

# SUM Projekt - Kollegiekontoret

af:

Silas Fontain Jakobsen  
Tina Jensen  
Andreas Kristoffersen  
Jannie Gier Larsen  
Erik Holm Sejersen

## Forord

\tableofcontents

## Forundersøgelse

### Forberedelse og projektgrundlag

På vores indledende projektetableringsmøde blev vi enige om at vi alle var klar over projektets omfang, men måtte også indse at vi med al sandsynlighed ikke når at levere et færdigt og brugbart produkt indenfor den afsatte tid.

Derfor har vi valgt at vi gerne vil arbejde med en agil metode, der bl.a. sikrer at vi når at lære noget om udviklingsprocessen involveret i det, og fordi det også har være salgstalen overfor Kollegiekontoret, så de får en smag for den side af udviklingsverdenen inden de endeligt får løst deres behov for en hjemmeside.

### Baggrund

Vi har i forbindelse med en stillet eksamensopgave taget kontakt til Kollegiekontoret, da de har et kommende IT projekt med henblik på at få opgraderet deres hjemmeside til udlejning af ungdomsboliger.

### Opgaven og formål

Vores opgaver består i at afdække Kollegiekontorets behov til en ny hjemmeside, der er tidssvarende og giver potentielle lejere et bedre overblik over deres muligheder for at leje en

ungdomsbolig.

### **Økonomiske og tekniske rammer**

Der er ikke afsat økonomiske midler til projektet, og vi kan ikke forvente der er mulighed for at tilføje flere ressourcer. Vores tekniske rammer og værktøjer er hvad vi har lært at anvende i studietiden, og der er hverken tid eller penge til større oplæring/kurser.

### **Kritiske faktorer**

Det er ikke målet at vi på den afsatte tid når at udvikle et kørende system, og Kollegiekontoret forbereder sig også på at købe systemet af en anden leverandør. Vores mål med projektet er således dels at lære at anvende de lærte begreber og metoder, og dels at vise kollegiekontoret den agile side af udviklingsverdenen i praksis.

### **Organisering**

#### **Projektets organisering**

Projektgruppen består primært af de fem undertegnede, hvoraf Tina Jensen er valgt som formel leder af gruppen. Kollegiekontorets interesser kan repræsenteres i projektgruppen af Silas F. Jakobsen der er medlem af Kollegiekontorets Forretningsudvalg. Kontakterne der arbejder til dagligt på Kollegiekontoret er informationsmedarbejder Lene Billeskov Jensen og administrationschef Diana Jørgensen. Andreas Kristoffersen er valgt som ansvarlig for versions og dokumentstyring.

I princippet kunne en formel styregruppe etableres med kontaktpersonerne fra kollegiekontoret, men da dette også er et læringsprojekt vil vi alle gerne være lidt involveret i beslutningsprocesserne, og når hele projektgruppen indgår er det lidt strakt at kalde det en styregruppe.

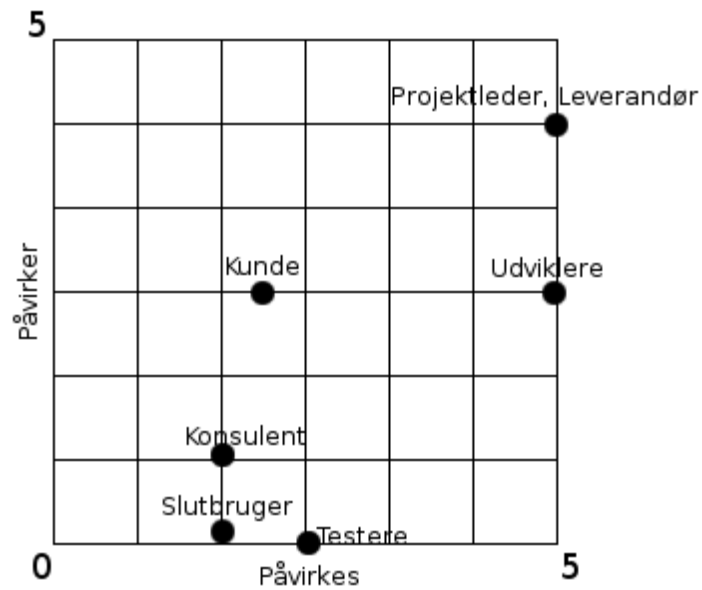
### **Ressourcer**

Uden tildelte økonomiske midler må vi anvende de gratis værktøjer vi kan få fat i, heldigvis er det er udbudet af gratis værktøjer ganske omfattende, og vi har opsat infrastruktur i for af dokumentstyring og versionskontrol, og vi har de nødvendige udviklingsværktøjer til rådighed.

### **Interessenter**

Vi vurderer, at der på projektet findes følgende relevante og klart definerede interessenter:

- Kunde: Kollegiekontoret
- Leverandør: Team Awesome
- Projektleder: Tina Jensen
- Slutbrugere: Nuværende og potentielle lejere af ungdomsboliger i Aarhus
- Udviklere: Team Awesome
- Testere: Team Awesome
- Konsulent: Hanne Sommer



Figur, der viser interessenternes indflydelse

|                              | Kunde | Leverandør | Projekteder | Slutbrugere | Udviklere | Testere | Konsulent |
|------------------------------|-------|------------|-------------|-------------|-----------|---------|-----------|
| <b>Succeskriterium</b>       |       |            |             |             |           |         |           |
| Ny teknologi                 |       |            |             |             | x         |         |           |
| Brugervenligt                | x     |            |             | x           |           |         |           |
| Let at lære                  | x     |            |             | x           |           |         |           |
| Høj performance              |       | x          |             | x           |           |         |           |
| Gode værktøjer               |       |            |             |             | x         | x       |           |
| Kunden bliver tilfreds       | x     | x          |             |             |           |         |           |
| "Vi lærer noget"             | x     | x          |             |             | x         | x       |           |
| Tidsfristen bliver overholdt |       | x          | x           |             | x         |         | x         |
| God kommunikation            | x     |            |             |             | x         |         | x         |

Figur, der viser interessenternes succeskriterier

Idet vi grundet projektets størrelse er kommet frem til, at et færdigt produkt næppe vil kunne leveres indenfor tidsfristen, er der opnået et fælles mål fra leverandørens såvel som fra kundens side, om fokus på læringsprocessen. For kunden er det vigtigt at opleve, hvordan et udviklingsforløb er. Det indebærer, at det i høj grad er leverandøren (og dermed også projektlederen), der i sidste ende tager beslutninger angående projektet.

## Turboanalyse

| Mål og vilkår | Særlig styrke                                  | Særlig svaghed                                   | Mulige beslutninger   |
|---------------|--|--|---|
| Teknikken.    |  | Usikkerhed om nuværende anvendt teknik.          | Vi kan starte fra bunden, fremfor at bygge ovenpå eksisterende. |
| Udviklerne.   |  | Uerfarne.  | Vi skal være forberedte på at få hjælp fra undervisere.         |
| Resultat.     | Skal ikke blive færdigt, da det ikke er målet. |  | Fokuser på at lære noget.                                       |
| Omgivelserne. |  | Projektgruppen har andre opgaver under forløbet. | Afstem forventninger og prioriteter.                            |

## Projektets Strategi

### Sammenfatning

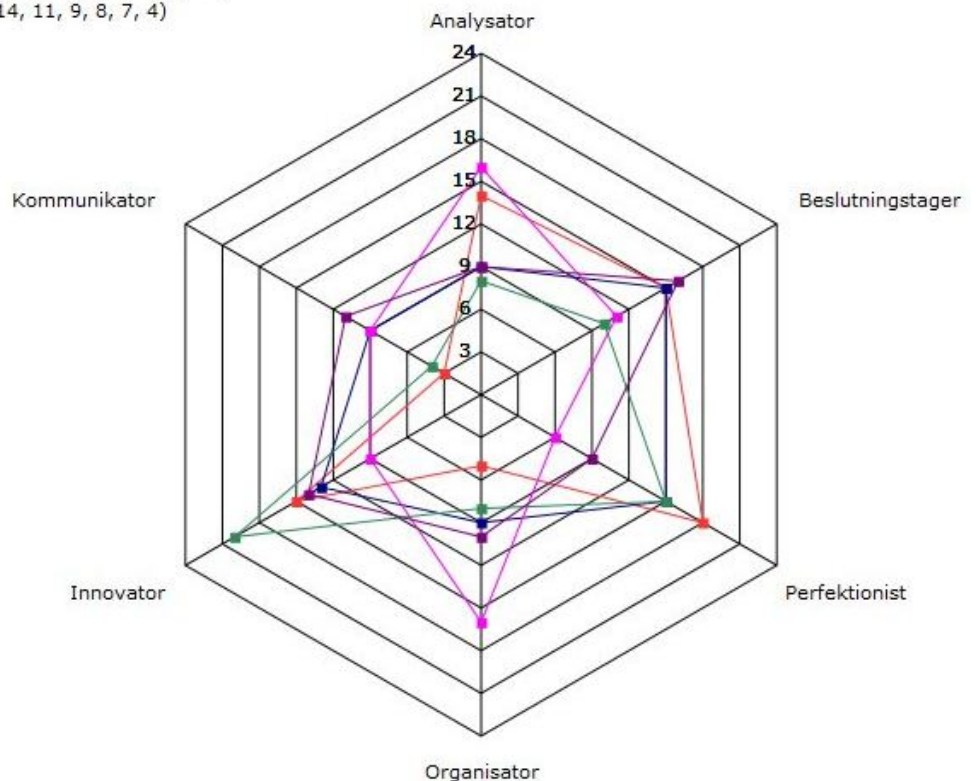
Vi starter umiddelbart udviklingsprojektet fra bar bund, og satser ikke på at levere et færdig produkt, men at vi lærer noget af processen ved et udviklingsprojekt. Vi vil også være eksperimenterende i idéerne så der kan komme noget brugbart og inspirerende ud af projektet for alle parter.

### **Personressourcer**

Hele holdet har taget en TRAP test. Testen viste at holdet har balance i de fleste punkter men har en manglende evne i kommunikation. Holdet har ellers medlemmer, som har mindst 15 point i de andre kategorier mens den højeste scorer i kommunikation kun er ca. 11 point. Selvom kommunikationen er lav kender hele holdet hinanden forholdsvis godt, da vi har arbejdet sammen flere gange før.

TRAP testen skal ikke bruges som factum men mere skal bruges som en test der giver et fingerpeg om hvordan gruppen er, og hvilken form for samarbejde man kan forvente.

- Andreas Holmelund Kristoffersen (14, 15, 18, 5, 15, 3, 8, 11, 5, 4)
  - Erik Holm Sejersen (9, 15, 15, 9, 13, 9, 12, 8, 6, 4)
  - Jannie Gier Larsen (16, 11, 6, 16, 9, 9, 7, 6, 0, 11)
  - Silas Fontain Jakobsen (8, 10, 15, 8, 20, 4, 5, 11, 1, 13)
  - Tina Bodil Jensen (9, 16, 9, 10, 14, 11, 9, 8, 7, 4)
- Vis alle



## Aftaler og koordinering

Møder med kollegiekontoret er umiddelbart aftalt i et fåtal, og vi forventer ikke at kunne bruge tid fast til at udvikle sammen med dem "ved siden af". Møder aftales med Lene Billeskov Jensen.

## Metode

### Overordnet fremgangsmåde

Vi har lært om at bruge MUST-metoden, og det er overordnet denne metode vi vil anvende principper og værktøjer fra i forundersøgelsen. På vores plan kan ses overskrifter for de begreber vi har arbejdet med.

### Plan

Se bilag.

### Teknikker og beskrivelsesværktøjer

Til planen er allerede anvendt referencelinie-planlægning, og vi forventer at benytte os af interview/observation i forbindelse med at kortlægge arbejdspraksis (virksomhedsbesøg). Vi laver også en SWOT analyse, samt analyserer mål og strategi for at danne os et overblik og kortlægge problemstillingerne.

### Arbejdsform

Internt i projektgruppen forventer vi at arbejde samme i løse grupper og individuelt i forbindelse

med opgaveløsning. Samarbejdet med kollegiekontoret/styregruppe løftes med møder og email. I det daglige vil vi bruge opslagstavler og alm. tavler til at holde styr på organiseringen.

## Fokusering

### Virksomhedsbeskrivelse

Hvis man er ung og skal i uddannelse eller er i gang med en uddannelse i Aarhus vil man med høj sandsynlighed benytte Ungdomsbolig Aarhus for at finde en bolig. På Ungdomsbolig Aarhus hjemmeside søger unge efter en ungdomsbolig. Hjemmesiden holder styr på unge der ansøger og boligforeninger som har boliger der skal beboes. De står for at udsende tilbud når boliger bliver frie, og for opsigelse af boliger.

### Interne forhold

De ansatte ved kollegiekontoret er primært kontorarbejdere der administrerer ungdomsboligerne igennem webbolig, der er et ERP værktøj for boliger. Arbejdet består bl.a i at tildele tilbud til ansøgere ved ledige boliger og opsigelse af aftaler, samt rydde op i information som brugerne indtaster forkert, fx dobbelte ansøgninger. Opgaven er til dels papirtung da der anvendes udskrifter fra systemet som en oversigt over ledige boliger der skal tildeles. Arbejdsfordelingen er ret afklaret, og webbolig fungerer rimelig effektivt til at klare opgaven. Arbejdsgangen er tilrettelagt for at undgå fejl der kan medføre lejetab for de kollegier der administreres, omend i en ideel verden udføres der et arbejde der fra et teknisk synspunkt godt kunne automatiseres.

Ønsket om forandring ligger derimod i præsentationen af data ind/ud fra brugerne, der groft sagt er meget basal og uoverskuelig for mange. Der er ønsket om at gøre det lettere at udvælge relevante boliger i forbindelse med oprettelse af ansøgning, så det mindsker antallet af fejl brugerne laver, samt reducerer behovet for henvendelser fra ansøgere der ikke har kunnet overskue systemet.

### Omgivelser

Da man som ung boligsøgende under uddannelse reelt ikke har et andet alternativ end ungdomsbolig Aarhus har de tilnærmelsesvis opnået et markedsmonopol. Markedssituationen i sig selv må ses som værende stabilt, om end der typisk er større efterspørgsel end udbud. Det er dog ikke faktorer, som Kollegiekontoret som sådan hverken kan eller skal ændre på. Det er naturligvis nødvendigt at indrette sig efter den gældende lovgivning på området, og til dels også boligforeningerne, som de har et tæt samarbejde med.

### SWOT-analyse

|   |  |
|---|--|
| <b>Styrker:</b><br>Markedsmonopol<br>Stabilt marked | <b>Svagheder:</b><br>Ingen konkurrence → Ingen fornyelse<br>Umiddelbart ingen mulighed for<br>markedseksansion |
| <b>Muligheder:</b><br>Teknologisk udvikling         | <b>Trusler:</b>  |

Idet Kollegiekontoret på dette område tilnærmelsesvis har monopol på markedet, har de ikke behov for at fornye sig. De har dog heller ikke umiddelbart mulighed for det da markedets situation hele tiden er mere eller mindre stabil i forhold til målgruppen. De ønsker alligevel at levere en god service til deres brugere, hvor det ses at man kan udnytte den teknologiske

udvikling til eks. at lave en bedre hjemmeside. Umiddelbart har de ingen eksterne trusler idet markedet er statisk.

### IT-strategi

Kollegiekontoret har ikke en decideret IT-strategi, men der er fokus på IT i deres aktivitetsmål. De relevante delmål går ud på at få bedre IT-systemer og lettere (kortere) arbejdsgange i administrationen. Disse mål skal opnås ved en mere sammenhængende elektronisk håndtering. Under mødet d. 16. april 2012 kom det også frem at de ønsker fremtidig fokus på brugervenlighed, som ungdomsboligaarhus.dk skal afspejle. I den forbindelse har vi fået en behovspecifikation, som er baseret på feedback de har fået fra brugere.

### Projektets arbejdsområder

- Mere brugervenlig og tidssvarende brugeroplevelse af ungdomsboligaarhus.dk
- Mere stabilt
- Øget funktionalitet i præsentation af data og søgekriterier

### Fordybelse

#### Referat af observationer og interviews

##### Møde hos Kollegiekontoret d. 16/4-2012:

På mødet var der fokus på Kollegiekontorets bevæggrunde for ønske af et nyt system, og hvad de forventer det nye system skal kunne i forhold til det gamle. Der blev talt en del om at brugeren på den nye hjemmeside skal have en bedre oplevelse end på den gamle, samt at den nuværende hjemmeside har problemer med stabilitet, som den nye skal løse. Problemer ved den nuværende hjemmeside er udspecificerede i det diagnostiske kort nedenunder. Desuden observerede vi, hvordan de bruger deres system i praksis og hvordan deres arbejdsproces med ansøgningerne og opdatering af hjemmesiden foregår. Dette havde til formål at finde frem til måder hvorpå det nye system kan effektivisere processen.

### Rige billeder

Se bilag

### Diagnostiske kort

| Problem   | Årsag   | Konsekvens                                    | Idéer til løsning                         |
|---|---|---|---|
| Information forsvinder i systemet.<br>Siden kan kun bruges optimalt i IE. | Brugere logges ud under ansøgning.<br>Informationer kan forsvinde ved for mange opdateringer<br>Bøvlet opdateringsproces.<br>Dårlig kode. | Frustrerede ansøgere.<br>Klager.              | Fejl lokaliseres.<br>Der startes forfra.  |
| Siden er svær at navigere.  | Layoutet er ikke intuitivt eller sammenhængende.  | Brugeren finder ikke den ønskede information. | Mere gennemtænkt og brugervenligt layout. |

|                         |   |   |  |
|-------------------------|---|---|--|
| Siden er uoverskuelig.  | Mangel på søgekriterier.  | Frustrerede ansøgere. Ansøgere havner måske et sted de ikke havde tænkt sig.    | Etablering af søgefunktion.  |
| Besværlig login proces. | Autogenererede login oplysninger.                                 | Ansøgerne opretter nye ansøgninger istedet for at bruge den allerede oprettede. | Brugerne får selv mulighed for at oprette et personligt login.               |
| Nedbrud i systemer.     | Forskellige leverandører af systemer til hjemmesider og webbolig. | Dyr vedligeholdelse og fejlretning.   | Bedre kvalitet i løsninger. Brug samme leverandør, giv dem et samlet ansvar. |

## Mål

1. Bedre browser kompatibilitet
2. Søgbare boliger med kriterier/valg
3. Nemt at ændre/vedligeholde informationer for personalet
4. Stabil hjemmeside
5. Brugervenligt layout
6. Individualiseret brugeroplevelse
7. Nemt login system
8. Integrering af geografisk placering i forhold til eks. uddannelsesinstitutioner
9. Integreres med webbolig

## Fornyelse

Samlet set er problemerne for Kollegiekontoret ikke så omfattende, og kræver ikke en større reorganisering af arbejdsgange, men hovedfornyelsen ligger hos kunderne som får en bedre service, lettere adgang til information og alt i alt en bedre oplevelse.

## Visioner om den samlede forandring

### Vision 1

→ Tilretning af eksisterende hjemmeside.

Denne vision er ikke let at implementere i praksis, da vi ikke har adgang til det eksisterende system internt, og da det er så ukompatibelt med de nye tanker om hvordan systemet skal virke at det ville være urentabelt at bruge denne fremgangsmåde. Fordelen kunne være at det ville være en billig lappeløsning på problemerne, men de eksisterende småproblemer kan vokse sig større. Det kunne også være at systemet er konstrueret dårligt og derfor ville tage lang tid at sætte sig ind i systemet og rette på det uden at forårsage nye fejl.

### Vision 2

→ Gentænkning af systemet og efterfølgende ny implementation.



Dette kan gennemføres i praksis og være en rentabel løsning. Det tager sandsynligvis ikke længere tid end at rette i den eksisterende løsning, og resultatet vil være mere helt, og lettere og billigere at opdatere i fremtiden, og det vil være lettere at udføre vision 3.

### **Vision 3**

→ Implementation af integrering af webbolig.

En fuld integration vil være meget svær at kunne lave på den afsatte tid. Det er derfor ikke noget vi vil bestrebe os på at opnå, men det er et oplagt fremtidsprojekt.

### **Strategi og plan for realisering**

Taget i betragtning af den stramme tidsplan og manglende kendskab til eksisterende løsning, er vision 2 en realistisk løsning for skoleopgaven, men vision (2+)<sup>3</sup> er den endelige løsning for Kollegiekontoret. Det eksisterende system er en meget forældet platform der kan blive meget dyr at vedligeholde i fremtiden efterhånden som færre udviklere har kendskab til systemet.

### **Mock-ups**

Se bilag

### **Konklusion på forundersøgelse**

Vi har været godt rundt om Kollegiekontoret, og afklaret at de har et reelt behov for en tidsvarende hjemmeside der giver en bedre servicering af ansøgere. Der er lagt op til at projektgruppen, som omfatter os som studerende implementerer vision 2 bl.a. pga. den begrænsede tid. Den manglende integrering med webbolig får ikke konsekvenser for Kollegiekontoret da de ikke regner med at få et kørende system.