

Bijlage 8a 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 11 mei 2023 een uitnodiging voor de gebruikerstest ontvangen.

Planning en locatie

De gebruikerstest vindt plaats op dinsdag 16 mei 2023.

Dinsdag 16 mei 2023:

08.00 – 08.30 Voorbereiding Inschrijver 1

08.30 – 11.00 Gebruikerstest Inschrijver 1

11.00 – 11.30 Voorbereiding Inschrijver 2

11.30 – 14.00 Gebruikerstest Inschrijver 2

14.00 – 14.30 Voorbereiding Inschrijver 3

14.30 – 17.00 Gebruikerstest Inschrijver 3

Indien er meer of minder dan drie inschrijvingen binnen komen, dan zal de planning aangepast worden. Het betreft dus een indicatieve planning.

Inschrijver dient zich op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip te melden op onderstaand adres: Arubastraat 4, Alkmaar.

Inschrijver meldt zich bij binnenkomst en kan vragen naar mevrouw C.M. Vader. 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 30 minuten 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. Inschrijver dient binnen de 2,5 uur rekening te houden met maximaal 15 minuten pauze.

Wat wil Opdrachtgever zien bij de gebruikerstest

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

Vraag		Omschrijving & Aandachtspunten
1.	Laat het proces van vacature tot eerste betaling zien met o.a. de volgende stappen in het proces: 1a Werving & Selectie: - Hoe gaat de vacaturemelding door de leidinggevende? - Hoe wordt de vacature online geplaatst met koppeling naar de website van SOVON, Meesterbaan en Indeed? - Hoe ziet het sollicitatieproces er voor de kandidaat uit? - Hoe kunnen we de recruitmentacties uitvoeren (selectie van uit te nodigen kandidaten maken e.a.)? - Hoe wordt het administratieve proces ondersteund (ontvangstbevestiging, uitnodigen, afwijzen e.a.)? - Welke mogelijkheid is er tot open sollicitaties doen en het AVG-proef registreren van kandidaten voor toekomstige vacatures?	

	1b Kandidaat wordt voorgedragen voor een arbeidsovereenkomst: - Hoe gaat het proces van geschikte kandidaat vanuit het recruitmentsysteem naar daadwerkelijke arbeidsovereenkomst? - Welke gegevens worden automatisch doorgezet van uit het recruitmentsysteem? - Hoe krijgt de kandidaat toegang (2^e factor) tot het zelfbedieningsportal? - Hoe gaat de communicatie met nieuwe medewerker over aanstelling en aanlevering van documenten (VOG, paspoort e.d.) - Laat een voorbeeld zien van een workflow hiervoor. 1c Invoer van gegevens en registratie van documenten: - Wie voert welke PSA gegevens in? Welke gegevens worden door de verantwoordelijke op locatie ingevoerd, welke door PSA medewerkers en welke mogelijk door nieuwe werknemer zelf? Wat zijn de keuzes daarin voor SOVON? - Hoe houden de verschillende partijen het overzicht of alle documenten ingeleverd zijn? - Hoe gaat het proces van digitale handtekening onder de arbeidsovereenkomst? - Laat zien hoe het template van de arbeidsovereenkomst kan worden aangepast? 1d Verloning: - Welke standaard controles zijn ingebouwd voordat de verloning plaats kan vinden? - Hoe gaat de real-time salarisverwerking? - Hoe gaat het proces van verloning (van salarisrun naar salarisspecificatie)?	
<u>2.</u>	Laat zien welke output er na de salarisbetaling beschikbaar is: - Salarisspecificaties alle medewerkers - Individuele loonstaten - Resultatenoverzicht (huidige maand en cumulatief) - Controle afdrachten Belastingdienst / ABP (laat ook zien hoe we de aangifte indienen) - Journaalposten - Koppeling met de financiële administratie	
<u>3.</u>	Laat zien hoe het applicatiebeheer gaat: - Hoe gaat het toedelen van rechten voor de verschillende doelgroepen (medewerkers, leidinggevenden, PSA medewerkers, accountant e.a.)? - Hoe werkt dit door naar rechten in het zelfbedieningsportal/ personeelsdossier/verzuim/werving & selectie /rapportages/ dashboards e.a.? - Bouw –ter plekke- een nieuwe workflow voor het indienen van Arbokosten voor vergoeding van een beeldschermbril en doorloop die met één medewerker. - Maak – ter plekke- een nieuw rapport van medewerkers die vergoeding van een beeldschermbril hebben gekregen. - Inloggegevens kwijt of 2^e factor werkt niet? Hoe kan een medewerker dit zelf oplossen zonder tussenkomst applicatiebeheerder? - Laat zien waar we de helpschermen en handleidingen kunnen vinden. - Is er een specifieke handleiding voor applicatiebeheerders? Toon de handleiding voor hoe bouw je een workflow. - Laat zien hoe wij op de hoogte worden gebracht van nieuwe ontwikkelingen en aanpassingen in de applicatie?	
<u>4.</u>	Laat zien hoe een mutatie ingediend wordt: - Een leidinggevende geeft een tijdelijke uitbreiding door, wie zet welke stappen in de workflow en hoe weten leidinggevenden en PSA welke acties er nog open staan? - Hoe verloopt het proces met terugwerkende kracht en over het jaar heen?	

	- Een medewerker dient declaratie in, hoe gaat dat via de App? Laat zien hoe je een foto van je aankoopbon als bijlage kan toevoegen? - Laat het proces van declaratie tot verloning zien, inclusief het toevoegen van de documenten aan het personeelsdossier? - Laat het proces van declaraties vanuit de rol van de leidinggevende en de PSA zien. - Alle medewerkers moeten een formulier invullen. Hoe zet je deze actie uit? Laat het proces ook zien voor één school of alleen het OOP.	
5.	Dashboard en rapportages Laat zien welk rapportages er gemaakt kunnen worden: - Dashboards voor leidinggevend en personeelszaken. Zijn deze zowel centraal als door de leidinggevende aan te passen en hoe? - Standaardrapportages. Hoe kunnen deze worden aangepast? - Rapportages zelf maken. Hoe kunnen deze worden gedeeld met anderen? - Hoe ziet de koppeling met Cogix er uit?	
6.	Medewerker en verlof: - Hoe is de opbouw en opname van diverse verlofsoorten voor medewerker en leidinggevende zichtbaar? - Hoe is de keuze voor inzet IKB per jaar inzichtelijk? - Is het nog openstaande gespaard IKB verlof zichtbaar in uren en in geld? - Is er een standaard workflow voor het doorgeven van de keuze van inzet IKB? Hoe is dit zichtbaar in het personeelsdossier? - Wij hebben verschillende keuzemogelijkheden IKB voor categorie OP/DIR en OOP en ook voor 50 uur en 40 uur. Hoe kan je (positief) afwijken van de CAO en dit gemakkelijk inrichten en inzichtelijk maken? - Hoe vraag je verschillende vormen van verlof (o.a. zwangerschapsverlof, WIEG-verlof, ouderschapsverlof) aan. Hoe is dit zichtbaar in het personeelsdossier? - Hoe zijn de verschillende verlopen zichtbaar op de salarisspecificatie? - Hoe vraag je vergoeding van het UWV aan voor o.a. WIEG- en betaald ouderschapsverlof?	
7.	Een medewerker wordt ziek: - Hoe ziet de inrichting van de Wet verbetering Poortwachter eruit en welke signalen kunnen er gegenereerd worden? Hoe zijn de signalen aan te passen? - Hoe worden de rechten voor de verschillende betrokkenen (medewerker, leidinggevende, PSA medewerker en arbodienst) ingericht? - Hoe ziet het verzuimdossier eruit? Is dit een apart dossier of onderdeel van het personeelsdossier? - Hoe kunnen leidinggevende, personeelsadvies en bedrijfsarts/arbeidsdeskundige in het verzuimdossier werken (plan van aanpak, gespreksverslagen, notities e.d toevoegen)? - Kan je agendabeheer van de bedrijfsarts/arbeidsdeskundige uitvoeren en terugkoppelingen van deze gesprekken in het systeem opslaan? Krijgen medewerkers een signaal dat er een document is toegevoegd? - Hoe gaat het proces van gegevens digitaal aanleveren UWV?	
8.	De gesprekkencyclus: - Hoe ziet de inrichting van de gesprekkencyclus eruit? Hoe kan deze inrichting worden aangepast aan de gesprekkencyclus van SOVON? - Zijn er templates en signaleringen? - Hoe ziet de 360 graden feedback eruit? Kun je die ook bij personen die niet in het PSA systeem staan uitvragen (leerlingen, interim e.a.)?	

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 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. <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. <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. <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 vergelijk 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 gebruikersvriendelijkheid

Gebruikersvriendelijkheid 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 knippert 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 voorlooppunten. 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).*