

Projekt:

Mina Sidor Malmö Stad (MiMa)

Jakob Ebbinger
Robert Karlsson
Joakim Lundkvist
Anders Sipinen
Sandra Sosa

Detta är en sammanställning av de beslut som tagits i samband med den användardrivna utvecklingen av en prototyp för Malmö Stads ärendesystem “Mina Sidor”. Dokumentet följer prototyper, användbarhetstester och de beslut som tagits till följd av testerna i kronologisk ordning och avslutas med att presentera resultaten för de tre olika gränssnitten.

Initiella frågor till användare

Vi började med att ställa följande frågor:

Vad vill användare se på 'mina sidor'?

Användare vill ha en lista över pågående ärenden och kunna se tidigare avslutade ärenden. De vill kunna se hur långt i processen ett ärende gått, när ärendet registrerats och vad som hittills hänt med ärendet. Det finns även önskemål om möjligheten att se kontaktuppgifter och kontaktvägar till den/de som handlägger ärendet för att ha möjlighet att följa upp med frågor om processen. För att se hur ärenden i samma kategori normalt hanteras och vilken handläggningstid de normalt har efterfrågas en FAQ-liknande funktionalitet. Det är viktigt för testpersonerna att få tillgång till motiveringen för beslut speciellt vid avslag. Användare vill även ha möjligheten att byta språk.

Vad vill användare ha notiser om?

Användare vill ha notiser om alla händelser dvs. att få bekräftelse när det är mottaget och när det är godkänt/ej godkänt. Det

är också viktigt för användare att veta om nåt kräver komplettering. De vill veta när behandlingen av ärendet påbörjats och när ärendet är avslutat. En användare vill veta om det går vidare till annan instans och/eller om ärendet sitter fast i behandlingen.

Hur och hur ofta vill de ha notiser?

De vill ha notis via antingen e-post och/eller sms, samt möjlighet att välja vilken av dessa sätt de blir kontaktade via.

Mobil - Version 1.0

MiMa - Användartester
Malmö Högskola, Examensprojekt våren 2013



Fig. 1 Version tre-meny



Fig. 2 Version två-meny

Första brainstormen efter intervjuerna resulterade i två olika utkast till prototyper av en mobil layout. Den enda skillnaden mellan de två prototyperna var antalet menyelement. En version med tre flikar och en version med två. Versionen med tre flikar var tänkt att fungera som en 'hem'-funktion med plats för ytterligare, framtida, funktionalitet som exempelvis att skapa ärenden eller länkar till andra tjänster. Ärenden sorterades enligt *uppdaterade*, *aktiva* och *avslutade*. Uppdaterade är de ärenden där det har skett en ändring som är av intresse för användaren till exempel när ett ärende bytt status från inkommen till registrerad. Aktiva är de ärenden som fortfarande är pågående och avslutade är de som fått beslut och arkiverats.

Ärendeprocessens fyra steg identifierades och dessa steg presenterades grafiskt i form av en processlinje. De fyra processtegen var *Inlämnad*, *Registrerad*, *Under behandling* och *Beslutad*. Ärendet är inlämnat när ärendet har kommit in till Malmö Stad

och därmed kommit in i systemet. Ärendet går därefter vidare till registrerad när alla uppgifter kontrollerats och godkänts samt att ärendet vidarebefordrats till rätt instans. Under behandling är när handläggare behandlar ärendet och beslutad är när beslut tagits och ärendet är avslutat.

Första iterationen av användartester visade att tre menyelement var förvirrande och i samråd med projektägare beslutades att två element i menyn vara tillräckligt då framtida funktionalitet som skulle behöva komma till i efterhand var utanför avgränsningen av projektets omfattning och inte möjligt att förhålla sig till vid detta stadiet. Det var också svårt för användare att förstå skillnaden mellan Uppdaterade och Aktiva ärenden, så därför beslutades att alla ärenden skulle grupperas under Pågående ärenden. Termen Pågående testades över telefon med ett par personer genom att fråga "Vad är ett pågående ärende hos kommunen?" där samtliga personer svarade att ett pågående ärende är ett ärende som ännu inte är avs-

lutat/beslutat och som fortfarande är under behandling. Att ett ärende uppdaterats med information som är relevant för användaren visas grafiskt genom att ärendets namn blir fetmarkerat, vilket följer de konventioner som finns e-postapplikationer.

Mobil - Version 2.0

MiMa - Användartester
Malmö Högskola, Examensprojekt våren 2013



Fig. 3 Mobil layout, version 2.0

Användartester utfördes den 3 april på stadsbiblioteket där två scenarion användes för att testa det mobila gränssnittet med pappersprototyper. Intervjuerna, som spelades in med diktafon, diskuterades sedan med hela projektgruppen för att snabbt komma på hur prototypen skulle uppdateras. Scenariona var tänkta att leda användaren genom systemet för att kunna se status på ett ärende samtidigt som testledaren ställde specifika frågor för att bekräfta terminologi och användandet av processlinje och andra markörer så som fetstilt text. Då dessa intervjuer genomfördes på en offentlig plats där eventuella testpersoner har kort om tid så anpassades frågornas djup efter detta.

Testpersonen ombads att hitta ett avslutat ärende och läsa motiveringen till dess beslut, vilket blev godkänt för ca fem år sedan. Testpersonen uppmanades att tänka högt och förklara alla element de såg så att testledaren kunde anteckna och undersöka ifall systemet var förståeligt. För att lösa problemet behöver testpersonen

trycka på knappen *Avslutade ärenden* och scrolla ner för att hitta *Ansökan om inackorderingsbidrag*. Testpersonen måste därefter trycka på länken *Ansökan om inackorderingsbidrag*, och därefter läsa texten som står som motivering.

Nästa scenario gick ut på att hitta ett ärende som har fått en uppdatering. Testpersonen ska kontrollera vilka ärenden som är uppdaterade och vilka som inte är det, därigenom testas om testpersonen förstod metaforen till mail-applikationer genom att uppdaterade ärenden är fetmarkerade.

Något som var genomgående för användartesterna hittills var att de fyra stegen i processen var problematiska att förstå vid första anblick. Mindre än hälften av testpersonerna förstod skillnaden mellan inlämnad/registrerad eller registrerad/under behandling, vilket indikerade att processlinjen behövde revideras. Testpersonerna gav ett antal olika svar på vad det betyder när ett ärende är registrerat och vi upptäckte

att den generella trenden i testerna var att stegen var för många och överflödiga. För en användare var det inte intressant att veta om ett ärende var registrerat eller under behandling, utan det var endast intressant att veta att ärendet faktiskt var startat och behandlas. Därför togs beslutet att helt kassera statusen "Registrerad" och istället använda de tre kvarstående för att beskriva hela processen. I och med detta blev det mycket väsentligt att tydligt markera vart i processen ett ärende är, då under behandling är en mycket övergripande beskrivning. Detta löstes genom att göra ett större antal tester där testpersonerna fick svara på frågor om datum i kombination med status var tydliga nog och förståeliga. Detta resulterade i många färre frågetecken och en mycket tydligare representation av ärendets gång. Fig. 4 på nästa sida visar en grafisk representation av användartesterna som gjordes med våra framtagna testscenarion och vår reviderade processlinje.



Fig. 4 Grafisk representation av testscenarion på mobil layout, version 3.0

Surfplatta - Version 1.0

MiMa - Användartester
Malmö Högskola, Examensprojekt våren 2013

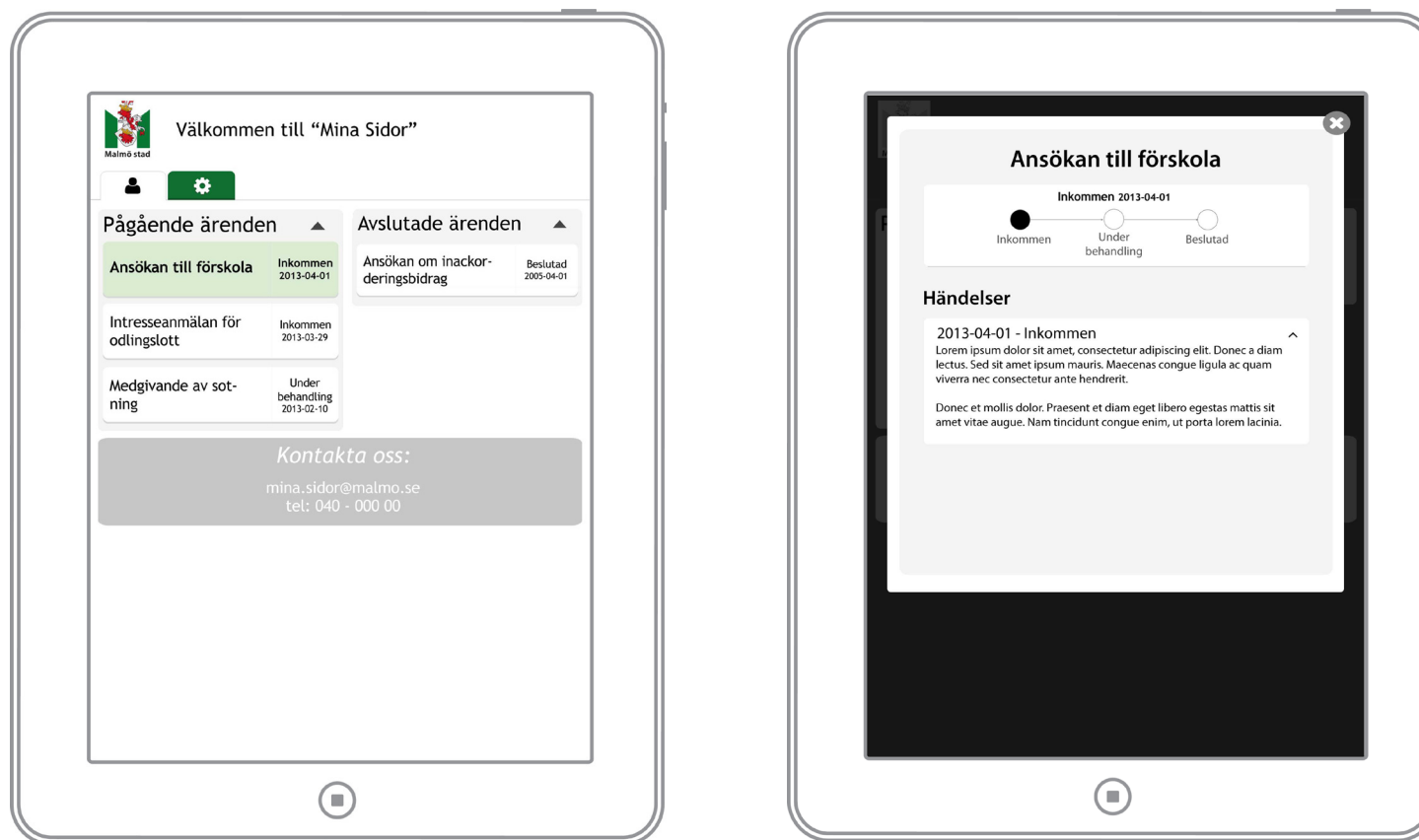


Fig. 5 Layout surfplatta, version 1.0

Den mobila layouten används som grund för surfplatta då det är två ganska lika plattformar som använder sig av liknande interaktionsmönster. Förutom mindre justeringar så förändrades layouten då en surfplatta har en större display lades de två olika kolumnerna med ärenden bredvid varandra. Testerna på denna layout visade sig ge samma resultat som den mobila, och det enda problemet som dök upp var att testpersonerna hade svårt att förstå vad ett *Uppdaterat* ärende var. För att förtydliga att ett ärende som är uppdaterat kräver en interaktion eller hade information som var väsentlig för användaren gav vi det en grön färg, vilket kan ses på Fig. 5. Den gröna färgen valdes då det följer Malmö Stads grafiska profil. Detta gjorde det mer problematiskt än tidigare, då ett antal testpersoner synonymiserade den gröna färgen med "färdigt" ärende och förstod inte att ärendet hade en viktig uppdatering. Efter vidare överläggning med projektägaren förstod vi att det inte fanns uppdateringar som var väsentliga, utan det finns endast



Fig. 6 Nytt utseende för ärende som kräver åtgärd

två lägen för ett ärende: antingen är det under behandling där ingen input krävs av användaren, eller så har ärendet stannat upp och väntar på mer information. Lösningen blev att lägga en banderoll över ärendet (se Fig. 6) för att tydligt visa för användaren att någon form av åtgärd krävs, vilket resulterade i mycket bättre gensvar från testpersonerna. De resterande uppdateringar, som att ärendet har ändrat status eller skickats till annan instans, är endast informativa uppdatering och något som användaren aktivt får logga in och ta del av.

Desktop - Version 1.0

MiMa - Användartester
Malmö Högskola, Examensprojekt våren 2013

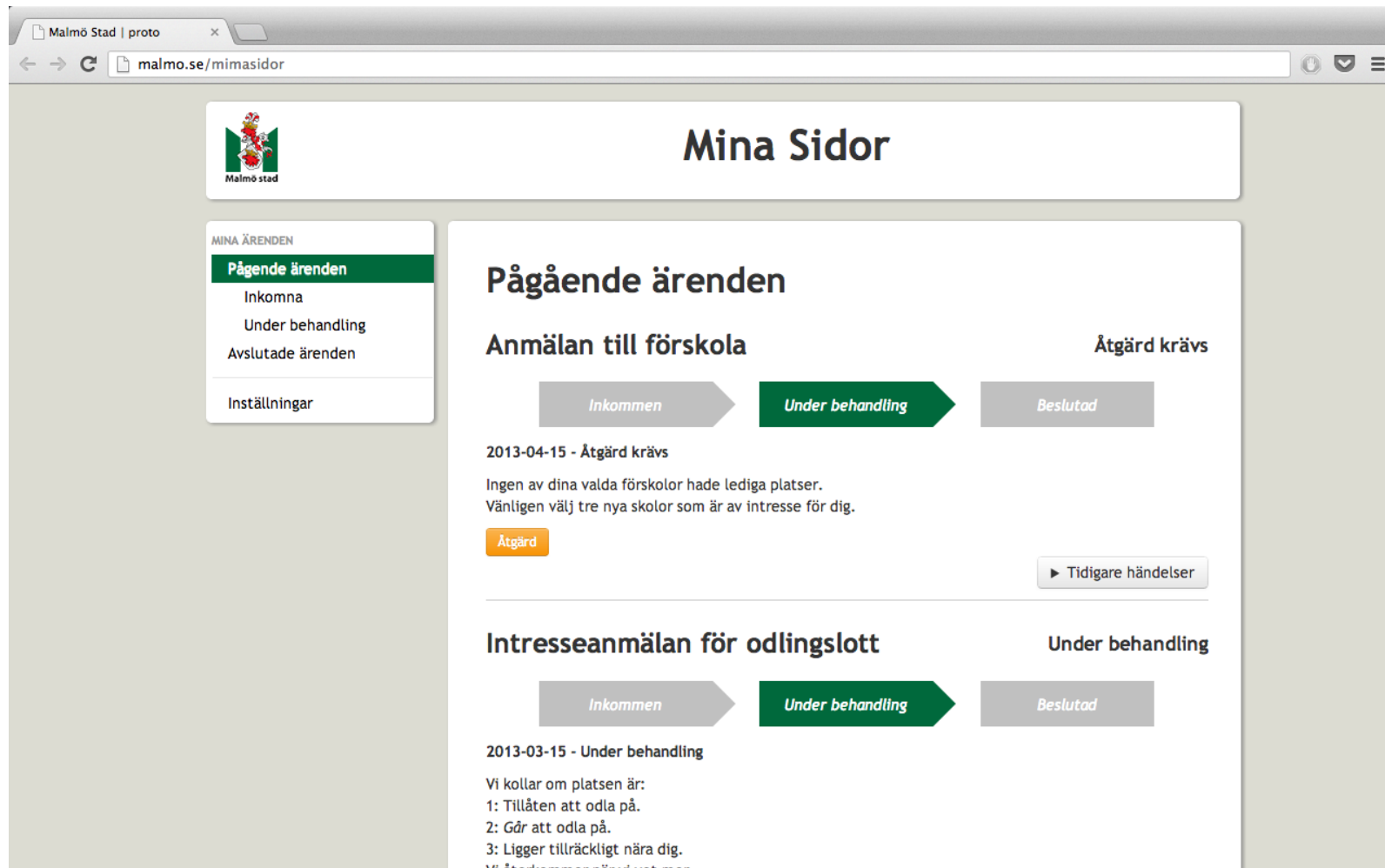


Fig. 7 Layout desktop, version 1.0

Användartesterna på desktop följde samma scenarion som tidigare tester då dessa täcker in all funktionalitet som Mina Sidor erbjuder. Spontana tankar om layout och innehåll var genomgående positiva ex. att det endast innehåller det minsta nödvändiga. Uppgifterna löstes med enkelhet, vilket var förväntat då det är samma ordval och interaktionsmöjligheter som på tidigare testade plattformar.

Den stora förändringen mot tidigare versioner är att fler och mer kvalitativa tester på desktop utfördes, då denna plattform kommer stå för den större delen av besöken/trafiken. Processlinjen förbättrades för att den skulle vara möjlig att användas på alla skärmstorlekar, för att Mina Sidor skall få ett enhetligt utseende.

Slutgiltig prototyp: Mobil

MiMa - Användartester
Malmö Högskola, Examensprojekt våren 2013



Mina Sidor



Pågående ärenden ^

Kräver åtgärd !




| | |
|---------------------------------|---------------------------|
| Ansökan till förskola | Behandlas 2013-03-04 |
| Intresseanmälan för odlingslott | Registrerad 2013-03-15 |
| Medgivande av sotning | Inkommen 2013-03-04 |

Avslutade Ärenden v

Kontakta oss:
minasidor@malmo.se
tel: 040-00 00 00

Ansökan om förskoleomsorg x

Inkommen

Händelser

2013-04-15 - Åtgärd krävs ^

Ingen av dina valda förskolor hade lediga platser.
Vänligen välj tre nya skolor som är av intresse för dig.

2013-04-11 - Under behandling v

2013-04-08 - Under behandling v

2013-04-01 - Inkommen v

Avslutade Ärenden v

Kontakta oss:
minasidor@malmo.se
tel: 040-00 00 00

Slutgiltig prototyp: Surfplatta

MiMa - Användartester
Malmö Högskola, Examensprojekt våren 2013



Mina Sidor



Pågående ärenden ^

Avslutade Ärenden v

Kräver åtgärd !

| | |
|---------------------------------|---------------------------|
| Ansökan till förskola | Behandlas 2013-03-04 |
| Intresseanmälan för odlingslott | Registrerad 2013-03-15 |
| Medgivande av sotning | Inkommen 2013-03-04 |

Kontakta oss:
minasidor@malmo.se
tel: 040-00 00 00

Ansökan om förskoleomsorg

Inkommen

Inkommen Under behandling Beslutad

Händelser

2013-04-15 - Åtgärd krävs ^

Ingen av dina valda förskolor hade lediga platser. Vänligen välj tre nya skolor som är av intresse för dig.

2013-04-11 - Under behandling v

2013-04-08 - Under behandling v

2013-04-01 - Inkommen v

tel: 040-00 00 00

Slutgiltig prototyp: Desktop

MiMa - Användartester
Malmö Högskola, Examensprojekt våren 2013



Mina Sidor

Pågående ärenden

Inkomna

Under behandling

Avslutade ärenden

Inställningar

Anmälan till förskola

Åtgärda!

Inkommen

Under behandling

Beslutad

2013-04-15 - Åtgärd krävs

Ingen av dina valda förskolor hade lediga platser.
Vänligen välj tre nya skolor som är av intresse för dig.

► Tidigare händelser

Intresseanmälan för odlingslott

Inkommen

Under behandling

Beslutad

2013-03-15 - Under behandling

Vi kollar om platsen är:
1: Tillåten att odla på.
2: Går att odla på.
3: Ligger tillräckligt nära dig.
Vi återkommer när vi vet mer.

► Tidigare händelser