

Bijlage 8 Gebruiksvriendelijkheidstest

Doelstelling gebruiksvriendelijkheidstest

Doelstelling van de gebruiksvriendelijkheidstest is om een oordeel te vormen over het gebruiksgemak van de aangeboden EPSS Oplossing.

Beoordeling gebruiksgemak

De beoordeling van het aspect gebruiksgemak vindt plaats aan de hand van een demonstratie in de live-omgeving van de EPSS Oplossing door de Inschrijver van drie door de Aanbestedende dienst gedefinieerde user stories (zie paragraaf 2.5. van Bijlage A ‘Specificatie van de opdracht’). Deze demonstratie wordt gegeven aan (potentiële) Gebruikers (Medewerkers van Aanbestedende dienst), hierna te noemen beoordelaars. De demonstratie van de live-omgeving van de EPSS Oplossing zal per Inschrijver in totaal 90 minuten duren, waarvan:

- maximaal 60 minuten gebruikt mag worden voor introductie en het demonstreren van de drie user stories,
- minimaal 30 minuten voor het beantwoorden van vragen van de beoordelaars.

Het risico voor het bewust of onbewust niet tonen van bepaalde onderdelen is de verantwoordelijkheid van Inschrijver.

Vervolgens worden de beoordelaars geïnstrueerd om de gedemonstreerde EPSS Oplossing te beoordelen zoals beschreven in paragraaf 2.5.3. van Bijlage A ‘Specificatie van de opdracht’.

Om de objectiviteit van de beoordeling te borgen wordt het gebruiksgemak van de EPSS Oplossing door een zo groot mogelijk aantal beoordelaars beoordeeld (10 tot maximaal 15).

De beoordelaars krijgen na afloop van elke demonstratie van de EPSS Oplossingen tijd om de betreffende EPSS Oplossing te beoordelen op basis van de volgende UX Heuristieken. Deze zijn voorafgaande aan de gebruiksvriendelijkheidstest toegelicht en doorgesproken met de beoordelaars.

Heuristiek	Categorie	Beschrijving
Gebruikerscontrole en vrijheid	(User) control	Sta Gebruikers toe een procesflow te verlaten of hun laatste actie ongedaan te maken en terug te gaan naar de vorige status van het systeem (Undo).
Functies communiceren het probleem dat ermee wordt opgelost en over de relevantie/waarde voor een nieuwe Gebruiker	(User) control en design	Wanneer Gebruikers een onbekende functie verkennen, moeten ze snel kunnen begrijpen hoe deze wel of niet relevant voor hen is.

Heuristiek	Categorie	Beschrijving
Flexibiliteit en efficiëntie van gebruik	Behulpzaamheid en (User) control	Snelkoppelingen (onzichtbaar voor de beginnende Gebruiker) versnellen de interactie voor de ervaren Gebruiker, zodat het systeem tegemoet kan komen aan onervaren en ervaren Gebruikers.
Realtime gebruikersinterface	(User) control, consistentie, behulpzaamheid	Wanneer de systeemstatus verandert, geeft de interface onmiddellijk feedback aan Gebruikers.
Zichtbaarheid van systeemstatus	Behulpzaamheid	Door de huidige status te communiceren, krijgen Gebruikers het gevoel de controle over het systeem te hebben, de beschikbare acties te begrijpen en te gebruiken om hun doel te bereiken, en uiteindelijk ontstaat er vertrouwen in performance support.
Herkennen, diagnosticeren, herstellen van fouten	Behulpzaamheid	Maak foutmeldingen zichtbaar, verminder het werk dat nodig is om het probleem op te lossen en instrueer Gebruikers onderweg.
Taken zijn gemakkelijk te leren, of, als ze complex zijn, hebben ondersteuning in de vorm van in-app-begeleiding, standaardinstellingen, sjablonen of wizards.	Consistentie, behulpzaamheid	Taken moeten in de eerste plaats intuïtief zijn en als ze complex zijn, moeten ze hulpmiddelen bieden om leren mogelijk te maken.

Iedere beoordelaar krijgt de mogelijkheid om ná het afronden van alle demonstraties van de live omgevingen van de verschillende EPSS Oplossingen de scores te herijken om zodoende te borgen dat alle Inschrijvers per beoordelaar op een gelijkwaardige manier worden beoordeeld.

De individuele scores per Inschrijver van de beoordelaars op de Wens worden vervolgens met elkaar besproken om te komen tot een onderbouwde, gezamenlijke consensusbeoordeling. Hiermee wordt de interbeoordelaars-betrouwbaarheid geborgd. Per heuristiek wordt verslag gemaakt van de individuele beoordelingen, de consensusbeoordeling, en de onderbouwing. Ten behoeve van deze bespreking stelt de Inschrijver een PowerPoint met screenshots beschikbaar van de belangrijkste schermen die in de drie user stories worden gebruikt.

De punten per heuristiek worden gewogen conform onderstaande weging (conform paragraaf 4.2.5. van het Beschrijvend document). De scores per heuristiek worden bij elkaar opgeteld en dit leidt tot de score op de betreffende Wens.

Gebruiksgemak		35
Wens 2	<i>Gebruikerscontrole en vrijheid</i>	5
	<i>Functies communiceren Voor een nieuwe Gebruiker</i>	5
	<i>Flexibiliteit en efficiëntie van gebruik</i>	5
	<i>Realtime gebruikersinterface</i>	5
	<i>Zichtbaarheid van systeemstatus</i>	5
	<i>Herkennen, diagnosticeren, herstellen van fouten</i>	5
	<i>Taken zijn gemakkelijk sjablonen of wizards</i>	5

Verantwoordelijkheden

Inschrijver is verantwoordelijk voor:

- Het verzorgen van een demonstratie in een live (test)omgeving van de EPSS Oplossing aan de beoordelaars over de werking van de EPSS Oplossing in relatie tot de uit te voeren user stories. De demonstratie moet de beoordelaars in staat stellen het gebruiksgemak van de EPSS Oplossing te beoordelen
- Het uiterlijk bij aanvang van de demonstratie beschikbaar stellen van 15 kopieën op papier van een document met screenshots van de belangrijkste schermen die in de drie user stories worden gebruikt.

De Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor:

- De regie over de gebruiksvriendelijkheidstest inclusief tijdsbewaking;
- Het instrueren van beoordelaars over opzet en doel van de gebruiksvriendelijkheidstest en de wijze van beoordeling;
- De beoordelaars voorzien van de user stories op basis waarvan ze het gebruiksgemak van de EPSS Oplossing beoordelen.

User stories

Om het gebruiksgemak te beoordelen zullen alle beoordelaars de volgende user stories voorgelegd krijgen. In de demonstratie van de aangeboden EPSS Oplossing dienen de user stories zo volledig mogelijk te worden getoond.

User story Content maken

Als Expert wil ik dat de EPSS Oplossing mij ondersteunt om stap voor stap instructies te maken en te bewerken zodat Gebruikers van mijn expertise gebruik kunnen maken zonder dat ik één op één steeds weer opnieuw mijn verhaal hoeft te doen.

- Bewerken
Als Expert wil ik in procesgerichte performance support Content kunnen editen, tussenstappen toevoegen, tekst toevoegen, documentatie aanmaken op basis van metadata zodat ik snel, herbruikbaar en goede kwaliteit Content kan leveren
- One source publishing
Als Expert wil ik Content kunnen hergebruiken (one source publishing)
(o.a: op het hoogste niveau aanpassen zodat deze wijziging verder onderliggend wordt aangepast)

- Kopiëren en plakken

Als Expert wil ik opgemaakte tekst vanuit bijvoorbeeld MS Word of MS PowerPoint kunnen kopiëren en plakken in de auteursomgeving van de EPSS Oplossing, waarbij de EPSS Oplossing de vormgeving overneemt met minimale nabewerking en zonder overbodige onzichtbare vormgevingsinstructies zodat ik efficiënt kan werken.

User story Contentbeheer

Als Expert en Contentbeheerder wil ik dat de EPSS Oplossing mij ondersteunt bij het uitvoeren van Contentbeheer zodat ik er weinig tijd aan kwijt ben én de Content voldoet aan onze kwaliteitscriteria (correct, up-to-date, adequaat, vindbaar, in beheer).

- Content Cureren

Als Contentbeheerder wil ik Content uit andere Bronnen kunnen Cureren in de EPSS Oplossing, zodat deze Content te vinden is door Eindgebruikers via de EPSS Oplossing.

User story raadplegen performance support Content

Als Eindgebruiker wil ik dat de EPSS Oplossing laagdrempelig en binnen enkele klikken performance support Content ontsluit zodat ik leer mijn werk autonoom, efficiënt en effectief uit te voeren op basis van de laatste instructies en wet- en regelgeving.

- Zoeken en vinden

Als Eindgebruiker wil ik actief kunnen zoeken in performance support Content zodat ik gericht nieuwe dingen kan leren, mijn kennis kan verdiepen, kan zien hoe je iets doet, verbeteringen door kan voeren of problemen op kan lossen.

- Ontsluiting van performance support Content

Als Eindgebruiker wil ik dat de EPSS Oplossing voor mijn rol en werkproces relevante en adequate Content ontsluit.

- Ontsluiting op basis van profielkenmerken

Ik wil als Eindgebruiker in mijn profiel specifieke kenmerken kunnen vastleggen, zoals werkproces, taak en rol, zodat de EPSS Oplossing alleen relevante Content toont.

- Ontsluiting op basis van gedrag

Als Eindgebruiker wil ik dat de EPSS Oplossing het mogelijk maakt (intelligent) in te spelen op competenties/al beheerste kennis/vaardigheden zodat ik relevante performance support krijg aangeboden.

- Feedback geven

Als Eindgebruiker wil ik de mogelijkheid hebben om feedback te geven op Content, zodat fouten kunnen worden gecorrigeerd en verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.