

Bruikbaarheid

Kwaliteitseigenschap uit de ISO 9126 Standaard

Definities

BRUIKBAAARHEID Het werken met het systeem en de individuele beoordeling daarvan.

Begrijpelijkheid	Het doorgronden van de logische opzet van het systeem en dat ook kunnen toepassen.
Leerbaarheid	Het leren werken met het systeem.
Gebruiksgemak	Het bedienen van en controle hebben over het systeem.
Aantrekkelijkheid	Het tegemoet komen aan latente gebruikerswensen bovenop de eigenlijke vraag.

Voorbeelden

Voorbeelden van niet-functionele requirements ten aanzien van bruikbaarheid:

- Begrijpelijkheid: Een ervaren internetgebruiker moet binnen 2 minuten op basis van zijn selectiecriteria een hotelkamer kunnen boeken, ook als het de eerste keer is dat hij de hotelreserveringssite bezoekt.
- Begrijpelijkheid: Hypotheekadviseurs die standaard offertes kunnen maken moeten na maximaal 2 minuten zoeken, begrijpen hoe ze een hypotheekconstructie die in minder dan 10% van de hypotheekoffertes voorkomt, kunnen toevoegen.
- Leerbaarheid: 85% van de hypotheekadviseurs moeten de veelvoorkomende hypotheekoffertes na een 1 daagse training kunnen maken.
- Gebruiksgemak: Het systeem moet zonder muis met alleen het toetsenbord te bedienen zijn.
- Gebruiksgemak: Het systeem moet laten zien dat het bezig is als het meer dan 2 seconden nodig heeft om zichtbaar op een actie van de gebruiker te reageren.
- Aantrekkelijkheid: 80% van de bezoekers moeten de (bedienings)mogelijkheden van de hotelreserveringssite als luxe classificeren.

Elicitatievragen

Voorbeeldvragen voor het achterhalen van de niet-functionele requirements t.a.v. bruikbaarheid:

- Welke taken worden veruit het meeste uitgevoerd?
Hoelang mag de gebruiker daarover doen?
Geldt dit voor ingewerkte gebruikers of voor gebruikers die niet eerder met het systeem hebben gewerkt?
- Moet de bediening van het systeem voor zich spreken of mag de gebruiker er een handleiding bij nodig hebben?
Geldt dit voor alle onderdelen van het systeem en voor alle gebruikersgroepen?
- Moet het systeem hulp bieden bij vragen of problemen van gebruikers?
Zo ja, op hoeveel procent van de gebruikersvragen moet de helpfunctie een bevredigend antwoord geven?

Hoe lang mogen de gebruikers gemiddeld nodig hebben om het antwoord op hun vraag te vinden?

- Krijgen de gebruikers een training voordat ze met het systeem gaan werken?
Zo ja, hoelang mag die training (maximaal, gemiddeld) duren?
Welke functionaliteit moeten de gebruikers na de training onder de knie hebben?
Gelden voor alle type gebruikers dezelfde eisen?
- Moet de user interface overeenkomsten vertonen met andere voor de gebruiker bekende systemen?
Zo ja, welke overeenkomsten (navigatie, kleur) en welke andere systemen (b.v. Microsoft applicaties)?
Is er een bedrijfsstandaard waaraan de user interface moet voldoen?
- Hoe tevreden (hoog, midden, laag) moeten de gebruikers zijn over de mogelijkheden die het systeem biedt?
Geldt dat voor alle (groepen) gebruikers?