**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.

Ook op dit moment in de planning is het van belang om te besluiten op welke wijze de toetsing van de PoCs in sprint plaats zal vinden. Het projectteam heeft verschillende testopzetten doorgesproken en getoetst aan de oorspronkelijke uitgangspunten zoals beschreven in het indieningsformulier Innovatiebudget Digitale Overheid. In dit memo legt de projectgroep een concreet voorstel voor aan de Stuurgroep, met uiteenzetting van de verschillende overwegingen.

**Doelstelling ID Contact**

Allereerst vatten we een aantal belangrijke zaken samen uit het eerdergenoemde indieningsformulier die ten grondslag liggen aan ons voorstel voor de opzet van de testopzet.

In de subsidieaanvraag voor het Innovatiebudget is het doel van het project benoemd als volgt:

*De doelstelling is om middels verschillende iteraties de ontwikkelde authenticatiemethode door te ontwikkelen en in co-creatie met inwoners en medewerkers te beproeven. Dit met als resultaat een inclusievere en betrouwbaardere versie van de methode gebaseerd op openbare en herbruikbare bouwblokken. Het uiteindelijke doel is om te komen tot een authenticatiemethode die inclusief en omnichannel is die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is.*

Belangrijke elementen van de doelstelling zijn dus:

1. Ontwikkeling van het product:
   1. Volgens **iteratieve cycli**;
   2. Inclusief kanaalkeuze, dus **omnichannel**;
   3. **Open source**;
   4. Volgens **privacy by design**.
2. Iteratieve co-creatie van de ontwikkelde prototypes **met inwoners en medewerkers**;
3. Doorontwikkeling van het product op basis van feedback van inwoners met **focus op inclusiviteit en toegankelijkheid;**

Het eindproduct moet dus veilig, inclusief, toegankelijk en vrij beschikbaar zijn.

**Fasering in het project**

Binnen het project is een fasering aangebracht. Fase 1 staat in het teken van de ontwikkeling van e bouwstenen en het beproeven van het ontwikkelde bij inwoners en medewerkers. In Fase 2 komt de opschaling van het product aan bod en onderzoekt het project hoe de ontwikkelde bouwstenen als generieke voorziening bij overheden geïmplementeerd kunnen worden.

Opmerking xxxx 23-3-2021: Het tweede half jaar zal in het teken staan van de implementatie bij de deelnemende partijen en voor uitrol bij andere geinteresseerde partijen

Onderzoekstechnisch is het tijdens Fase 1, gezien bovenstaande uitgangspunten, van belang om kwalitatieve feedback op te halen bij inwoners. Met kwalitatief onderzoek achterhaalt het projectteam de gebruikerservaring van inwoners met bijbehorende verbeterpunten en beweegredenen. Dit is directie input voor een nieuwe versie van het product/prototype.

In Fase 2, met een focus op opschaling, is legitimatie van het product belangrijker. Het product is dan immers al meerdere malen getest en doorontwikkeld. De 0.8, 0.9 of 1.0 versie van het product moet dan statuur krijgen. Hierbij helpt het om kwantitatief te onderzoeken bij een grote(re) groep inwoners wat de meerwaarde en het gebruik van het product is. De bevindingen voor dit onderzoek dienen dan als input voor de business case van ID Contact.

Al met al zien we dus de volgende onderzoeksrichtingen en focuspunten:

* Fase 1: Productontwikkeling
  + Onderzoeksmethode: Kwalitatief feedback ophalen;
  + Doel: Doorontwikkelen naar zo veilig inclusief en toegankelijk mogelijk product.
* Fase 2: Opschaling
  + Onderzoeksmethode: Kwantitatief feedback ophalen;
  + Doel: Legitimering van bestaansrecht en businesscase ID Contact.

**Huidige situatie**

Kijkend naar de doelstelling van het project, is doel 1 in het werkproces van het projectteam geborgd en gaan we dit doel ook behalen. Voor doel 2 en 3 is ook al een eerste beproeving gedaan met een kleine groep inwoners. Om de doelen zoals hierboven beschreven te behalen is het nodig om te besluiten hoe de toetsing van het product ID Contact verder plaats zal vinden. **Specifieke onderzoeksmethoden lenen zich meer voor het ene doel dan voor een ander, dus het is belangrijk dat de gekozen methode aansluit bij het te behalen doel.**

Ook 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 (kwantitatieve) 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. Dit sluit direct aan bij doel 1B van het project.
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 kwantitatieve onderzoeksaanpak, anders dan tot nu toe uitgewerkt, 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.

*Gemeente-onafhankelijke opstelling*

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.

*Praktische uitwerking*

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.

Opmerking xxxx 23-3-2021: Samen met xxxx en xxxx kwantificeren

25-3-2021 Formatief en summatief onderzoek <https://www.nngroup.com/articles/formative-vs-summative-evaluations/>

Summatief onderzoek in de tweede fase

Sprint 6 doorgaan met verbeteren op basis van testinzichten. Mensen die we werven met speciale behoeften, daar gaan we in sprint 5 en 6 mee testen.

*Eindresultaat*

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 demo-bare 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.

Daarnaast kunnen we met deze testopstelling kennispartners het product laten evalueren op o.a. Common Ground 5-lagenmodel, NORA principes, mogelijkheden voor biometrie,

**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.