



Beslisnotitie

Onderwerp	Gebruikersevaluatie DSO-LV kwartaalresultaten
Agendanummer	5.0
Akkoord indiener	Kristel Lammers
Actiehouder	Wimfred Grashoff
Datum	19 september 2018

Contactpersoon
Wimfred Grashoff

M 06-5247624

T

Datum
15-08-2018

Bijlagen

Notitie Gebruikersevaluatie PR 17 sept

Aanleiding en context

Tot op heden werden de DSO-kwartaalresultaten beoordeeld op basis van demonstraties van de resultaten door de projectteams. Met ingang van PI-7 zullen de kwartaalresultaten ook in gebruikersevaluatie-sessies worden voorgelegd aan diverse gebruikersgroepen, waarbij zij zelf 'aan de knoppen kunnen zitten'. (zie bijlage Beslisnotitie Gebruikersevaluatie, dd.12 september 2018; niet in PR 17 sept besproken vanwege tijdgebrek; resultaat evaluatie ligt nu voor)

Op 13 september jl. is de eerste sessie geweest. Deze had, naast het ophalen van feedback op de resultaten, ook ten doel om ervaring op te doen met deze werkwijze. De voorliggende notitie behelst zowel de procesmatige ervaringen als ook de inhoudelijke hoofdpunten.

Besluitvoorstellen

- Kennisnemen van de resultaten van deze eerste gebruikersevaluatie
- Kennisnemen van de geplande acties als gevolg van deze evaluatie
- In te stemmen met het voorstel deze gebruikersevaluatie uit te voeren bij het afsluiten van elk increment, binnen de bestaande opdrachten/structuren (Product Management en BLM)

Uitvoering van de eerste gebruikersevaluatie

Circa 25 medewerkers (die al bekend waren met het DSO) vanuit de diverse bestuurslagen beproefden gedurende een dagdeel een aantal van de DSO-functies die in het zevende increment ontwikkeld zijn. Dit aan de hand van 4 evaluatiescenario's die waren opgesteld door de BG'n, met ondersteuning van de DSO-productowners. Deze leverden ook assistentie gedurende de sessie.

Evaluatie van het proces

De deelnemers gaven unaniem aan de sessie bijzonder zinvol te vinden. Suggesties voor verbetering waren de volgende:

- T.a.v. de doelstelling van de evaluatie:

www.aandeslagmetdeomgevingswet.nl

Programma
Aan de slag met de
Omgevingswet

- Is het doel te testen of de afzonderlijke functies bruikbaar zijn, of is het doel te testen hoe een gebruiker zijn weg vindt in het loket? Deze doelen vragen om twee soorten testscripts.

Programma Aan de slag met de Omgevingswet

- T.a.v. de uitvoering van de evaluatie
 - Een dagdeel is te kort voor het uitvoeren van de gehele evaluatie
 - De testscripts waren niet altijd helemaal duidelijk en hadden nog fouten
 - Pre-testen door het programma om 'obvious fouten' er zelf uit te halen
 - In de toekomst ook gebruikers uit andere doelgroepen (burgers, bedrijven) betrekken.

Opbrengst van de evaluatie

De gebruikers noteerden gezamenlijk 151 bevindingen. Van belang is te vermelden dat de deelnemers expliciet aangaven naast deze bevindingen ook 'veel mooie dingen' te zien. Na analyse en ontdebellen blijkt dat de bevindingen globaal als volgt kunnen worden gekarakteriseerd

- A. Bugs in de functionaliteit (beperkt deel bevindingen)
- B. Bevindingen die oorsprong hebben in onjuistheden/inconsistenties in content (substantieel deel)
- C. Kleine functionele wensen (enkele)
- D. Wensen die buiten het Basisniveau vallen (enkele)
- E. Functionele wensen die om een fundamenteelere analyse en ontwerp van functionaliteiten vragen (substantieel deel):
 - Wat betreft checken/vragenbomen: een flink aantal bevindingen/wensen laat zien dat de gebruikers de interactie in het loket nog onvoldoende intuïtief vinden. Hierdoor raakt men in verwarring of voelt men zich onzeker of alles goed gaat. Op sommige punten kan dit waarschijnlijk met kleine aanpassingen worden verbeterd. Op andere plekken zal misschien een meer fundamentele aanpassing van het nu gekozen ontwerp nodig zijn. Een goede analyse van de nu gekozen 'user flow' is gewenst.
 - Wat betreft 'oriënteren op juridische regels' (DSO-viewer): veel bevindingen raken de basale vragen als 'voor wie is deze functionaliteit? (Incidentele/frequente gebruiker? Burger? Bedrijf? Professional?) en 'met welke vraag komt de gebruiker binnen en hoe kunnen we hem goed geleiden naar de regels die hij nodig heeft?'. Een duidelijkere visie met betrekking tot doel en doelgroepen is nodig om het ontwerp te richten en de gewenste gebruiksvriendelijkheid te bereiken.

Conclusies en vervolg

Alle betrokken (BLM, Product Management, Product Owners en deelnemers) zijn enthousiast over de met deze gebruikersevaluatie ingeslagen weg.

Het voorstel is daarom deze evaluatie structureel uit te gaan voeren bij het einde van ieder increment. De gekozen timing, vlak voor de planningssessie van het volgende increment, maakt het mogelijk de resultaten te gebruiken voor directe bijsturing. Dit is ook daadwerkelijk toegepast in de planning voor PI-8!

De (verbeter)acties voortvloeiend uit deze eerste evaluatie zijn de volgende:

Actie	Actiehouder
Inrichten functionele ketentesten aan de zijde van DSO-LV	ProductManagement (PM) DSO-LV
<p>Analyseren van de gekozen oplossingsrichtingen bij zowel 'Checken' als bij de 'Viewer regels en kaart'.</p> <p>Dit vraagt nadrukkelijke betrokkenheid van de eindgebruikers.</p> <p>Hier blijkt (opnieuw) de behoefte om de competenties voor business-analyse en usability te versterken. (zoals beschreven in de notities 'versterken gebruikersinbreng', december 2017 en februari 2018)</p>	PM DSO-LV BLM
<p>Vorbereiding van de gebruikersevaluatie verbeteren (scenario's eerder vaststellen, scripts uitwerken en pre-testen, sturen op de benodigde content, Product Owners en UX designers beter en eerder betrekken)</p>	PM DSO-LV BLM
<p>Uitnodigen van andere gebruikersgroepen, te beginnen bij (professionele) gebruikers uit het bedrijfsleven.</p>	BLM

Bijlage 1: Samenvatting van bevindingen.

Scenario 1: Checken /oriënteren met vragenbomen

- Het kunnen zoeken in werkzaamheden werd als prettig ervaren. Om met zekerheid te vinden wat men zocht, gaf nog wel problemen. Deels wordt dit veroorzaakt door de content, deels door de functionaliteit van de zoekmachine en deels door zoekgedrag.
- De vragenbomen gingen goed als men netjes alles op de juiste volgorde (met de 'volgende' knop) beantwoordde. Het werd verwarrend voor de gebruikers als ze alvast wat vooruit gingen kijken en verschillende onderdelen open klikten. Het werd daarmee onduidelijk wat ze al gedaan hadden en wat nog niet.
- Gebruikers vonden het onprettig dat vragen ineens verdwenen als ze bepaalde antwoorden hadden gegeven. Dat maakte hen onzeker of er iets fout ging en wat er precies verdwenen was.
- Een aantal vragenbomen kwamen tot de conclusie dat niet alle vragen beantwoord waren, terwijl dat wel het geval was. We kunnen niet beoordelen of dat een inrichtingsfout in de content is, of dat er een meer fundamenteel probleem speelt.

Scenario 2: DSO-viewer/oriënteren op juridische regels

- Het kunnen krijgen van een integraal beeld van regels (grens-overstijgend, bestuurslaag-overstijgend) werd gewaardeerd
- Een aantal functionaliteiten is voor de gebruiker niet helder, niet intuïtief of niet makkelijk te vinden. Navigatie tussen regels en kaart behoeft aandacht.
- Zoeken en filteren op basis van activiteiten wordt belangrijk, de hiervoor geboden functies moeten verder worden uitgewerkt
- De viewer kan veel laten zien van regels op locatie, maar hoe wordt je er wijs uit als gebruiker. Met welke vraag kom je binnen en hoe vind je je weg.

Scenario 3: bekend maken en beschikbaar stellen plannen

- Het previewportaal om omgevingsdocumenten te publiceren kan op en aantal punten verduidelijkt
- Er is behoefte om de geconsolideerde regeling te zien en beoordelen voordat het besluit als ontwerp aan de raad wordt aangeboden. Nu kan alleen nog een preview van het besluit zelf worden getoond

Scenario 4: Catalogus

- Veel bevindingen hadden niet zozeer betrekking op de catalogus zelf, als wel op de tijdelijke interface om deze te bevragen. Er is behoefte aan een betere (tijdelijke) interface om doel, mogelijkheden en gebruik catalogus te kunnen communiceren (in de fase voordat leveranciers met hun systemen aansluiten op de catalogus)
- Het was door vertraging in het verkrijgen van een PKI-overheidscertificaat nog niet mogelijk om schrijven en bewerken van begrippen te testen.
- Er liggen nog fundamentele vragen aangaande het gebruik van de catalogus in DSO-LV