

Beoordelingsleidraad praktijktest Customer Support Systeem

Ref.	Zuyd.2024.14.CSS	Datum	
-------------	------------------	--------------	--

Naam tester: _____

Score: Onvoldoende Beperkt Voldoende Goed Uitstekend

Toelichting op gegeven beoordeling:

Toelichting scores

Bij de beoordeling houd je rekening met onderstaande beoordelingsaspecten:

Kernvragen:

- In hoeverre kunnen alle gevraagde testhandelingen worden uitgevoerd?
- Voorziet het systeem in alle functies die je als gebruiker (passend bij jou rol) nodig hebt?
- Biedt het systeem extra mogelijkheden die van toegevoegde waarde zijn voor Zuyd?

Gebruikservaring:

- Is de interface intuïtief (logische structuur)?
- Heeft de interface overal binnen de workflow dezelfde look and feel?
- Is de oplossing gebruiksvriendelijk (zijn schermen en functies makkelijk benaderbaar)?

Toelichting scores:

Onvoldoende	Test is helemaal niet uitvoerbaar; de oplossing voldoet absoluut niet;
Beperkt	Testopdrachten zijn uitvoerbaar maar er missen (belangrijke) functionaliteiten en/of het systeem is niet gebruiksvriendelijk en vergt veel systeembekendheid om te kunnen gebruiken;
Voldoende	Alle testopdrachten zijn voldoende uitvoerbaar en ik herken de noodzakelijke functionaliteiten, het systeem is na een acceptabele uitleg en verdieping in het systeem te gebruiken;
Goed	Alle testopdrachten zijn overtuigend en volledig uitvoerbaar. Alle functionaliteiten zijn aanwezig, de 'look and feel' is prettig en eventuele voorkeuren zijn naar wens in te stellen. Het systeem voelt intuïtief en is makkelijk in gebruik;
Uitstekend	Het systeem biedt zeer veel mogelijkheden om de test uit te voeren, voorziet in alle gewenste functionaliteiten en geeft de gebruiker veel mogelijkheden tot voorkeursinstellingen. Alle stappen voelen logisch aan en zijn zeer intuïtief. Gebruik vergt nagenoeg geen uitleg waarmee het systeem zeer gebruiksvriendelijk.

Je mag uitsluitend één van bovenstaande beoordelingsopties omcirkelen.