**Memo Testopzet ID Contact Fase 1**

Van: xxxx, xxxx, xxxx, xxxx, xxxx, xxxx, xxxx

Aan: Stuurgroep ID Contact

Datum: 22-03-2021

**Aanleiding**

De ontwikkeling van ID Contact is inmiddels vergevorderd. De PoC voor Chat is (bijna) af, voor Bellen verwerkt het team de feedback uit het project ID Bellen en voor Video zijn de gesprekken met de leverancier(s) steeds concreter. De eerste UX ontwerpen zijn opgeleverd en kleinschalig onderzocht met een aantal inwoners. De resultaten van dit onderzoek worden de komende sprint verwerkt.

Op dit moment in de planning is het van belang om te besluiten op welke wijze de toetsing van de PoCs plaats zal vinden. Het projectteam heeft verschillende testopzetten doorgesproken en legt in dit memo een concreet voorstel voor aan de Stuurgroep, met uiteenzetting van de verschillende overwegingen.

**Overwegingen**

De projectgroep ziet momenteel de volgende overwegingen die invloed hebben op het te nemen besluit:

1. We maken bij de toetsing een onderscheid tussen het technische gedeelte (werkt het?) en het UX-gedeelte van een test (hoe vinden inwoners het?). De projectgroep vindt het belangrijk om eerst de technische test (kleinschalig) te uit te voeren om ervoor te zorgen dat eventuele technische onvolkomenheden ‘ruis’ veroorzaken in de resultaten van het (grootschaliger) testen met inwoners. De technische test is dus randvoorwaardelijk voor het doen van een complete test (UX + techniek)
2. Uit de resultaten van het eerste kwalitatieve UX onderzoek met inwoners wordt duidelijk dat ingrijpende wijzigingen in het UX design nodig zijn. Het advies van de projectgroep is om het gewijzigde ontwerp nogmaals kwalitatief met inwoners te testen alvorens het te integreren in de PoCs.
3. De projectgroep ziet de test idealiter niet op een specifiek kanaal geijkt, maar test bij voorkeur eveneens het omnichannel aspect van ID Contact. Een inwoner doorloopt tijdens de test de gehele flow van het prototype – van kanaalkeuze tot einde van het contact.
4. Gezien de resterende doorlooptijd moet de onderzoeksmethode idealiter zorgen voor maximale onderzoekswaarde en minimale impact op de projectgroep en deelnemende gemeentelijke organisaties. Hiervoor moeten we zoeken naar een laagdrempelige onderzoeksopstelling die flexibel in te zetten is.
5. Vooruitkijkende naar fase 2 willen we de testomgeving ook in kunnen zetten als demo-omgeving voor geïnteresseerde externe partijen, zoals partners, gemeenten en leveranciers.
6. Voor het opstellen van een onderzoeksaanpak is knowhow en expertise nodig om ervoor te zorgen dat we écht testen wat we willen testen.

**Voorgestelde scenario**

De projectgroep heeft verschillende testscenario’s doorgesproken en getoetst aan bovenstaande overwegingen. Uiteraard hebben we gekeken naar het scenario wat, naar wij inschatten, tot nu toe bij iedereen als primair scenario voor ogen heeft gestaan: het scenario waarbij bij iedere deelnemende gemeente een test met een bepaalde PoC werd uitgevoerd. Bij het analyseren van dit scenario zien wij echter te veel risico’s als het gaat om de haalbaarheid, omdat geen van de drie PoC omgevingen op dit moment al in gebruik is bij een gemeente. Dat betekent dat bij alle drie de gemeenten een nieuwe omgeving moet worden ingericht. Dit vormt een enorme aanslag op de capaciteit van de lokale gemeentelijke organisatie. Èn op de capaciteit van de projectgroep die een drievoudige test zal moeten doen à la ID Bellen met minder tijd en capaciteit en daarnaast intensief zal moeten sturen op de identieke onderzoeksopzet per gemeente. Maar bovenal is het grootste bezwaar van de projectgroep dat dit scenario niet de mogelijkheid biedt om het omnichannel aspect (het kanaalkeuze-moment) van ID Contact te laten zien en testen.

Ons voorstel aan de Stuurgroep is te kiezen voor een scenario dat uitgaat van een algemene gemeente-onafhankelijke testopstelling voor alle drie de kanalen. De testopstelling wordt ingericht vanuit overheidsperspectief, maar niet specifiek voor één van de deelnemers. Deze opstelling toetsen we bij inwoners van alle drie de gemeenten en waar mogelijk met medewerkers van alle drie de gemeenten. Het doel van de test is dat een inwoner de gehele flow van het prototype doorloopt: van kanaalkeuze tot afronding van het contact.

Naast de meerwaarde vanuit onderzoeksperspectief heeft dit scenario ook praktische voordelen die aansluiten bij de eerdergenoemde overwegingen. Er is geen lokale implementatie en er zijn dus geen lokale resources nodig, het projectteam kan de focus leggen op één implementatie en de verwachte doorlooptijd is korter dan bij alle andere mogelijke scenario’s die door de projectgroep geanalyseerd zijn. Daarnaast is de testopstelling flexibel in te richten en kan ook als demo-omgeving voor andere partijen dienen. Tot slot kunnen we, met toevoeging van de kanaalkeuze aan de test, de geldigheid van de opgestelde usecases toetsen bij de inwoner.

Ons voorstel is om in sprint 4 de resultaten van het recent uitgevoerde kwalitatieve onderzoek te verwerken en het UX ontwerp opnieuw kwalitatief te testen met focus op de toegankelijkheid en inclusiviteit. Eveneens in sprint 5 testen we de drie PoCs technisch met een aantal medewerkers uit de projectgroep. Naar verwachting zullen beide tests tot relatief kleine wijzigingen leiden en kan direct gestart worden met het integreren van de UX in de multichannel PoC omgeving. Het eindproduct is dan een demobare testopstelling (1.0 versie) waarmee in sprint 6 een afsluitend grootschaliger kwalitatief onderzoek wordt uitgevoerd. Naast de kwalitatieve test willen we de testpersonen vragen om samen met de onderzoekers eveneens een vragenlijst in te vullen.

Bovenstaande houdt in dat we in fase 1 van het project geen grootschalig kwantitatief onderzoek uitvoeren. Focus op het iteratief verzamelen van kwalitatieve onderzoeksgegevens draagt ons inziens bij aan de ontwikkeling van het product. Het product moet immers eerst ‘af’ of zo ver mogelijk af zijn, voordat een grote(re) kwantitatieve toetsing zin heeft. Tevens is het doel van fase 1 om het product inclusief en toegankelijk te maken; kwalitatief onderzoek leent zich hiervoor beter dan kwantitatief onderzoek. Het eindproduct is dan een demobare testopstelling (1.0 versie), een te vermarkten omgeving voor fase 2 van het project. Deze versie zou dan gereed zijn om in fase 2 grootscheeps kwantitatief te testen.

We moeten, tot slot, niet vergeten dat de gemeente-onafhankelijk testomgeving wel ergens gehost moet zijn, dit kan evt. bij één van de gemeenten. De implicaties hiervan onderzoeken we graag verder.

**Conclusie en advies**

De voor- en nadelen van bovenstaand scenario afwegende, adviseert de projectgroep om voor het ‘gemeente-onafhankelijke omnichannel scenario’ te gaan. Hiermee denken we de meeste voordelen te kunnen behalen met de (relatief) minste impact op de projectorganisatie. We vragen de SG om het volgende:

* Akkoord te gaan met dit voorstel;
* Opdracht te geven voor het uitwerken van de planning en afhankelijkheden van de gekozen aanpak. Na het bepalen van de impact kan de SG waar nodig bijsturen of verdere keuzes maken.
* Onderzoekscapaciteit vrij te maken of beschikbaar te stellen.