Projektisuunnitelma: Sähköinen palaute- ja vikailmoituslomakejärjestelmä

Hannu Lisko

Ohjelmistoasiantuntijakoulutus

2015-2016

## Tavoite

Tavoitteena on luoda web-applikaatio, jolla voidaan kerätä palautetta sähköisesti lomakkeen sijaan, käsitellä palautetta ja tehdä tarvittavat toimenpiteet sekä hakea palautteista yhteenvetoja tilastointia varten. Applikaatiossa on myös rajapinta Google-kalenteriin, jotta palaute voidaan pyytää esimerkiksi tilavarauskalenterin perusteella käyttäjiltä automaattisesti sähköpostitse. Annettu palaute tallennetaan tietokantaan.

Samaan yhteyteen tehdään vikailmoituslomake, jolla viat voidaan ilmoittaa ja kuitata korjatuiksi/käsitellyiksi. Tämä järjestelmä voidaan ottaa käyttöön myös muissa yhteyksissä kuin tilavarauskalenterin perusteella varatuissa tiloissa.

Applikaation on tarkoitus olla yleiskäyttöinen, jotta sitä voi käyttää monessa paikassa ja siksi esimerkiksi tyyliasiat ja palautekysymysten sisällöt hoidetaan applikaatiologiikan ulkopuolella. Applikaatio totutetaan niin, ettei sen käyttämiseksi tarvita kaupallisia työkaluja tai ympäristöjä, vaan pärjätään open source -työkaluilla käyttöjärjestelmä- ja päätelaiteriippumattomasti. Palautteen käsittely- ja hallintapuolen tulee myös olla sellainen, ettei se vaadi minkäänlaista ohjelmointi- tai tietokantaosaamista, vaan onnistuu web-liittymän kautta keneltä ja mistä tahansa. Koska järjestelmä tulee olemaan auki internetiin, tulee hallintapuolelle luoda kirjautumisjärjestelmä sekä suodattaa mahdollisten haittaohjelmien jne. antama palaute pois jollain konstilla. Palautteisiin kirjataan antajan sähköpostiosoite, jotta asiaan voidaan tarvittaessa vastata tai olla muuten yhteydessä palautteen antajaan.

## Teknologiat

Tietokannaksi valitaan MongoDB tai MySQL, riippuen esimerkiksi siitä mitä saa asennettua palvelimelle, johon tämä järjestelmä tulee käyttöön. Ensi vaiheessa MySQL tulee olemaan käytetty sovelus web-hotellissa. Sovellus sisältää rajapinnat molempien tietokantateknologioiden käyttämiseen.

Koska itse palautekyselyn sisältö riippuu vahvasti siitä, mistä palautetta annetaan, sisällön määrittely tehdään tietokantamallissa. Uuden mallin luonnin toteuttaminen sovelluksen hallintaliittymään olisi valtava työ, joten sitä ei ainakaan ensimmäisessä versiossa toteuteta. Palautekysely tulee sisältämään erinäisiä määriä valintakysymyksiä sekä free text -kenttiä, ja sen johdosta palauteen sisältö tulee vaihtelemaan. Vikailmoituspuoli on yksinkertaisempi, koska vika ilmoitetaan ns free text-kenttänä.

Google Calendar -rajapintaa tarvitaan lukemaan varauskalenteria palautepyyntöjen lähettämiseksi. <https://developers.google.com/google-apps/calendar/>

## Yksityiskohtia

Palautepyyntöjen automaattilähetyksen takia palautteen kohteen valinta tulee olla mahdollista tehdä URL:n perusteella, ohittaen sivu jossa käyttäjä voi itse valita kohteen alasvetovalikosta.

Palautelomakkeessa tietyissä kohdissa “kyllä” -valinta laukaiseen vikailmoituksen syötön. Tällöin tehdään uniikki vikailmoitus, jotta sen tilaa voidaan seurata ja siihen viitataan palautteessa. Vikailmoituksia voi toki syöttää myös suoraan tietylle kohteelle, vaikka ne eivät liittyisikään palautteenantoon.

Tietokantamalli tulee sisältämään taulut käyttäjille, hallintakäyttäjille, kohdelistalle, vikailmoituksille sekä jokaiselle kohdespesifiselle palautetiedolle. Koska jokaisen kohteen palautteen sisältö on erilainen, ei kaikkia palautteita voida helposti laittaa samaan tauluun. Malliin toteutetaan näkymät ainakin kohteen, käyttäjän, ajankohdan ja vikailmoituksen tilan perusteella tehtäviin hakuihin. Lisäksi tilastonäkymä palautemääriin, jotta niitä voidaan verrata käyttötietoihin.