

Bijlage XIV - Gebruikersvriendelijkheid

IT Service Management oplossing VGGM

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.

Beoordeling van dit aspect vindt plaats aan de hand van een demonstratie. De demonstratie wordt live, dus niet met screenshots, gegeven.

De volgende aspecten komen minimaal aan de orde bij de beoordeling van gebruikersvriendelijkheid. Hierbij zijn de aspecten genoemd waarop punten in mindering worden gebracht:

Visueel:

- **Veel (sub)windows.** Voor het uitvoeren van een gewone taak zijn diverse windows nodig of er verschijnen pop ups. 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 'dialoogjes'.
- **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 voorloophalen. 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).