**Memo Testopzet ID Contact Fase 1**

Van: xxxxx, xxxxx, xxxxx, xxxxx

Aan: Stuurgroep ID Contact

Datum: 16-03-2021

**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 24Sessions steeds concreter. Op dit moment in de planning is het van belang om te besluiten op welke wijze en met wie de toetsing van de PoCs plaats zal vinden.

). Dit document zet de overwegingen uiteen , werkt een aantal scenario’s uit en licht het voorgestelde besluit toe.

**Overwegingen**

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

1. Het doel van de praktijktoetsing van de drie PoCs zou moeten zijn:
   1. Het ophalen van kwantitatieve gebruikservaring van inwoners
   2. Toetsing doen basis van werkende PoCs voor alledrie de kanalen; bellen, chat en video
   3. Het ophalen van medewerkerservaringen met de PoCs
   4. Het opdoen van lessen over het deployen en daarna verwijderen van een testopstelling (mini-implementatie)
   5. Er is dus een onderscheid tussen het technische gedeelte (werkt het?) en het UX-gedeelte van een test (hoe vinden inwoners het?). We zien dat het voor inwoners belangrijk is om eerst de technische test (kleinschalig) te doen om er zeker van te zijn dat dit naar behoren werkt. De technische test is dus randvoorwaardelijk voor het doen van een complete test (UX + techniek)
2. Idealiter toetsen we de PoC in combinatie met een integratie van een gemeente-leverancier, maar dit is geen must (en bijvoorbeeld voor bellen niet haalbaar).
3. De onderzoeksmethode moet idealiter zorgen voor maximale onderzoekswaarde en minimale impact op de deelnemende organisatie. Hiervoor moeten we zoeken naar een laagdrempelige onderzoeksopstelling die flexibel in te zetten is.
4. Werving van testers moet op tijd opgezet worden en ervaring vanuit ID Bellen leert dat hier veel tijd en aandacht naartoe gaat ten tijde van testen.

Opmerking xxxxx 17-3-2021: Bedoel je te zeggen dat: Zodat voorkomen wordt dat de werving tijdens het testen niet te veel tijd en aandacht opeist?

1. Voor het opstellen van een onderzoeksaanpak is knowhow en expertise nodig om ervoor te zorgen dat we écht testen wat we willen testen.

**Scenario’s**

Ter ondersteuning van het te nemen besluit is een aantal mogelijke scenario’s gedefinieerd;

*Het all-out scenario*

In dit scenario testen alle gemeenten alle drie de PoCs. Het voordeel van dit scenario is dat het maximale betrokkenheid creëert bij alle gemeenten. Het projectteam acht dit scenario, gezien de huidige planning en capaciteit,echter niet haalbaar. Bovendien levert deze opzet weinig extra onderzoekswaarde.

*Het nulscenario*

Het nulscenario houdt in dat het projectteam de PoCs ontwikkelt en kleinschalig (technisch) uittest, bijvoorbeeld met 1 of 2 medewerkers. Daarnaast doet de HAN kwalitatief onderzoek met inwoners om feedback op te halen.

Het voordeel van dit scenario is dat er geen lokale implementatiecapaciteit benodigd is voor een test.

Opmerking xxxx 17-3-2021: Dit is nog niet duidelijk obv bovenstaande beschrijving

Ook heeft de toetsing veel minder omhanden,

Opmerking 17-3-2021: Andere formulering – kosten minder tijd en inspanning?

wat weer tijd en capaciteit vrijmaakt voor andere projectactiviteiten, zoals een uitwerking van een businesscase, marketingplan, privacy-eisen of een focus op de implementatie met een leverancier. Het nulscenario betekent daarentegen wel dat er alleen kwalitatieve feedback opgehaald wordt bij inwoners en er dus geen kwantitatieve onderzoeksresultaten te benoemen zijn in een eventueel evaluatierapport. Afhankelijk van de onderzoeksdoelen is deze aanpak dus minder geschikt.

*Het één-op-één scenario*

Deze aanpak houdt in dat iedere gemeente een kanaal test in de praktijk. Wie welk kanaal ‘krijgt’, is dan nader te bepalen.

Opmerking xxxx 17-3-2021: We gebruiken POC en kanaal door elkaar

Met dit scenario blijven we wel dichtbij de originele ‘ID Bellen-aanpak' waarmee we al eerder ervaring hebben opgedaan. Bovendien stelt het ons in staat om kanaalspecifieke feedback op te doen. Een inwoner begint in deze test bij een specifiek kanaal en test de gedefinieerde flows die per kanaal hiervoor zijn uitgewerkt.

Ten opzichte van het all-out scenario heeft deze aanpak als voordeel dat er (per gemeente) minder capaciteit nodig is voor de implementatie van testopstellingen.. Desalniettemin heeft het neerzetten van een testopstelling veel omhanden, en is het nog een onzekere factor hoeveel tijd dit uiteindelijk gaat kosten en of de huidige planning hiermee toereikend is.

Opmerking xxxx 17-3-2021: Desalniettemin is het plaatsen van een testopstelling arbeidsintensief, waarbij we niet precies kunnen aangeven hoeveel tijd het per gemeente kost. Met als gevolg dat we niet met zekerheid kunnen stellen of het haalbaar is binnen de huidige planning.

In het project ID Bellen hebben we ervaren dat het afstemmen met lokale (ICT) specialisten veel tijd kost en de praktijk vaak weerbarstig is.

Een tweede kanttekening bij dit scenario is dat het projectteam intensief zal moeten sturen op de onderzoeksopzet per gemeente. Deze mag niet teveel verschillen omdat we in dat geval mogelijk deze verschillen gaan meten i.p.v. de bevindingen op het kanaal zelf.

Een derde kanttekening is dat geen van de drie PoC omgeving op dit moment al in gebruik is bij een gemeente. Dat betekent dat bij alle drie d gemeenten een nieuwe omgeving moet worden ingericht. Dat betekent dat we van de projectgroep vragen om een drievoudige test te doen à la ID Bellen met minder tijd en capaciteit (per kanaal).

Tot slot vragen we in dit scenario veel capaciteit van de lokale gemeente organisaties. Op zich is deze capaciteit aan het begin van het project gevraagd en veiliggesteld. Maar de exacte inzet van deze capaciteit kan de komende weken pas in detail worden uitgewerkt. Wij zien hier het risico dat onze uitgewerkte vraag zal leiden tot de geconcentreerde inzet van veel resources in een kort tijdsbestek. De vraag is alle gemeente organisaties hieraan kunnen voldoen.

Bij een keuze voor deze aanpak is het essentieel om de impact op de beschikbare capaciteit en tijd te bepalen.

Opmerking xxxx 17-3-2021: Van wie?

*Het gemeente-onafhankelijke omnichannel scenario*

In dit scenario voeren we de test gemeente-onafhankelijk uit. Dit betekent dat we kiezen voor een algemene testopstelling voor alle drie de kanalen. De testopstelling wordt ingericht vanuit overheidsperspectief,

Opmerking xxxx 17-3-2021: Of gemeenteperspectief

maar niet specifiek voor een van de deelnemers ingericht. Deze opstelling toetsen we dan bij inwoners van alle drie de gemeenten en waar mogelijk met medewerkers van alle drie de gemeenten??.

Een belangrijk voordeel van deze opzet is de verbrede scope van de proefopstelling. Door de test niet op een specifiek kanaal te ijken, testen we eveneens het omnichannel aspect van ID Contact. Een inwoner doorloopt de gehele flow van het prototype – van kanaalkeuze tot einde van het contact..

Naast de meerwaarde vanuit onderzoeksperspectief heeft dit scenario ook praktische voordelen. Er is geen lokale implementatie en dus geen lokale resources nodig, het projectteam kan de focus leggen op één implementatie, de verwachte doorlooptijd is korter dna bij de andere scenario’s en tot slot is de testopstelling flexibel in te richten en kan evt. ook als demo-omgeving voor andere partijen dienen. Ook kunnen we, met toevoeging van de kanaalkeuze aan de test, de geldigheid van de opgestelde usecases toetsen bij de inwoner.

We moeten daarbij niet vergeten dat de gemeente-onafhankelijk testomgeving wel ergens gehost moet zijn, dit kan evt. bij één van de gemeenten.

Los van de genoemde praktische voordelen, acht het projectteam met name de toevoeging van de kanaalkeuze van grote meerwaarde. Wij adviseren de Stuurgroep dan ook om uit te gaan van dit scenario.

Opmerking xxxx 17-3-2021: Doen we dat hier al of in conclusie en advies

*Combi nulscenario onderzoeksopzet & testopstelling omnichannel scenario*

Nu geen kwantitatief onderzoek doen; eindproduct demo-bare testopstelling. Nu kwalitatief interatief feedback ophalen om steeds dichter bij de 1.0 te komen.

Kwantitatief komt pas nadat kwalitatief in orde is.

Toegankelijkheid testen is kwalitatief heeeeel veel makkelijker en beter om te doen.

Optie om n.a.v. kwalitatieve test vragenlijst te laten invullen samen met onderzoeker.

Doel/resultaat kwantitatief zou meer legitimatie zijn van het concept (hebben we bij ID Bellen al opgehaald). Kwalitatief draagt bij aan de ontwikkeling van het product en zorgt ervoor dat er een vermarktbare omgeving is.

Kwantitatief onderzoek onderdeel van fase 2?

**Conclusie en advies**

De voor- en nadelen van bovenstaande scenario’s afwegende

Opmerking xxxx 17-3-2021: Willen we nog een samenvatting in de vorm van een table? (zie laatste pagina

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.

Hierna zal er opnieuw een besluit moeten plaatsvinden over de richting en het doel van het onderzoek, waarna de onderzoekswerkgroep deze kan uitwerken in een praktische aanpak.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | All out scenario | Nul scenario | 1 op 1 scenario | Omnichannel scenario |
| Betrokkenheid 3 gemeenten | **☺** | **☹** | **☹** | **😐** |
| Haalbaarheid wb doorlooptijd |  |  |  |  |
| Haalbaarheid wb gemeentelijke resources |  |  |  |  |
| Haalbaarheid wb resources projectteam |  |  |  |  |
| Verbrede scope incl kanaalkeuze |  |  |  |  |
| Kwalitatieve meetgegevens inwoners |  |  |  |  |
| Kwantitatieve meetgegevens inwoners |  |  |  |  |