

Gebruiksvriendelijkheidscriteria

De mate waarin eindgebruikers met lage digitale geletterdheid vooraf vastgestelde taken zelfstandig, correct en binnen een acceptabele tijd kunnen uitvoeren, zonder structurele ondersteuning van derden.

1. Effectiviteit

De mate waarin eindgebruikers de door Opdrachtgever vastgestelde kernfunctionaliteiten zelfstandig en correct kunnen uitvoeren.

- Kernprocessen bestaan uit maximaal 3 tot 5 logische stappen.
- Functionaliteiten zijn direct zichtbaar en niet verborgen in subniveaus zonder duidelijke aanduiding.

2. Begrijpelijkheid

De mate waarin de gebruikersinterface, terminologie en instructies direct begrijpelijk zijn voor gebruikers met lage digitale geletterdheid.

- Alle teksten B1-niveau of lager zijn
- Minstens 80% van gebruikers met lage digitale geletterdheid basistaken zonder uitleg uitvoert
- Minstens 85% iconen correct wordt geïnterpreteerd
- Foutmeldingen door $\geq 85\%$ correct worden begrepen

3. Leerbaarheid

De mate waarin nieuwe eindgebruikers de applicatie zonder intensieve training kunnen aanleren.

- De applicatie vereist geen aanvullende instructie buiten een korte basisintroductie van maximaal 5 minuten

4. Fouttolerantie

De mate waarin de applicatie gebruikersfouten voorkomt, duidelijk signaleert en herstel faciliteert.

- Foutmeldingen bevatten een duidelijke beschrijving van het probleem en een concrete handelingssuggestie

5. Toegankelijkheid

De mate waarin de applicatie voldoet aan toegankelijkheidsprincipes die het gebruik door gebruikers met beperkte digitale vaardigheden mogelijk maken.

- WCAG-richtlijnen

- Navigatiestructuur, terminologie en bediening zijn consistent binnen de gehele applicatie.

Aanvulling

Hieronder staat aanvullende informatie ten opzicht van de oude bijlage. Deze toelichting is naar aanleiding van vragen in NVI2.

a. Welke testmethodiek verwacht OG om gebruiksvriendelijkheid aan te tonen (bijv. usability-tests, taakscenario's, heuristische evaluatie, WCAG-audit)?

Wij verwachten dat gebruiksvriendelijkheid wordt aangetoond door middel van taakgebaseerde usability-tests met representatieve eindgebruikers met lage digitale geletterdheid. Deze tests dienen te worden uitgevoerd aan de hand van vooraf vastgestelde kernfunctionaliteiten en realistische taakscenario's.

Daarnaast dient aantoonbaar te worden gemaakt dat wordt voldaan aan de WCAG-richtlijnen zoals genoemd onder het criterium toegankelijkheid. Heuristische evaluaties of expert reviews mogen ondersteunend worden ingezet, maar zijn op zichzelf onvoldoende om te voldoen aan de gestelde criteria.

b. Moet OG zelf deelnemen aan of toezicht houden op usability-tests of volstaat een testrapport?

Een volledig en onderbouwd testrapport volstaat, mits hierin duidelijk wordt beschreven:

- De testopzet en -methodiek;
- De samenstelling van de testgroep (met aantoonbare lage digitale geletterdheid);
- De relatie tussen testresultaten en de gestelde gebruiksvriendelijkheidscriteria.

Wij behouden het recht voor om bij twijfel nadere toelichting of verificatie te verzoeken.

c. Zijn de genoemde percentages (80% zelfstandig basistaken, 85% iconenbegrip, 85% foutmeldingen correct begrepen) harde eisen of richtwaarden?

De genoemde percentages gelden als minimale eisen. De formulering “minstens” impliceert dat deze waarden als ondergrens worden gehanteerd en derhalve niet indicatief of vrijblijvend zijn.

d. Hoe wordt 'acceptabele tijd' voor taakuitvoering vastgesteld, en zijn er normtijden per proces?

Wij hanteren geen vaste normtijden per proces. ‘Acceptabele tijd’ wordt beoordeeld in relatie tot:

- De aard en complexiteit van het betreffende kernproces;
- Het zelfstandig kunnen uitvoeren van de taak zonder structurele ondersteuning;
- Het uitblijven van vastlopen, herstarten of afhaken door gebruikers.

De beoordeling vindt plaats op basis van observatie tijdens gebruikerstests.

e. Geldt er een go/no-go op basis van deze KPI's bij oplevering?

Ja. De gebruiksvriendelijkheidscriteria en bijbehorende KPI's maken onderdeel uit van de beoordeling bij oplevering. Indien niet wordt voldaan aan de gestelde minimale eisen, kan dit leiden tot een afkeuring (no-go) van het opgeleverde product.

f. Hoe strikt interpreteert OG de eis dat processen maximaal 3–5 logische stappen bevatten?

Wij interpreteren deze eis strikt. Een kernproces dient voor de eindgebruiker te bestaan uit maximaal 3 tot 5 logische, betekenisvolle handelingen.

Interne systeemstappen tellen niet mee, mits deze niet als afzonderlijke keuzes of acties aan de gebruiker worden gepresenteerd.

Processen die structureel meer gebruikershandelingen vereisen, voldoen niet aan het criterium.

g. Heeft OG vooraf vastgestelde UI/UX-richtlijnen of huisstijlcomponenten voor iconen, knoppen en menustructuur?

Nee wij stellen vooraf geen vastgestelde UI/UX-richtlijnen of specifieke huisstijlcomponenten verplicht. Wel geldt dat navigatiestructuur, terminologie en bediening consistent moeten zijn binnen de gehele applicatie, conform het criterium toegankelijkheid en begrijpelijkheid.

h. Kan OG voorbeelden geven van foutmeldingen die volgens hen voldoen aan de criteria voor duidelijkheid en handelingssuggestie?

Foutmeldingen dienen te bestaan uit:

1. Een duidelijke beschrijving van het probleem in begrijpelijke taal (B1-niveau of lager);
2. Een concrete handelingssuggestie voor de gebruiker.

Een voorbeeld van een foutmelding die aan deze criteria voldoet is:

“Het formulier is nog niet verstuurd. U heeft het veld ‘E-mailadres’ niet ingevuld. Vul dit veld in en klik daarna op ‘Versturen’.”

Technische of niet-instructieve meldingen zonder handelingsperspectief voldoen niet aan het criterium.