| A vezetőség nincs megelégedve a karbantartással (idő betartása, költségvetés, túl sok rongálás) |  |
| A tanárok nem tartják jónak, hogy új programot kell megtanulni |  |
| Karbantartó egy hibáról túl sok bejelentést kap |  |
| Bizonyos tanárok nem olvassák az emaileiketss |  |

3.c. A szereplők további feltérképezése az interjúk eredményei alapján

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Szereplő | Tulajdonságai | Céljai | Fenntartásai (félelmei) | Tipikus idézetek az interjúból |
| Tanár | A tanár az, aki az iskolában tanítja a diákokat és közben használja eszközöket. | Az órán az eszközök használata, és ha valamelyik eszköz meghibásodik, akkor azt jelenti a karbantartónak. | Eszköz hosszú ideig nem tudja használni.  A szoftver megnehezíti a probléma megoldását, az eszköz karbantartását. | „Lehet, nem tudom, használni a szoftvert.”  „Lehet még lassabb lesz a karbantartás.”  „Lehet, hogy tudni fogom, hogy a problémámmal foglalkoznak már.” |
|  |  |  |  |  |

## 4. Liftbeszéd készítése

A mondat részei:

* kinek készül a rendszer,
* rövid programnév,
* milyen rendszer és annak legfontosabb célja,
* „szemben”… (a jelenlegi rendszer jellemzője)
* „a mi rendszerünk” legfontosabb jellemzői.

Válasz:

A tanulóknak, tanároknak és karbantartóknak készül.

Feedbacker a program neve,

Amely informatikai és nem informatikai problémákat kezelésére szolgál.

Szemben a mostani rendszerben, amelyben papíron és szóban történik a hibák bejelentése.

Ezek gyakran elvesznek, vagy elfelejtődnek és sok bosszúságot okoznak az iskolán belül.

A mi FeedBacker rendszerünk elektronikus úton tartja nyilván a hibákat és azok nyomon követhetők,

ssazok a rendszerben megtalálhatók a karbantartók, bejelentők és az iskola vezetői száméra is.