

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 14 september 2023 een uitnodiging voor de gebruikerstest ontvangen.

Planning en locatie

De gebruikerstest vindt plaats op donderdag 28 september 2023.

Donderdag 28 september 2023:

08.00 – 08.15	Vorbereiding Inschrijver 1
08.15 – 09.45	Gebruikerstest, Presentatie en Demonstratie Backoffice
09.45 – 10.45	Gebruikerstest, Presentatie en Demonstratie systeem Frontoffice
11.00 – 11.15	Vorbereiding Inschrijver 2
11.15 – 12.45	Gebruikerstest, Presentatie en Demonstratie Backoffice
12.45 – 13.45	Gebruikerstest, Presentatie en Demonstratie systeem Frontoffice
14.30 – 14.45	Vorbereiding Inschrijver 3
14.45 – 16.15	Gebruikerstest, Presentatie en Demonstratie Backoffice
16.15 – 17.15	Gebruikerstest, Presentatie en Demonstratie systeem Frontoffice

Inschrijver dient zich op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip te melden op onderstaand adres:
Groene Hart Leerpark, Prinses Beatrixlaan 4, 2404 XC Alphen aan den Rijn.

Inschrijver meldt zich bij binnenkomst en kan vragen naar mw. P. van der Breggen. 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 kwartier 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.

Wat wil Opdrachtgever zien bij de gebruikerstest

We willen twee aparte gebruikerstesten voor de groep Backoffice (heavy users) en voor de groep Frontoffice (medewerkers en leidinggevendenden, ESS/MSS), resp. 1,5 en 1 uur.

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

Mocht er tijd over zijn hierna kan inschrijver laten zien wat hij van toegevoegde waarde vindt.

Gebruikerstest Backoffice (heavy users)

HR ondersteuning

1. Het hele proces rondom het invoeren van een nieuwe medewerker, gegevens aangeleverd door leidinggevende in ESS/MSS. Specifiek een medewerker werkzaam op twee locaties en een medewerker werkzaam in twee dienstverbanden met een verschillende cao. De signaleringen tijdens het proces en de output richting medewerker en andere afdelingen.
2. Beheer en uitvoering van correspondentie, d.w.z. aanmaken via beheerfunctie van een document en dit koppelen aan de correspondentie functie, vervolgens deze voor de bovengenoemde nieuw ingevoerde medewerker gebruiken, bijvoorbeeld de arbeidsovereenkomst en een brief voor bevestiging van zwangerschapsverlof.
3. De verwerking van onderstaande mutaties, zowel handmatig als aangeleverd via ESS/MSS bij een bestaande medewerker en vervolgens het resultaat zien in output (arbeidsovereenkomst/addendum), het personeelsdossier en op de salarisspecificatie, realtime dan wel proefstrook. Dit inclusief de workflow binnen de psa waaruit de controle blijkt.

- a. Wijziging van een dienstverband (bijv. ingangsdatum en wtf-wijziging) met terugwerkende kracht;
 - b. Aanstelling met terugwerkende kracht wijzigen, terwijl er uitbreidingen op deze aanstelling staan; Signaleringen op o.a. (senioren)verlof / vervangingen en wat is het gevolg voor de mutatie.
 - c. Systematiek van het automatisch toekennen van reiskostenvergoeding, zowel voor medewerkers in cao PO als 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),
 - e. Mogelijkheden van het registreren van verschillende soorten verlof, ouderschapsverlof, zwangerschapsverlof, geboorteverlof, bijzonder verlof.
 - f. Mogelijkheden voor diensttijd registratie ten behoeve van jubilea en afvloeiingslijst met onderscheid in overheids-, onderwijs- en bestuursdiensttijd; aangeven wel of niet mogelijk is hier voldoende.
 - g. Registratie bevoegdheden en diploma's, registratie van onbevoegden. Aangeven wel of niet mogelijk is hier voldoende.
 - h. Mutatieoverzichten ter (extra)controle voorafgaand aan salarisrun laten zien.
4. Inzage in hoe systeembevoegdheden en autorisaties worden vastgelegd en worden beheerd.

HR ondersteuning - verzuim

1. Ziekmelding en Wazo-melding via ESS/MSS en koppeling met arbodienst en UWV.
2. Hoe ziet verzuimdossier eruit? Met werking poortwachter signaleringen, e-mailnotificaties. Mogelijkheden laten zien voor inrichting van eigen signalen en documenten, buiten Poortwachter.
3. Het proces omtrent gedeeltelijke herstelmeldingen, waarbij een vervanging aan de ziekgemelde medewerker is gekoppeld.
4. rapportagemogelijkheden verzuimcijfers laten zien

HR ondersteuning - selfservice

1. Inzicht in beheer ESS/MSS (inrichting/beheer van workflows, autorisaties, controles).

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 mogelijk? (Fietsenplan, salderingsregeling, cafetariaregeling vakbond contributie en fitnessregeling). Aangeven wel of niet mogelijk is hier voldoende.
6. In het kort, het proces rondom de aangifte en afdrachten naar Belastingdienst, ABP, Loyalis (collectief en regulier) en het Vervangings- en Participatiefonds. Welke signalen worden er gegeven bij fouten en geef een voorbeeld van de uitleg om dit op te lossen.
7. Het proces omtrent de toekenning van de jaarlijkse periodieken en bindingstoelage.

Managementinformatie

1. De mogelijkheden voor standaardrapportages uit de applicatie, zoals bv. een formatie-overzicht inclusief de mogelijkheid tot exporteren
2. De handelingen voor het zelf bouwen van een maatwerkrapportage.
3. Laat zien rapportage van de realisatiegegevens (weergave op basis van kpl/kdr/ksrt/afdeling mogelijk?)
4. Laat zien Data-export t.b.v. begrotingsprogramma Capisci

Gebruikerstest Frontoffice, medewerkers en leidinggevenden

De medewerker

1. Hoe ziet de omgeving eruit vanwaar de medewerker zijn processen start? Laat zien hoe de medewerker:
 - a. een declaratie indient,
 - b. ouderschapsverlof aanvraagt,
 - c. de salarisspecificatie kan inzien
 - d. Verlof kan indienen
 - e. Dossier kan inzien

De leidinggevende/directeur

1. Hoe ziet de werkomgeving eruit vanwaar processen gestart worden?
2. Wat kan de manager zien aan data van de medewerkers van zijn school (personeelsdossier, aanstelling, salarisschaal, type contract, diensttijd etc.)
3. Hoe kan hij/zij zelf een maatwerk rapportage maken en zijn er ook standaarden?

Doorgeven van nieuw personeel en mutaties zowel po als vo

1. Het aanmelden van een medewerker nieuw in dienst. Specifiek een medewerker werkzaam op twee locaties en een medewerker werkzaam in twee dienstverbanden met een verschillende cao.
2. De onderstaande mutaties doorgeven via ESS/MSS bij een bestaande medewerker:
 - a. Wijziging van een dienstverband (bijv. ingangsdatum, omvang, afdeling, kostendrager), de verdeling van de wtf over de locaties en kostenplaatsen wijzigt.
 - b. wijziging van de functie en salarisschaal van een medewerker, specifiek onderwijsassistent (oop) wordt leraar (op)
 - c. Aanstelling met terugwerkende kracht verkleinen, terwijl er vervangingen op deze aanstelling staan;
 - d. Signaleringen op o.a. verlof (seniorenverlof/ouderschapsverlof etc.) en vervangingen.
 - e. Het doorgeven van een mutatie in de aanstelling van een medewerker die op meerdere locaties (kostendragers) werkt en op meerdere kostenplaatsen staat. De verdeling van de wtf over de locaties en kostenplaatsen wijzigt.
 - f. Doorgeven van verschillende soorten verlof (ouderschapsverlof, zwangerschapsverlof, geboorteverlof, bijzonder verlof, seniorenverlof etc.)
3. Een document toevoegen aan het personeelsdossier en inzage in hoe het dossier is opgebouwd (kunnen mappen alleen zichtbaar zijn voor HR?). Een diploma toevoegen in het dossier en van daaruit de bevoegdheid registreren.
4. Een rapportage maken/samenstellen tbv een personeelsoverzicht, verjaardagenlijst, loonkostenoverzicht

Verzuimdossiers

1. Een ziekmelding en een (gedeeltelijke) herstelmelding doorgeven
2. Het proces omtrent gedeeltelijke herstelmeldingen, waarbij een vervanging aan de ziekgemelde medewerker is gekoppeld.
3. Hoe ziet het verzuimdossier eruit? Met werking poortwachter signaleringen, e-mailnotificaties.
4. Terugkoppelingen vanuit UWV en arbodienst

Salarisverwerking voor FZ Indien voldoende tijd (telt niet mee voor de beoordeling)

1. loonjournaalpost overzicht en systematiek rondom het aanmaken van nieuwe posten
2. Journaalpost-aansturing, beheer, en aansluiting/koppeling met F&B inclusief bestanden voor inlezen in Exact Globe en internetbankieren.

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. <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 voorloopnullen. 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).*