

## **Bijlage 8 Casus gebruikerstest**

Inschrijvers die na beoordeling van de prijs en de open vragen nog een reële kans maken op gunning (en voldoen aan de minimale score voor de open vragen) van de opdracht, worden uitgenodigd voor de gebruikerstest. Deze Inschrijvers zullen op uiterlijk 13 april 2023 een uitnodiging voor de gebruikerstest ontvangen.

### **Planning en locatie**

De gebruikerstest vindt plaats op woensdag 19 april 2023.

#### **Woensdag 19 april 2023:**

09.00 – 09.30 Voorbereiding Inschrijver 1

09.30 – 12.00 Gebruikerstest Inschrijver 1

12.30 – 13.00 Voorbereiding Inschrijver 2

13.00 – 15.30 Gebruikerstest Inschrijver 2

Inschrijver dient zich op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip te melden op onderstaand adres  
Cattelaar 2, 7461 PK Rijssen.

Inschrijver meldt zich bij binnenkomst en kan vragen naar Mevr. Marloes Rutten (afdeling P&O). Zij zal Inschrijver begeleiden naar de juiste ruimte. In deze ruimte is een presentatiescherm en een internetverbinding aanwezig. Inschrijver dient zijn eigen laptop mee te nemen. Inschrijver heeft een half uur om zich voor te bereiden. Aansluitend heeft Inschrijver maximaal 2,5 uur de tijd om de hieronder genoemde handelingen live te demonstreren in een SaaS omgeving. Binnen de 2,5 uur dient Inschrijver rekening te houden met 15 minuten pauze.

### **Wat wil Opdrachtgever zien bij de gebruikerstest**

Inschrijver dient onderstaande handelingen live te laten zien, dan wel onderstaande vragen te beantwoorden.

#### **HR ondersteuning**

1. Het principe van invoeren van een nieuwe medewerker. Specifiek een medewerker werkzaam op twee locaties en een medewerker werkzaam in twee dienstverbanden.
2. Beheer en uitvoering van correspondentie, d.w.z. aanmaken via beheerfunctie van het document arbeidsovereenkomst en dit koppelen aan de correspondentie functie, vervolgens deze voor de bovengenoemde nieuw ingevoerde medewerker gebruiken;
3. De onderstaande mutaties/handelingen, zowel handmatig als (indien mogelijk/van toepassing) via ESS/MSS opvoeren bij de nieuwe medewerker en vervolgens zichtbaar zien op de salarisspecificatie, realtime dan wel proefstrook. Dit inclusief "4 ogen principe" binnen P&O te volgen via een workflow:
  - a. Wijziging van een dienstverband (bijv. ingangsdatum) met terugwerkende kracht;
  - b. Aanstelling met terugwerkende kracht wijzigen, terwijl er uitbreidingen op deze aanstelling staan; Signaleringen op o.a. seniorenverlof/ einde vervanging (let op: vervangers!) en kan deze meldingen zelf uit/-aangezet worden; aangeven wel of niet mogelijk is hier voldoende.
  - c. Mogelijkheden van het automatisch toekennen van reiskosten, voor medewerkers in cao VO, eveneens halverwege een maand; aangeven wel of niet mogelijk is hier voldoende.
  - d. Medewerker van functie laten wijzigen (OP naar OOP of andersom), zonder dat er een nieuwe invoer nodig is; aangeven wel of niet mogelijk is hier voldoende.
  - e. Mogelijkheden van het registreren van verschillende soorten verlof en de daarbij behorende vervaldata van verschillende soorten verlof.
  - f. Mogelijkheden voor dienstdtijd registratie met onderscheid in overheids-, onderwijs- en bestuursdienstdtijd; aangeven wel of niet mogelijk is hier voldoende.
  - g. Registratie bevoegdheden (Diploma's). En zicht op onbevoegden.
  - h. Mutatieoverzichten ter (extra)controle voorafgaand aan een salarisrun.

### **HR ondersteuning - verzuim**

1. Ziekmelding via ESS/MSS en koppeling met Arbo Unie en UWV.
2. Hoe ziet verzuimdossier eruit? Met werking poortwachter signaleringen, e-mailnotificaties en mogelijkheid tot preventieve dossiermeldingen.
3. Het proces omtrent gedeeltelijke herstelmeldingen, waarbij een vervanging aan de ziekgemelde medewerker is gekoppeld.

### **HR ondersteuning - selfservice**

1. Kort inzicht in beheer ESS/MSS (inrichting/beheer van workflows, autorisaties, controles).
2. Wat zie ik in MSS als leidinggevende qua acties (bij voorkeur in 1 overzicht met 1 inlog).--> uitwerken.
3. Ik moet als leidinggevende zaken goedkeuren: declaratie, herstelmelding, factuur goedkeuren, waar zie ik dan de acties en hoe kom ik bij die acties? Kan ik vervolgens gelijktijdig als medewerker mijn eigen declaratie ook indienen?

### **Werving en selectie**

1. Kan een workflow MSS-melding vacature gekoppeld worden aan de werving- en selectie, basisgegevens van de vacature worden overgenomen in het systeem, afstemming over de vacature verloopt middels de applicatie (communicatie met vacaturehouder en/of sollicitatiecommissie).
2. Laat zien hoe je vanuit de applicatie een vacature publiceert op onze website Onderwijsselect.nl (Wordpress-omgeving). Laat zien hoe je ook video dan wel foto's toevoegt aan de vacature.
3. Laat zien hoe je deelnemers aan de sollicitatieprocedure tijdelijk rechten kan geven voor toegang tot de sollicitatiegegevens.
4. Laat zien hoe de correspondentie naar de sollicitanten verloopt (automatische bevestiging op individueel niveau, afwijzing briefselectie, aanstelling. En hoe verloopt het proces van werving naar aanname in het systeem.
5. Laat zien hoe je de vacature via de applicatie kan koppelen aan standaard webpagina (Meesterbaan) en of social mediakanalen (Linkedin en Facebook).

### **Managementinformatie**

1. De standaardrapportages uit de applicatie, zoals een formatie-overzicht inclusief de mogelijkheid tot het downloaden in Excel.
2. De handelingen voor het zelf bouwen van een maatwerkrapportage.
3. Laat zien hoe je zelf een rapportage bouwt: We willen graag een maandrapportage met gegevens van medewerkers (medewerker ID, naam medewerker, aanstellingsgrondslag, status medewerker, Functiecategorie, wijziging t.ov. vorige maand) op basis van kostensoort of kostendrager.

### **Salarisverwerking**

1. Geef de mogelijkheid en het proces weer voor het draaien van verschillende productiesoorten, zoals; salaris-, correctie-, speciale-, eindejaars-, proef- en extra runs met volledige salarisberekening.
2. Journaalpost-aansturing, beheer, en aansluiting/koppeling met F&B inclusief bestanden voor inlezen in Exact Globe en internetbankieren.
3. Aanmaken eigen looncomponenten met juiste grondslagen etc.(bijvoorbeeld Toelage Teamleider).
4. Salarisoutput (loonstaten individueel, resultatenoverzichten, controle-(signaal)lijsten, Standenregister, mutatieoverzichten, betaalstaten).
5. Inrichting eigen regelingen (Fietsenplan, salderingsregeling, cafetariaregeling vakbond contributie en fitnessregeling).
6. In het kort, het proces rondom de aangifte en afdrachten naar Belastingdienst, ABP, Loyalis (collectief en regulier) en het Vervangings- en Participatiefonds.
7. Het proces omtrent de toekenning van de jaarlijkse periodieken en bindingstoelagen.

### **Technische functionaliteit**

1. Het systeem biedt een adequate beveiliging, c.q. mogelijkheden tot afscherming van programmatuur en data voor onbevoegden.
2. Koppelingsmogelijkheden met andere externe systemen, zoals bijvoorbeeld Magister/Zermelo. Hoe dit is georganiseerd en de eenvoud hiervan.

### **Applicatiebeheer:**

Toekennen van rechten en rollen aan (eind)gebruikers, zowel voor PSA als FA.

### **FA**

1. Factuur (pdf/xml/op papier) behandeling van binnenkomst t/m betaling en afhandeling. Dus goedkeuringsproces en boekingsproces. Hoe werkt een workflow van een inkoopfactuur, die door de organisatie geleid wordt en kan deze workflow handmatig aangepast worden.
2. Declaratie personeel
  - Dienstreizen moeten via salaris uitbetaald worden i.v.m. cafetariaregeling,
  - Overige onkostendeclaraties rechtstreeks via bank (als factuur).
  - Ook hiervan het goedkeurings- en boekingsproces
3. Aanbrengen van wijzigingen in bestaande boekingen.
4. Maandelijkse rapportage ten behoeve van vestigingen/budgethouders. Voorbeeld van een rapportage uitputting van een budget.
5. Importeren vanuit Excel.

### **Beoordeling**

De gebruikerstest wordt door de in paragraaf 7.4 van het Bestek opgenomen leden van de beoordelingscommissie afzonderlijk van elkaar beoordeeld. De scores van de beoordelaars worden per Inschrijver opgeteld. De Inschrijver met de hoogste score voor de de gebruikerstest wordt beoordeeld met het maximaal aantal punten. Inschrijvers die minder punten behalen scoren naar rato lager. De scores worden volgens de formule in het bestek berekend.

De beoordelingscommissie van Opdrachtgever is aanwezig om de handelingen te beoordelen. Op het in de bijlage (Scoreformulier gebruikerstest PSA) opgenomen beoordelingsschema is te zien welke beoordelaar welk onderdeel zal beoordelen. Inschrijver is er zelf verantwoordelijk voor dat alle handelingen gedemonstreerd worden. Handelingen die niet getoond worden kunnen niet beoordeeld worden. Inschrijver haalt voor niet getoonde handelingen geen punten (score 0). Inschrijver dient zelf aan te geven of eventuele vragen vanuit de beoordelingscommissie wel of niet gesteld mogen worden of dat deze achteraf gesteld mogen worden als daar nog tijd voor is.

Beoordelaars kunnen de volgende scores toekennen:

| Scoremogelijkheden handelingen en vragen                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfer keyuser | Cijfer overige beoordelaars |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------|
| De handeling is eenvoudig/gebruiksvriendelijk (1), in (relatief) weinig stappen (2) en snel (verwerkingstijd) (3) uit te voeren.<br><i>Indien naar mening van de beoordelaar aan criteria 1 en minimaal aan criteria twee of drie wordt voldaan dan haalt Inschrijver de hoogste score.</i> | 8              | 4                           |

|                                                                                                                                                                   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| De handeling is uit te voeren.<br><i>Er wordt naar mening van de beoordelaar minimaal aan de hierboven genoemde criteria 1 of criteria 2 voldaan.</i>             | 4 | 2 |
| De handeling is niet, niet geheel, of zeer omslachtig uit te voeren.<br><i>Er wordt naar mening van de beoordelaar niet voldaan aan criteria 1 en criteria 2.</i> | 0 | 0 |

Eenvoudig/gebruiksvriendelijk: Gemakkelijk, begrijpelijk en zonder ingewikkelde handelingen, zie ook de toelichting op de volgende pagina

Weinig stappen: Zo min mogelijk stappen. Afhankelijk van de handeling. Hierbij zal ook een vergelijking worden gemaakt tussen de verschillende Inschrijvers.

Snel: Vlot, niet traag, geen lange verwerkingstijd

Tenslotte zijn er nog twee algemene beoordelingspunten waar de beoordelingscommissie punten aan kan toe kennen. Alle beoordelaars kunnen hierbij de score 8 punten (goed), 4 punten (matig) of 0 punten (slecht) hanteren.

Goed: Beter dan matig, naar of boven verwachting van Opdrachtgever.

Matig: Minder dan goed, maar niet slecht. Voldoet deels aan de verwachtingen van Opdrachtgever.

Slecht: Minder dan matig. Voldoet niet aan de verwachtingen van Opdrachtgever.

#### **Algemeen**

1. De vorm van samenhang tussen de verschillende "modules" binnen het systeem. En de wijze van toekenning autorisaties in het algemeen, en indien van toepassing, binnen de "modules".
2. Werkend op alle hedendaagse devices en alle gangbare browsers.

#### **Toelichting gebruiksvriendelijkheid**

Gebruiksvriendelijkheid is een belangrijk aspect. Een systeem kan voldoen aan alle eisen, daarmee is echter niet gezegd dat het gebruiksvriendelijk is voor de medewerkers die er, in de diverse rollen, mee moeten werken.

De volgende aspecten helpen de beoordelingscommissie om de gebruiksvriendelijkheid te beoordelen.

#### **Visueel:**

- Veel (sub)windows. Voor het uitvoeren van een gewone taak zijn diverse windows nodig of er verschijnen popups. *Voorbeelden: voor één taak(stap) is data uit verschillende windows nodig. Allerlei systeemmeldingen die dan ook nog gesloten moeten worden met [OK]. Veel popup-windows met korte 'dialogjes'.*
- Slecht leesbaar, Omschrijving: het lezen gaat niet gemakkelijk genoeg. *Voorbeelden: kleine letters, slechte kleurcombinatie,.*
- Codering slordig of te sterk, Omschrijving: de codering van informatie (bijv. onderscheiden met kaders, vet, kleur of knippen) ontbreekt, is te sterk of is inconsequent. *Voorbeelden: velden voor 'alleen-lezen' zien er hetzelfde uit als invoervelden. Statische informatie (veldnamen) valt meer op dan dynamische informatie (veldinhoud). Er knipt voortdurend informatie op het scherm. Overbodige kaders. Iconen zijn onduidelijk of te gedetailleerd.*
- Scrollen, Omschrijving: de gebruiker moet veel of onhandig scrollen en er is weinig ondersteuning voor gemakkelijk scrollen. *Voorbeelden: te 'lange' schermbeelden. Horizontaal scrollen. Dunne scroll-balk.*

#### Systeemtechnisch:

- Saaie of onnodige taak, De gebruiker verricht taken die het geautomatiseerde systeem zou kunnen doen. *Voorbeelden: de gebruiker moet altijd dezelfde informatie kopiëren terwijl het systeem dit kan 'weten' en doen.*
- 80/20 regel, Omschrijving: 80% van de taken kan uitgevoerd worden met 20% van de bedieningsmogelijkheden en informatie. *Voorbeelden: veel velden moeten worden overgeslagen. Slechts 3 van 20 werkbalkknoppen worden gebruikt.*
- Gebruiker is niet de baas. De gebruiker heeft een ondergeschikte rol of wordt als zodanig benaderd. *Voorbeelden: de gebruiker kan een ingezette actie niet afbreken of terugdraaien. Het systeem bepaalt het werktempo. Het systeem laat niet zien wat het doet. Gebruiker snapt niet waarom iets niet kan. Helpinformatie en foutmeldingen leggen de schuld bij gebruiker of zijn niet oplossingsgericht.*
- Volgorde onlogisch. Omschrijving: de volgorde in dialogen of in de velden past niet bij de taak. *Voorbeelden: volgorde van velden is niet van linksboven naar rechtsonder. Detailkeuze voor hoofdkeuze. Opvolgende schermbeelden passen niet bij opvolgende taakstappen.*
- Bevestigingsdialogen. Omschrijving: Er zijn veel bevestigingsdialogen. *Voorbeelden: gebruiker moet acties vaak bevestigen. Men drukt zonder aarzeling en zonder de vraag te lezen op return of [OK].*
- Foutgevoelig. Omschrijving: de applicatie is niet tolerant voor vergissingen van de gebruiker. *Voorbeelden: veldje vergeten leidt tot veel opnieuw invoeren. Gevoelig voor spaties en voorloophnullen. Onderscheid hoofdletters en kleine letters.*
- Selectie is belastend, Omschrijving: De gebruiker wordt mentaal of fysiek teveel belast bij het maken en invoeren van een keuze. *Voorbeelden: teveel items in een lijst. Te diep in hiërarchische lagen. Items niet direct zichtbaar. Items niet geordend. Lijst reageert niet op lettertoetsen.*
- Ongunstige muisacties, Omschrijving: er zijn ongunstige muishandelingen nodig. *Voorbeelden: slepen. Dubbelklikken. Precies aanwijzen (klein klikgebied).*