

## **Bijlage 9 Casus gebruikerstest**

Inschrijvers die na beoordeling van de prijs en de open vragen nog theoretisch 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 **8 februari 2024** een uitnodiging voor de gebruikerstest ontvangen.

### **Planning en locatie**

De gebruikerstest vindt plaats op **12 februari 2024**. Locatie wordt met inschrijver gedeeld bij uitnodiging.

Inschrijver meldt zich bij binnenkomst en kan vragen naar dhr. E. de Brouwer en zal vervolgens begeleid worden naar de ruimte waar de gebruikerstest plaatsvindt. 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 uur de tijd om de hieronder genoemde handelingen live te demonstreren in een SaaS omgeving.

### **Usescases**

| Onderwerp        | Handelingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Weging                  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| HR ondersteuning | Het principe van invoeren van een nieuwe medewerker. Ga daarbij ook in op het toevoegen van een medewerker met twee dienstverbanden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2                       |
|                  | Toon op welke wijze het tot stand komen van een arbeidsovereenkomst, inclusief het ondertekeningproces door de medewerker, digitaal kan plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                       |
|                  | 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.<br><br>a. Wijziging van een dienstverband (bijv. ingangsdatum) met terugwerkende kracht;<br>b. Mogelijkheden om en vaste reiskostenvergoeding/thuiswerkvergoeding toe te kennen of reiskostenvergoeding/ thuiswerkvergoeding achteraf te declareren;<br>c. Medewerker van functie laten wijzigen (zowel OP naar OBP en stagiair naar medewerker), zonder dat er een nieuwe invoer nodig is;<br>d. Mogelijkheden van het registreren van verschillende soorten verlof en de daarbij behorende vervaldata van verschillende soorten verlof. Maak hierbij ook inzichtelijk op welke wijze het systeem verlofcorrecties (bijvoorbeeld ouderschapsverlof of seniorenverlof) automatisch doorrekend;<br>e. Registratie bevoegdheden (Diploma's);<br>f. Verdeling medewerkers over verschillende kostenplaatsen en/of kostendragers. | 1<br>(per subonderdeel) |
|                  | Maak inzichtelijk op welke wijze de VOG afgiftedatum en ontvangstdatum geregistreerd kan worden en hoe hier op gerapporteerd kan worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2                       |
|                  | Maak inzichtelijk op welke wijze bevoegdheden en diploma's geregistreerd kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2                       |
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |
| Verzuim          | Ziekmelding en (gedeeltelijke) herstelmelding via ESS/MSS en koppeling met Arbo Unie en UWV.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2                       |
|                  | Maak inzichtelijk waarom het verzuimdossier gebruikersvriendelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                       |

|                   |                                                                                                                                              |   |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                   | Op welke wijze worden belanghebbenden (bijvoorbeeld de casemanager) geattendeerd op handelingen vanuit Wet verbetering poortwachter?         | 3 |
| ESS / MSS         | Hoe kan er geschakeld worden tussen verschillende rollen (medewerker, leidinggevende of HR professional)?                                    | 1 |
|                   | Welke mogelijkheden heeft de leidinggevende binnen het MSS en laat zien waarom dit gebruiksvriendelijk werkt.                                | 3 |
|                   | Welke mogelijkheden heeft de medewerker binnen het ESS en laat zien waarom dit gebruiksvriendelijk werkt.                                    | 3 |
|                   | Op welke wijze worden belanghebbenden (bijvoorbeeld de leidinggevendenden) geattendeerd op acties die zij moeten uitvoeren vanuit ESS / MSS? | 2 |
| Salarisverwerking | Hoe kan Stichting Het Rijnlands Lyceum in het proces van de salarisverwerking de maandelijkse concept salarisstroken controleren?            | 2 |

### **Beoordeling**

De gebruikerstest wordt door de 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 ontvangt het maximaal aantal punten. Inschrijvers die minder punten behalen scoren naar rato lager. De scores worden volgens de formule in het beschrijvend document berekend.

De beoordelingscommissie van Stichting Het Rijnlands Lyceum is aanwezig om de handelingen te 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). Indien gedurende de gebruikerstest blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan het Programma van Eisen, dan komt Inschrijver niet voor gunning van de opdracht in aanmerking. 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 per usecase/handeling de volgende scores toekennen:

| Scoremogelijkheden handelingen en vragen                                                                                                             | Cijfer beoordelaar |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| De handeling is eenvoudig/gebruiksvriendelijk, in (relatief) weinig stappen en snel (verwerkingstijd) uit te voeren.                                 | 10                 |
| De handeling is uit te voeren, maar voldoet niet geheel aan de criteria zoals omschreven bij de maximale score.                                      | 5                  |
| De handeling is niet, niet geheel, of zeer omslachtig uit te voeren. (er wordt niet voldaan aan de criteria zoals omschreven bij de maximale score). | 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

### **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 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 voorlooppullen. 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).*