

112 NL APP

Test rapport



112 NL APP

Test rapport

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Gebruikerstest: 10.2.e	4
Aanbevelingen: 10.2.e	15
Gebruikerstest: 10.2.e	19
Aanbevelingen: 10.2.e	30
Gebruikerstest: 10.2.e	33
Aanbevelingen: 10.2.e	47
Nawoord.....	51
Bronnen.....	51

Document versie

3.0

Auteurs

10.2.e

Voorwoord

Dit document beschrijft de resultaten die voortkwamen uit de onderstaande gebruikerstesten voor de 112 NL app.

Gebruikerstest: 10.2.e

- Onboarding van de app;
- Begrip rondom real time text (RTT);
- Begrip rondom vertaling;

Gebruikerstest: 10.2.e

- Navigatie naar de chat;
- Foto/ video maken;
- Foto/ video versturen;

Gebruikerstest: 10.2.e

- Onboarding van de app;
- Navigatie naar de chat;
- Foto maken en versturen;



(Mikoto)

112 NL APP

Test rapport

Gebruikerstest: 10.2.e

Doelgroep

Personen waarvan Nederlands of Engels niet de eerste taal is en dus in enkele gevallen moeite kunnen ervaren met communicatie met de meldkamer. Denk bijvoorbeeld aan seizoen werkers of expats.

Doelen

- Onboarding van de app;
- Begrip rondom real time text (RTT);
- Begrip rondom vertaling;

Datum & locatie

De gebruikerstest werd gehouden op maandag 25 november 2019 bij

10.2.g op

10.2.g in 10.2.g

Participanten

10.2.e

09:30 - 10:30

10.2.e

- Turks
- 10.2.e
- Product & Service Designer

10.2.e

13:30 - 14:30

10.2.e

- Hongaars
- 10.2.e
- Business Analyst

10.2.e

10:30 - 11:30

10.2.e

- Roemeens
- 10.2.e
- Tester

10.2.e

15:00 - 16:00

10.2.e

- Chinees
- 10.2.e
- UX Designer

10.2.e

12:30 - 13:30

10.2.e

- Italiaans
- 10.2.e
- Product Designer

10.2.e

16:00-17:00

10.2.e

- Italiaans
- 10.2.e
- Service Designer

112 NL APP

Test rapport

Intro

Bij de introductie van deze gebruikerstest werden de participanten verwelkomd, kregen zij een toelichting over de gebruikerstest.

Ook werden er vragen gesteld over hun kennis met 112. De vragen die zijn gesteld staan hiernaast met bijbehorende antwoorden genoteerd.

Gezien de doelgroep van deze test geen Nederlands kon staan de vragen in het Engels.

Conclusie

Have you ever called 112?

Geen van de participanten heeft 112 in Nederland gebeld. 2 van de 6 hebben wel het alarmnummer gebeld in land van oorsprong.

If yes:

- How many times have you called 112?

De twee participanten hebben beide eenmaal gebeld naar het alarmnummer.

- How was your experience?

Deze vraag is overgeslagen, omdat hij niet op 112 NL van toepassing is.

- Why did you call 112?

^{10.2.e} belde het alarmnummer in Hongarije om te melden dat er iemand bewusteloos op straat lag. ^{10.2.e} belde

het Chinese alarmnummer omdat een medestudent was aangetikt door een auto en van zijn fiets was gevallen.

- Did you know which service you needed? (For example: police/ ambulance/firebrigade)

1 van de 6 participanten had geen idee welke services ze kon bereiken als zij 112 zou bellen. Uiteindelijk gokte zij het wel goed. De andere participanten gaven als service aan: politie, brandweer en ambulance.

Can you please tell us your smartphone language?

4 van de 6 participanten heeft zijn toestel op Engels staan. ^{10.2.e} en ^{10.2.e} hebben hun smartphone op hun moedertaal ingesteld.

112 NL APP

Test rapport

Onboarding

Na de intro doorliepen de participanten de onboarding van de 112 NL applicatie.

Hierbij kregen zij vijf kleine taken. Hiernaast staat gedocumenteerd wat opviel bij het uitvoeren.

De onboarding werd over het algemeen positief ontvangen. De participanten vonden hem niet te lang duren en gaven aan zelfs meer informatie te willen delen gezien het gaat om persoonlijke veiligheid.

Conclusie

Enable sharing personal data

2 van de 6 participanten geeft aan in een normale situatie de tekst niet te lezen of alleen te scannen.

Fill in this phone number: +31 6 10.2.e

10.2.e snapt niet waarom de app zijn telefoonnummer nodig heeft voor zijn locatie, ook verwacht hij een locatie permissie prompt.

Fill in your first & last name

5 van de 6 participanten geven aan geen moeite te hebben met het delen van hun naam.

Fill in if you have a communicative impediment

- 2 van de 6 participanten bekijkt de meer

informatie pagina.

- 10.2.e en 10.2.e vragen zich af wat communicatieve beperking inhoudt, uiteindelijk gokken ze het goed.

Fill in your preferred chat language

4 van de 6 participanten willen engels instellen als hun chat voorkeurs taal. 10.2.e en 10.2.e vullen hun moedertaal in.

Overig

- 3 van de 6 participanten verwacht de permissie locatie prompt eerder in de onboarding.

- 2 van de 6 participanten geven aan meer persoonlijke informatie te delen als dit werd gevraagd.

112 NL APP

Test rapport

Chat

Na de onboarding gingen de participanten met de RTT-chat vertaling aan de slag.

Zij moesten onthouden dat er drie gewapende personen in het gebouw waren. Eén van die gewapende personen had op een collega geschoten. De participant moest vervolgens drie kenmerken kiezen voor vermomming, kleding en wapen. Vervolgens moest de participant onder de tafel gaan zitten, zodat hij voor zijn/haar gevoel alleen was en niet kon bellen met 112. Daarna werd als taak gegeven om in hun moedertaal duidelijk te maken aan de centralist wat er aan de hand met de RTT chat van 112 NL.

De meldkamer werd bemand door ^{10.2.e} , ^{10.2.e} en ^{10.2.e} observeerde de participant via beeld.

Conclusie

Participant 1: ^{10.2.e}

Kenmerken

Hieronder de kenmerken die ^{10.2.e} had uitgekozen. Groen heeft de centralist geraden, rood kwam niet goed door.

- Vermomming: Skibril
- Kleding: Zwarte hoodie
- Wapen: Glock 48

Opmerkingen

- Duurt even voordat hij zijn zin verstuurd.
- Typt aantal keer zijn zin opnieuw.
- Verkeerd aantal daders doorgegeven.

Tijd

Helaas is er iets misgegaan met de opname van deze test. Hierdoor is de tijd van deze opdracht onbekend.

OK NL

Nerede oldugunu bilmiyorum TR
Ik weet niet waar hij is. NL

NL TR
Ok. Hoe zag de dader eruit?
Ok. Fail neye benziyodu?

Kayak gozluklu ID
Zwarts gozluklu NL

Siyah kapsonlu sweatshirt TR
Zwarte cape sweater NL

Elinde tabanca var TR
Hij heeft een pistool. NL

NL TR
Kan je het wapen omschrijven?
Silahı tarif edebilir misin?

Meldkamer

112 NL APP

Test rapport

Participant 2: 10.2.e

Kenmerken

Hieronder de kenmerken die 10.2.e had uitgekozen. Groen heeft de centralist geraden, rood kwam niet goed door.

- Vermomming: Gorilla masker
- Kleding: Grijs hoodie
- Wapen: Walther PPK

Opmerkingen

- Doordat tijdens onboarding engels is gekozen blijft de vertaling van centralist engels ook als gebruiker roemeens praat.
- Ze had zwarte hoodie doorgegeven.

Tijd

4 minuten en 11 seconden

EN Are they still present?

Da PT
de NL

NL Hoe zien ze eruit?
EN How do they look like?

Au masca de gorila RO
Ze hebben een gorilla-masker NL

NL Mannen of vrouwen?
EN Men or women?

Si hoodies negre CA
Als zwarte hoodies NL

Cred ca barbati RO
Ik denk mannen NL

Meldkamer

10:41

CALL CHAT

Da

10:43

NL Hoe zien ze eruit?
EN How do they look like?

10:44

Au masca de gorila

10:44

NL Mannen of vrouwen?
EN Men or women?

10:44

Si hoodies negre

Cred ca barbati

Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 3: 10.2.e

Kenmerken

Hieronder de kenmerken die 10.2.e had uitgekozen. Groen heeft de centralist geraden, rood kwam niet goed door.

- Vermomming: Blonde pruik
- Kleding: Yankees pet
- Wapen: Scorpion

Opmerkingen

- Verliep heel soepel.

Tijd

3 minuten en 18 seconden

NL Kunt u het wapen omschrijven?
IT Puoi descrivere l'arma?

L'arma è un tipo di mitragliatrice
Het wapen is een soort machinegeweer

NL Welk formaat en welke kleur?
IT Quale formato e quale colore?

Colore nero
Zwarte kleur

Più grande di una pistola ma meno di un fucile
Groter dan een pistool maar minder dan een pistool

NL Dank u
IT Grazie

Meldkamer

10:41

CALL CHAT

Indossa una parrucca bionda e un cappello degli Yankees

12:44

Tre criminali

12:45

Zijn er nog andere specifieke kenmerken?
Ci sono altre caratteristiche specifiche?

12:45

Kunt u het wapen omschrijven?
Puoi descrivere l'arma?

L'arma è un tipo di mitraglia

Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 4: 10.2.e

Kenmerken

Hieronder de kenmerken die 10.2.e had uitgekozen. Groen heeft de centralist geraden, rood kwam niet goed door.

- Vermomming: Clown masker
- Kleding: Oversized t-shirt
- Wapen: AK-47 Kalashnikov

Opmerkingen

- 10.2.e schreef zijn moedertaal maar zonder accenten, hierdoor ging soms de vertaling niet goed richting de meldkamer. Hij gaf aan dat hij ook zo schreef naar zijn vrienden.

Tijd

5 minuten en 19 seconden

NL Zo ja, welk wapen?
 HU Ha igen, melyik fegyver?

Igen SV
 opnieuw NL

Egy ak-47 HU
 Een ak-47 NL

NL Ok. Bedankt voor uw melding. De hulp is al onderweg. Blijf kalm en geduldig
 HU Ok. Köszönöm jelentését. A segítség már folyamatban van. Legyen nyugodt és türelmes

Rendben, koszonom ansegitaetet HU
 Oké, bedankt voor de hulp NL

A segitseget HU
 Godverdomme NL

Meldkamer

10:41

CALL CHAT

Hány elkövető van? HU

13:51
 Koszonom

13:51
 3 elkovertot lattam

13:51
 Hoe zien zij eruit? Man of vrouwen? NL

Hogyan néznek ki? Férfi vagy nő? HU

13:52
 Az egyikük no

er tulmeretezett poloban es egy

Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 5: ^{10.2.}_e

Kenmerken

Hieronder de kenmerken die ^{10.2.}_e had uitgekozen. Groen heeft de centralist geraden, rood kwam niet goed door.

- Vermomming: Bivakmuts
- Kleding: Zwarte pet
- Wapen: Colt M4

Opmerkingen

- De karakters van de chinese taal werden niet RTT vertaalt in de meldkamer. Dit komt omdat er geen spaties worden getypt met deze taal.

Tijd

6 minuten en 17 seconden

黑人	ZH-CN
Zwarte man	NL
NL	hebben ze ook wapens? Hoe zien de wapens eruit?
ZH	他们有武器吗? 武器是什么样的?
还戴着黑色的棒球帽和白色t恤	ZH-CN
Ook draagt een zwarte baseballcap en een wit t-shirt	NL
有一把枪	ZH-CN
Heb een pistool	NL
看起来像是冲锋枪或者机关枪的那种	ZH-CN
Ziet eruit als een machinepistool of een machinegeweer	NL

Meldkamer

The screenshot shows a chat interface with a status bar at the top displaying the time 10:41, signal strength, and battery level. Below the status bar, there are options for 'CALL' and 'CHAT', and a settings gear icon. The chat history shows a blue bubble from the user at 15:21 asking 'hebben ze ook wapens? Hoe zien de wapens eruit?' and '他们有武器吗? 武器是什么样的?'. A grey bubble from the dispatcher at 15:22 responds with '还戴着黑色的棒球帽和白色t恤' and '有一把枪'. The user's next blue bubble at 15:22 says '看起来像是冲锋枪或者机关枪的那种'. The dispatcher's final grey bubble at 15:22 says 'Ziet eruit als een machinepistool of een machinegeweer'. At the bottom, there is a text input field with the Chinese text '看起来像是冲锋枪或者ji guan' and a send button. Below the input field is a list of suggested words: 机关, 籍贯, 鸡冠, 几罐, 几关, 极冠.

Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 6: 10.2.e

Kenmerken

Hieronder de kenmerken die 10.2.e had uitgekozen. Groen heeft de centralist geraden, rood kwam niet goed door.

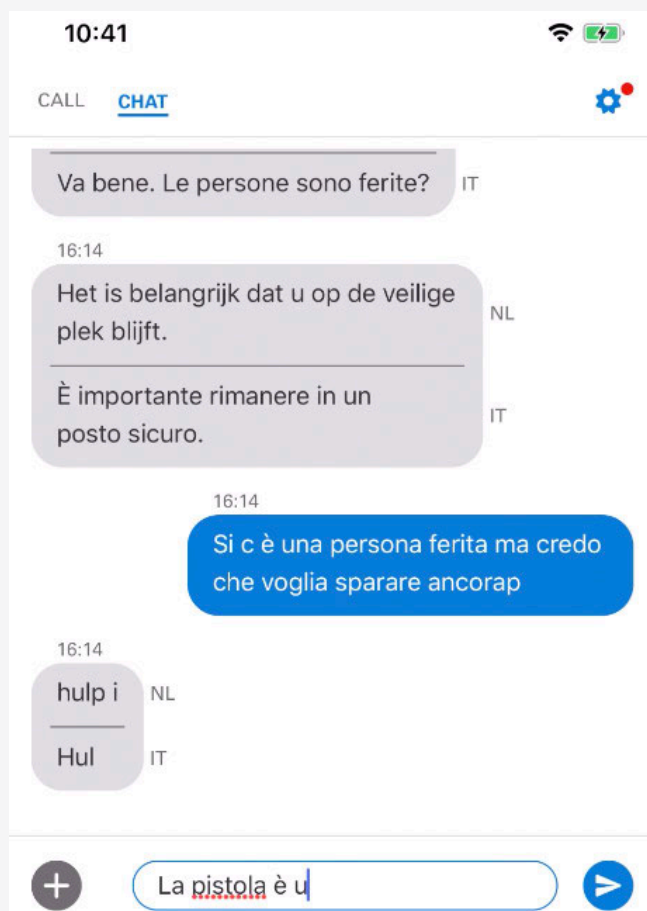
- Vermomming: Nep baard
- Kleding: Witte visserschoed
- Wapen: Zatava M92

Opmerkingen

- Stelt zelf vragen waardoor centralist en zij lang elkaar heen praten.

Tijd

3 minuten en 19 seconden



Gebruiker

Overig

- 2 van de 6 participanten wil weten wanneer de hulp komt.

- 2 van de 6 participanten geeft aan geen meerwaarde te zien in de Nederlandse tekst, omdat zij dit niet kunnen lezen.

- Geen van de participanten had bewust zijn/haar naam zien staan aan het begin van de chat.

112 NL APP

Test rapport

Outro

Na de opdracht van de RTT-vertaling zal de participant nog een aantal vragen worden gesteld.

Door deze vragen komen we te weten wat de gebruiker zijn/haar indruk is van de 112 NL app.

Conclusie

What was your impression of the application?

- 2 van de 6 participanten geven aan dat zij in een echte situatie hun spelfouten niet zouden corrigeren en vragen zich af of de vertaling goed zou blijven gaan.

What was your impression on the chat functionality?

- De RTT-vertaling functionaliteit werd door alle participanten goed ontvangen.
- 2 van de 6 participanten gaven aan dat het eindbericht "Blijf kalm, hulp is onderweg. Ik beëindig nu de chat." frustreerde. Ze willen graag in contact blijven met de centralist.

Did you notice it was in real time text?

- 2 van de 6 participanten geven aan dat

de vertaling soms te snel was waardoor de zin bleef veranderen.

At any point, did you feel lost, or was there anything you didn't understand?
3 van de 6 participanten geven aan dat zij de ja/nee knoppen als verzendknoppen zagen.

Is there anything you would improve about this service?

2 van de 6 participanten vinden het verwarrend dat de gebruiker niet zelf de chat kan starten.
- Andere ideeën die opkwamen bij een situatie waarbij de gebruiker niet mag praten/opvallen waren:
> Telefoon in stil modus zetten.
> Bij het openen van camera functionaliteit geluid en flits uitzetten.

112 NL APP

Test rapport

> Maak de app in dark mode mogelijk, zodat deze minder opvalt als iemand verstoopt zit.

In what language would you like to call 112?

- 5 van de 6 participanten geven aan comfortabel genoeg te zijn om in het engels te bellen.

- **10.2.e** is ook comfortabel in het engels, maar voor specifieke vragen zou zij liever italiaans spreken.

In what language would you like to chat 112?

- 4 van de 6 participanten geven engels aan.

- **10.2_e** en **10.2.e** geven aan hun moedertaal te willen gebruiken als deze beschikbaar is.

Overig

- 3 van de 6 participanten geven aan dat zij denken dat de centralist alleen Nederlands of Engels kan.

- 2 van de 6 participanten geven aan dat de RTT-vertaling goed kan werken voor iemand die zij kennen, omdat die geen nederlands/engels spreekt.

112 NL APP

Test rapport

Aanbevelingen: 10.2.e

De belangrijkste feedback uit de intro, onboarding, chat en outro van de gebruikerstest hebben wij verzameld. Hieronder de aanbevelingen op deze feedback.

[K1] Intro

2 van de 6 participanten heeft zijn/haar smartphone op zijn/haar moedertaal staan. Hierbij is er kans dat zij niet machtig zijn over de nederlandse of engelse taal. Dit zou betekenen dat zij de app niet kunnen gebruiken.

>>> **[K1.1]** Onze aanbeveling is om de meest gesproken talen in Nederland toe te voegen als app taal in de 112 NL app.

[K2] Onboarding

2 van de 6 participanten geeft aan de teksten in de onboarding niet te lezen of alleen te scannen. Ook is 1 participant

verward over het feit dat hij zijn telefoonnummer moet geven voor zijn locatie.

>>> **[K2.1]** Onze aanbeveling is om met informatieve afbeeldingen te werken in de onboarding.

2 van de 6 participanten bekijkt de meer informatie pagina van de communicatieve beperking. 2 andere participanten vragen zich af wat deze beperking inhoudt en gokken het goed.

>>> **[K2.2]** Onze aanbeveling is om communicatieve beperking een eigen scherm in de onboarding te geven. 2 participanten geven aan dat zij de onboarding niet te lang vinden, dus een extra scherm zou geen probleem moeten zijn. Door meer ruimte te pakken kan er uitgelegd worden wat deze term inhoudt.

3 van de 6 participanten verwacht de

permissie locatie prompt eerder in de onboarding.

>>> **[K2.3]** Onze aanbeveling is om alle toestemmingen op één plek in de app te tonen. Hierdoor is de gebruiker in één keer klaar om de app te gebruiken. Ook ontstaat er geen verwarring meer als de prompt later komt.

[K3] Chat

Als tijdens de onboarding engels werd gekozen als chat voorkeurstaal bleef de vertaling van centralist engels ook als gebruiker zijn chatvoorkeurstaal wijzigt.

>>> **[K3.1]** Dit was een technisch probleem tijdens de gebruikerstest. Het app team pakt dit nog op in de afgesproken sprints. Voor dit punt dus geen aanbeveling.

Doordat 10.2.e zijn moedertaal zonder accenten schreef ging soms de vertaling

112 NL APP

Test rapport

niet goed richting de meldkamer.

>>> **[K3.2]** Onze aanbeveling is om in het eerste bericht van de centralist (als er een andere chat voorkeurstaal is geselecteerd) een tekst te zetten die de gebruiker erop wijzigt om zo correct mogelijk te schrijven, zodat de vertaling zo goed mogelijk binnen komt.

Een karakter taal (zoals chinees) wordt niet RTT vertaalt naar de meldkamer, omdat deze taal geen gebruik maakt van spaties.

>>> **[K3.3]** Onze aanbeveling is om de iOS en Android developers een spike (lees: onderzoek) te laten uitvoeren voor een oplossing voor dit probleem. Wellicht kan er technisch gekeken worden of de gebruiker's input een karakertaal bevat, zo ja dan na elke letter vertalen.

2 van de 6 participanten wil weten wanneer de hulp komt.

>>> **[K3.4]** Onze aanbeveling is om een standaard antwoord op deze vraag uit te werken.

2 van de 6 participanten geeft aan geen meerwaarde te zien in de Nederlandse tekst, omdat zij dit niet kunnen lezen.

>>> **[K3.5]** Onze aanbeveling is om deze teksten niet weg te halen, omdat het hen duidelijk dat de app als tolk dient.

Geen van de participanten had bewust zijn/haar naam zien staan aan het begin van de chat.

>>> **[K3.6]** Onze aanbeveling is om af te vragen of de voor- en achternaam dan belangrijk genoeg zijn om in de onboarding te tonen.

[K4] Outro

2 van de 6 participanten gaven aan dat het

eindbericht "Blijf kalm, hulp is onderweg. Ik beëindig nu de chat." frustreerde. Ze willen graag in contact blijven met de centralist.

>>> **[K4.1]** Onze aanbeveling is om te kijken met een pilot hoe lastig het voor de centralist is om de chat open te houden. Indien dit niet mogelijk is, raden wij aan om een beter eind bericht uit te werken.

2 van de 6 participanten gaven aan dat de vertaling soms te snel was waardoor de zin bleef veranderen.

>>> **[K4.2]** Onze aanbeveling is om dit voor nu zo te laten en dit op een groter schaal te testen door middel van een pilot. 4 van de 6 participanten hadden hier namelijk geen last van.

3 van de 6 participanten geven aan dat zij de ja/nee knoppen als verzendknoppen zagen.

>>> **[K4.3 & S4.2 & M3.3]** Onze

112 NL APP

Test rapport

aanbeveling is om de standaard ja/nee knoppen te verwijderen uit de chat balk. Deze knoppen zouden beter passen bij de standaard vragen die worden gesteld door de centralist. Hierdoor zullen de knoppen naar het chat gedeelte verplaatsen. Door ze van de tekstbalk af te halen wordt deze overzichtelijker in nood.

2 van de 6 participanten vinden het verwarrend dat de gebruiker niet zelf de chat kan starten.

>>> [K4.4] Onze aanbeveling is om een knop op het dashboard te maken met de tekst “Ik kan niet praten”. Uiteraard moet blijken of de meldkamer deze chatgesprekken aankan, maar voor de gebruiker zal het een stuk duidelijker zijn.

3 van de 6 participanten geven aan dat zij denken dat de centralist alleen

Nederlands of Engels kan.

>>> [K4.5] Onze aanbeveling is om tijdens de promotie van de app hier aandacht aan te besteden bij de juiste doelgroepen.

Andere ideeën die opkwamen bij een situatie waarbij de gebruiker niet mag praten/opvallen waren:

- Telefoon in stil modus zetten.
- Bij het openen van camera functionaliteit geluid en flits uitzetten.
- Maak de app in dark mode mogelijk, zodat deze minder opvalt als iemand verstopt zit.

>>> [K4.6] Onze aanbeveling is om de iOS en Android developers een spike (lees: onderzoek) te laten uitvoeren om te kijken wat er mogelijk is op dit gebied.



112 NL APP

Test rapport

Gebruikerstest: 10.2.e

Doelgroep

Personen zonder beperking, maar die zich in enkele gevallen verkeken in situaties waarbij een bestand een melding kan ondersteunen en/of versterken. Denk bijvoorbeeld aan wanneer iemand de ernst van een brand wil doorgeven met een foto.

Doelen

- Navigatie naar de chat;
- Foto/ video maken;
- Foto/ video versturen;

Datum & locatie

De gebruikerstest werd gehouden op woensdag 11 december 2019 bij Politie ICT op Europalaan 93 in Utrecht.

Participanten

10.2.e

10:00 - 10:30

10.2.e

- 10.2.e

- Scrum Master

10.2.e

10:45 - 11:15

10.2.e

- 10.2.e

- Management assistent

10.2.e

12:30 - 13:00

10.2.e

- 10.2.e

- Adviseur DIV

10.2.e

13:30 - 14:00

10.2.e

- 10.2.e

- Test Consulant

10.2.e

15:00 - 15:30

10.2.e

- 10.2.e

- Front-end ontwikkelaar

10.2.e

16:00 - 16:30

10.2.e

- 10.2.e

- Interim IT Recruiter

112 NL APP

Test rapport

Intro

Bij de introductie van deze gebruikerstest werden de participanten verwelkomd, kregen zij een toelichting over de gebruikerstest.

Ook werden er vragen gesteld over hun kennis met 112. De vragen die zijn gesteld staan hiernaast met bijbehorende antwoorden genoteerd.

Conclusie

Heb je ooit 112 gebeld?

4 van de 6 participanten hebben weleens 112 gebeld. Eén andere participant gaf aan dat zij 112 wel wou bellen, maar uiteindelijk niet heeft gebeld omdat ze niet wist of de melding voor 112 bestemd was.

Zo ja:

- Hoe vaak heb je 112 gebeld?

2 van de 4 participanten die 112 heeft gebeld heeft meer dan één keer gebeld.

- Wat was jouw ervaring?

4 van de 6 participanten gaven aan dat hun 112 ervaring “goed” en “snel” was.

- Waarvoor belde je 112?

10.2.e belde driemaal 112 voor de ambulance. 10.2.e belde eenmaal ook

voor de ambulance. 10.2.e belde eenmaal omdat zij dacht dat er ergens brand was. 10.2.e belde tweemaal omdat hij een onveilige situatie op de snelweg zag en de andere keer omdat een rookmelder afging.

- Wist je welke service je nodig had? (Bijvoorbeeld: politie/ ambulance/ brandweer)

De 4 participanten die 112 gebeld hadden wisten welke service zij nodig hadden.

112 NL APP

Test rapport

Doorloop

Na de intro kreeg de gebruiker de mogelijkheid krijgen om even door het prototype te lopen. Het prototype van de 112 NL app stond op een iPhone XS.

Hiernaast de bevindingen die ons opvielen.

Conclusie

Neem een kijkje in de 112 NL applicatie.

- Alle participanten begrepen de bel knoppen. 4 van de 6 participanten gaven ook expliciet aan de kleine dienstknoppen handig te vinden.
- Alle participanten zagen de chat pagina en gaven aan dit handig te vinden. 3 van de 6 participanten drukte wel op de inactieve chatbalk.
- 3 van de 6 participanten gaven aan dat zij de locatie coördinaten niet duidelijk vinden.
- 3 van de 6 participanten gaven aan nooit het privacy statement te lezen.
- **10.2.e** gaf aan dat zij bij het woord

“Licenties” aan een abonnementen moet denken.

112 NL APP

Test rapport

Versturen

Na de doorloop gingen de participanten met de verstuur opdracht aan de slag.

De participanten lazen eerst wat er aan de hand was. Daarna maakte zij met een smartphone een foto van de situatie. Deze foto moesten zij vervolgens in de 112 NL app met de RTT chat functionaliteit versturen naar de centralist. Nadat deze ontvangen was werd de participanten gevraagd om een foto te maken van de dader en uiteraard deze foto weer te versturen via de 112 NL app.

De meldkamer werd bemand door **10.2.e** en **10.2.e** observeerden de participant via beeld.

Conclusie

Participant 1: **10.2.e**

Maak een foto van de situatie.

Het is zichtbaar dat **10.2.e** geen iOS gebruiker is, maar het lukt hem om een foto te maken met de native iOS camera functionaliteit.

Stuur de foto naar de centralist.

- **10.2.e** gebruikt het bestand delen element in de chat.
- Het uploaden van de foto duurt lang.
- 10.2.e** verwacht dat de centralist kan zien dat de foto wordt verstuurd.
- Ook geeft **10.2.e** aan eenmaal te hebben gedrukt, maar de foto wordt twee keer verzonden.

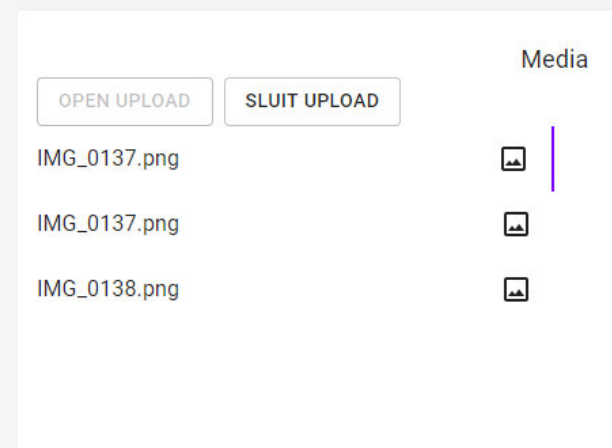
Maak met de app een foto en stuur deze

naar de centralist.

10.2.e sluit de app en maakt de foto via de native camera. Eenmaal terug in de chat komt hij erachter dat hij ook op de plus knop had kunnen drukken om een foto te maken.

Tijd

Doordat er iets mis ging met de opname, is de tijd van deze opdracht onbekend.



Meldkamer

112 NL APP

Test rapport

Participant 2: 10.2.e

Maak een foto van de situatie.

10.2.e is een Android gebruiker, het lukt haar wel om een foto te maken.

Stuur de foto naar de centralist.

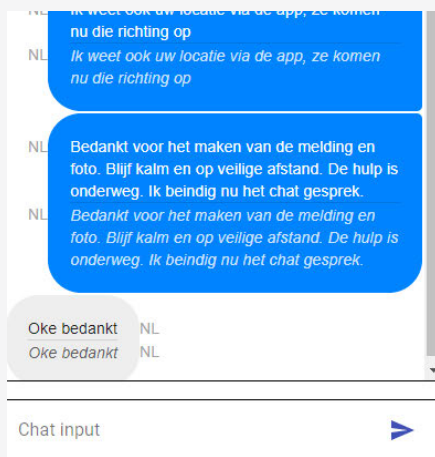
- 10.2.e drukt op het bestand delen element in de chat.
- Uploaden duurt lang. 10.2.e denkt dat de centralist kan zien dat de foto aan het uploaden is.

Maak met de app een foto en stuur deze naar de centralist.

- 10.2.e navigeert terug naar de native camera functie om een foto te maken.
- Vervolgens meldt 10.2.e aan de centralist dat zij een foto heeft gemaakt. De centralist denkt hierdoor dat het bestand aan het uploaden is en

geeft aan dat het even kan duren voordat deze aankomt.

10.2.e verwacht dat het bestand delen element nogmaals komt. Nadat ze door heeft dat dit niet het geval is, drukt zij zelf op de plus knop. Ze vertelt hierbij dat de plus knop vaak wordt gebruikt om iets toe te voegen.

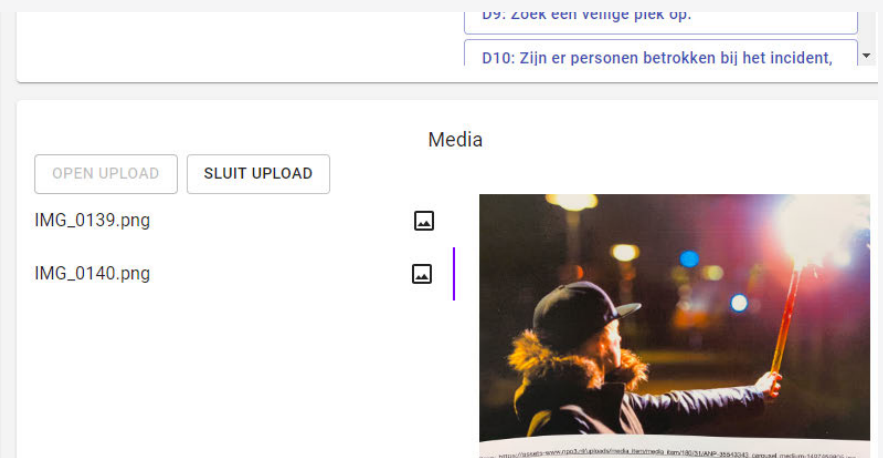


Overig

- 10.2.e heeft niet door dat de centralist haar getypte tekst kan zien. Ze stopt met typen om te lezen wat de centralist typt en antwoord pas als centralist klaar is met typen.

Tijd

10 minuten en 55 seconden



112 NL APP

Test rapport

Participant 3: 10.2.e

Maak een foto van de situatie.

10.2.e is een Android gebruiker, ze is in de war dat bibliotheek andersom is.

Stuur de foto naar de centralist.

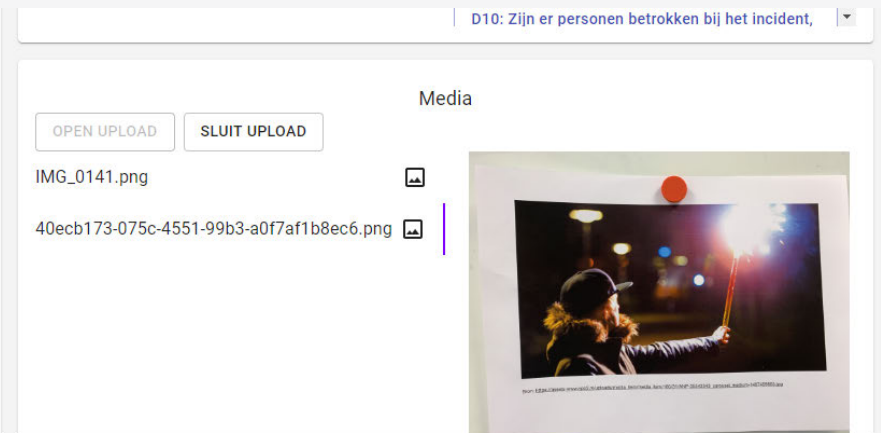
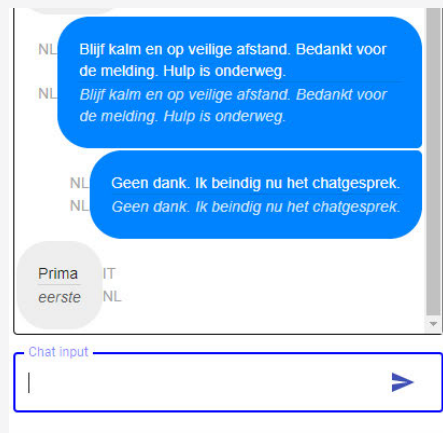
10.2.e vraagt zich even af wat voor bestand zij moet delen bij het zien van het bestand delen element die zichtbaar wordt als delen wordt aanzet.

Maak met de app een foto en stuur deze naar de centralist.

10.2.e heeft geen moeite met het vinden van de plus knop. Hierdoor blijft zij in de app terwijl zij een foto maakt en deelt.

Tijd

5 minuten en 53 seconden



112 NL APP

Test rapport

Participant 4: 10.2.e

Maak een foto van de situatie.

10.2.e toont geen moeite te hebben met het maken van een foto via de native camera functionaliteit.

Stuur de foto naar de centralist.

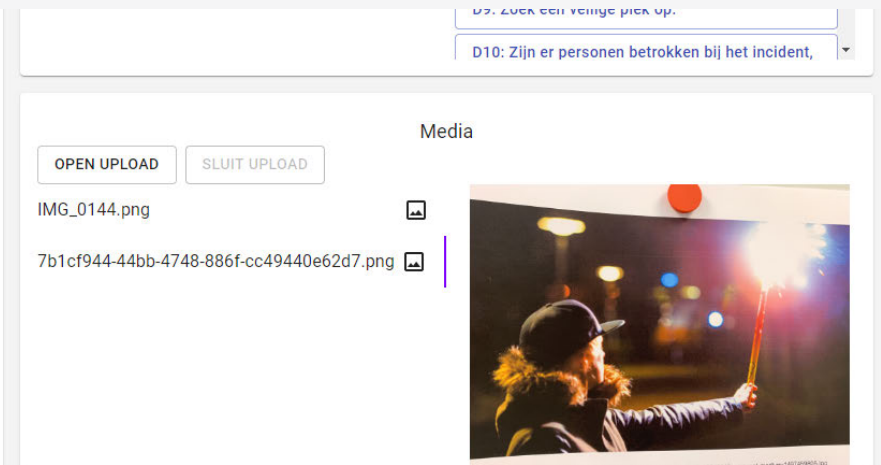
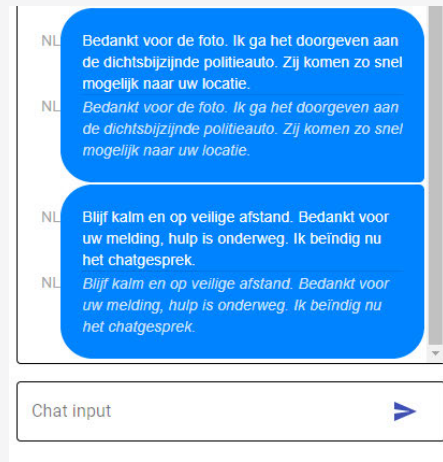
10.2.e wou eerst op plus knop drukken, maar toen het bestand delen element zichtbaar werd drukte ze daarop.

Maak met de app een foto en stuur deze naar de centralist.

10.2.e maakt en deelt gemakkelijk de tweede foto via de plus knop.

Tijd

6 minuten en 54 seconden



112 NL APP

Test rapport

Participant 5: 10.2.e

Maak een foto van de situatie.

10.2.e is duidelijk een iOS gebruiker.

Het kost hem geen moeite om een foto te maken.

Stuur de foto naar de centralist.

- 10.2.e is onder de indruk van de RTT.

Hij geeft aan dat het als een gesprek aanvoelt.

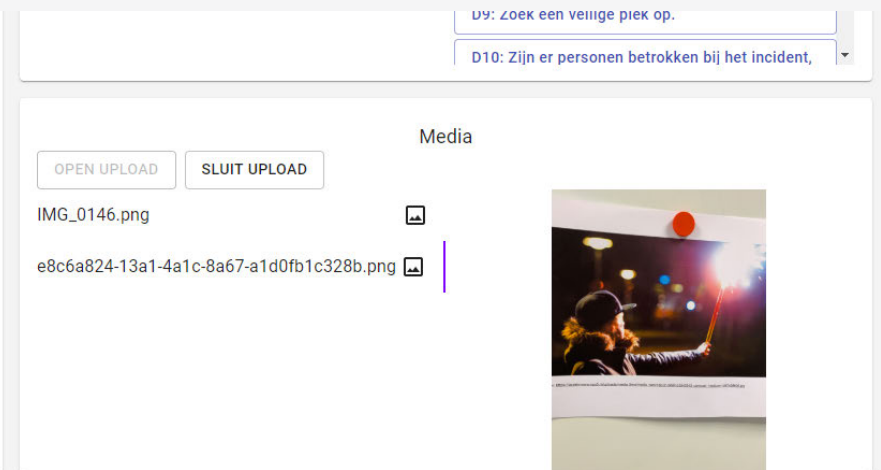
- 10.2.e gebruikt het bestand delen element in chat scherm.

Maak met de app een foto en stuur deze naar de centralist.

10.2.e maakt en deelt soepel de tweede foto via de plus knop.

Tijd

5 minuten en 12 seconden



112 NL APP

Test rapport

Participant 6: 10.2.e

Maak een foto van de situatie.

10.2.e heeft geen moeite met het maken van foto.

Stuur de foto naar de centralist.

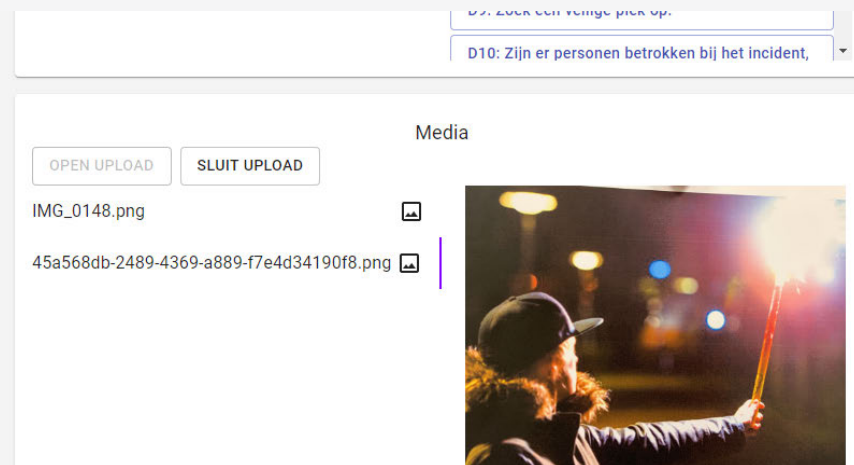
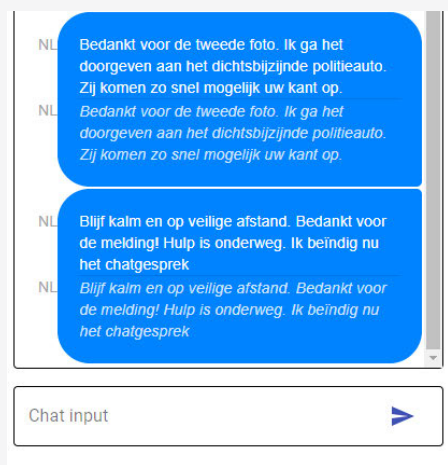
- 10.2.e drukt op de plus knop terwijl deze nog inactief was. Vervolgens zet de centralist media delen open en drukt zij op de bestand delen element in de chat.

Maak met de app een foto en stuur deze naar de centralist.

10.2.e gebruikt de plus knop om via de app de tweede foto te maken en te delen.

Tijd

3 minuten en 50 seconden



112 NL APP

Test rapport

Outro

Na de versturen opdracht werden er nog een aantal vragen aan de participanten gesteld.

Hiernaast onze bevindingen.

Conclusie

Wat is jouw algemene indruk van de applicatie?

Alle participanten gaven aan een positieve indruk te hebben van de 112 NL app.

Had je door dat de “bestand versturen” knop eerst inactief was?

5 van de 6 participanten hadden niet door dat deze knop eerst inactief was.

10.2.e geeft aan dat zij gewend is van andere apps dat deze knop altijd actief is. De enige die het door had was **10.2.e**

Hij gaf aan dat hij dit wist omdat de knop grijs was.

Waar is volgens jou het “bestand versturen” element voor?

5 van de 6 participanten hadden door dat

het element niet verschilt van de plus knop. 3 van die 5 gaven aan dat het element voor verduidelijking is.

Welke bestand types verwacht jij te kunnen sturen naar de centralist?

Foto's: 6 participanten

Video's: 5 participanten

Audio: 3 participanten

Documenten (die je ook per mail kunt sturen, BVB: PDF): 1 participant

Voelde jij je op enig moment verloren of was er iets dat je niet begreep?

- 3 van de 6 participanten gaven aan hier geen last van te hebben.

- **10.2.e** was even in de war toen hij twee keer de eerste foto stuurde.

10.2.e was even in de war doordat de plus knop niet gelijk actief was en

112 NL APP

Test rapport

10.2.e vond het even verwarrend dat de chat in RTT was.

Is er iets dat je zou willen verbeteren aan deze applicatie?

- 3 van de 6 participanten vonden dat de locatie coördinaten minder aanwezig moeten zijn.
- 2 van de 6 participanten vonden de ja en nee knoppen geen meerwaarde hebben.
- 2 van de 6 participanten gaven aan dat ze het uploaden van een foto te lang vonden duren.

Overig

- Het team viel op dat foto's die binnen de app worden gemaakt en gedeeld een ingewikkelde bestandsnaam hebben.

- Het team viel op dat de centralist zijn/haar teksten dubbelziet door de RTT vertaling.

112 NL APP

Test rapport

Aanbevelingen: 10.2.e

De belangrijkste feedback uit de intro, doorloop, verstuur opdracht en outro van de gebruikerstest hebben wij verzameld. Hieronder de aanbevelingen op deze feedback.

[S1] Intro

Eén participant gaf aan dat zij 112 wou bellen, maar uiteindelijk niet heeft gebeld omdat ze niet wist of de melding voor 112 bestemd was.

>>> [S1.1] Onze aanbeveling is om tijdens de marketingcampagne van de 112 NL app aandacht te besteden aan wanneer iemand nou 112 moet bellen.

[S2] Doorloop

3 van de 6 participanten drukten op de inactieve chatbalk.

>>> [S2.1] Onze aanbeveling is om op de inactieve chat pagina de gehele chat balk

nog niet te tonen. Hierdoor zal minder de verwarring ontstaan dat de gebruiker zelf een chat kan starten.

3 van de 6 participanten gaven aan dat zij de locatie coördinaten niet duidelijk vinden.

>>> [S2.2] Onze aanbeveling is om de coördinaten minder aanwezig te laten zijn op het dashboard. Deze cijfers zeggen de gebruikers weinig en daarnaast zullen ze deze 9 van de 10 keer niet hoeven op te noemen.

[S3] Versturen

2 van de 6 participanten verlieten de app om via de native camera functionaliteit een foto te maken.

>>> [S3.1] Onze aanbeveling is om hiervoor niets aan te passen gezien de andere 4 participanten wel in de app een foto maakten en deelden.

2 van de 6 participanten gaven aan dat het uploaden van een foto te lang duurde.

>>> [S3.2] Onze aanbeveling is om developers een onderzoek te laten doen naar wat de oorzaak is en welke oplossingen hiervoor zijn.

2 van de 6 participanten gaven aan dat zij verwachten dat de centralist kan zien dat een bestand aan het uploaden is.

>>> [S3.3] Onze aanbeveling is om developers een onderzoek te laten doen naar een mogelijkheid om zichtbaar te maken aan de centralist dat een bestand wordt geüpload. Bij andere chats zoals WhatsApp en Messenger is dit namelijk niet het geval.

5 van de 6 participanten gaven aan niet door te hebben dat de plus knop eerst inactief was. 2 van de 6 participanten drukten op de plus knop toen deze nog

112 NL APP

Test rapport

inactief was.

>>> **[S3.4 & M3.4]** Onze aanbeveling is om in een actieve chat de plus knop gelijk actief te maken. Hierdoor hoeft de gebruiker niet te wachten op de centralist en kan hier geen verwarring ontstaan. Uiteraard moet de centralist wel in controle blijven en de media delen functie uit te kunnen schakelen indien er bijvoorbeeld te veel bestanden worden gestuurd.

[S4] Outro

3 van de 6 participanten verwacht ook audiobestanden te kunnen versturen.

>>> **[S4.1]** Onze aanbeveling is om ook geluidsbestanden te kunnen doorsturen naar de meldkamer.

2 van de 6 participanten vonden de ja en nee knoppen geen meerwaarde hebben.

>>> **[K4.3 & S4.2 & M3.3]** Onze

aanbeveling is om de standaard ja/nee knoppen te verwijderen uit de chat balk. Deze knoppen zouden beter passen bij de standaardvragen die worden gesteld door de centralist. Hierdoor zullen de knoppen naar het chat gedeelte verplaatsen. Door ze van de tekstbalk af te halen wordt deze overzichtelijker in nood.

Het team viel op dat foto's die binnen de app worden gemaakt en gedeeld een ingewikkelde bestandsnaam hebben.

>>> **[S4.3]** Onze aanbeveling is om iOS developers onderzoek te laten doen naar waarom deze bestanden een ingewikkelde bestandsnaam krijgen en advies te geven of zij hier iets aan kunnen veranderen en/of daar vanuit de meldkamer behoefte aan is.

Het team viel op dat de centralist zijn/haar

teksten dubbelziet door de RTT vertaling.

>>> **[S4.4]** Onze aanbeveling is om de Nederlandse taal niet te vertalen in het meldkamer scherm. Hierdoor blijft het werkscherm voor de centralist overzichtelijker. We kunnen dit doorvoeren in de dummy meldkamer, maar er kan ook gekozen worden om hier rekening mee te houden bij de bouw van de daadwerkelijke backend van het meldkamer scherm.



(Tasneem, A)

112 NL APP

Test rapport

Gebruikerstest: 10.2.e

Doelgroep

Personen met een communicatieve beperking, waardoor verbale communicatie met de meldkamer moeilijk kan verlopen. Denk bijvoorbeeld aan personen die: stotteren, geen stembanden hebben, doof zijn of beperkt kunnen horen.

Doelen

- Onboarding van de app;
- Navigatie naar de chat;
- Foto maken en versturen;

Datum & locatie

De gebruikerstest werd gehouden op dinsdag 11 februari 2020 bij 10.2.g) op 10.2.g .

Participanten

10.2.e

09:30 - 10:30

10.2.e

- 10.2.e

- Kan niet spreken

10.2.e

10:30 - 11:30

10.2.e

- 10.2.e

- Doof

Tolk: 10.2.e

10.2.e

12:30 - 13:30

10.2.e

- 10.2.e

- Stottert

10.2.e

13:30 - 14:30

10.2.e

- 10.2.e

- Slechthorend
- Heeft cochleair implantaat (CI)

10.2.e

15:00 - 16:00

10.2.e

- 10.2.e

- Slechthorend
- Heeft CI

Tolk: 10.2.e

10.2.e

16:00 - 17:00

10.2.e

- 10.2.e

- Doof & Taal achterstand

Tolk: 10.2.e

112 NL APP

Test rapport

Intro

In de introductie van de gebruikerstest werden de participanten verwelkomd door de interviewer en kregen vervolgens een toelichting over de gebruikerstest.

Ook werden er vragen gesteld over hun kennis met 112. Rechts staan de vragen die zijn gesteld met een samenvatting van de gegeven antwoorden.

Als er op de volgende pagina's gesproken wordt over de applicatie Signcall, dan wordt hier de Tolkcontact-app mee bedoeld. Deze app is namelijk van naam veranderd.

Conclusie

Welke smartphone heb je?

3 participanten hebben een smartphone met iOS en 3 participanten hebben een Android toestel.

Heb je ooit 112 gebeld?

3 participanten hebben 112 bereikt. ^{10.2.e} gaf aan dat ze wel wou bellen maar dat dat niet kon.

Zo ja:

- Hoe vaak heb je 112 gebeld?

^{10.2.e} en ^{10.2.e} hebben tweemaal contact gezocht met 112. ^{10.2.e} geeft aan meerdere keren contact te hebben gehad met 112.

- Wat was jouw ervaring?

^{10.2.e} heeft eenmaal haar vader via WhatsApp moeten vragen om 112 te

bellen, maar hij was niet bereikbaar. De andere keer wilde zij bellen met Signcall (Tegenwoordig: Tolkcontact-app), maar de app crashte waardoor zij niet wist of er hulp onderweg was. ^{10.2.e} gaf aan dat zij het menu niet goed verstond bij de analoge teksttelefoon, hierdoor kreeg zij geen contact. Ze heeft het ook een keer via spraak geprobeerd en toen waren er per ongeluk drie brandweerwagens en twee politieauto's gekomen, omdat ze haar niet goed begrepen hadden. ^{10.2.e} gaf aan dat hij 112 via spraak kan bellen als hij zijn CI in heeft. Toen hij nog geen CI had, gebruikte hij Signcall.

- Waarvoor belde je 112?

^{10.2.e} gaf aan dat zij een keer wou bellen, omdat een thuissituatie uit de

112 NL APP

Test rapport

hand was gelopen. De andere keer was omdat vrienden van haar suicidale neigingen hadden. 10.2.e belde omdat zij een brandlucht rook. 10.2.e gaf aan dat hij een keer belde omdat zijn dochter hard aan het schreeuwen was van de pijn. Een ander voorbeeld dat hij gaf was dat hij zag dat er een winkelwagen in de fik werd gezet.

- Wist je welke service je nodig had?
(Bijvoorbeeld: politie/ ambulance/
brandweer)

De 3 participanten die contact opnamen met 112 wisten welke service zij nodig hadden.

112 NL APP

Test rapport

Onboarding

Na de intro doorliepen de participanten de onboarding van de 112 NL applicatie.

Hierbij kregen zij zes kleine taken. Hiernaast staat gedocumenteerd wat opviel tijdens het uitvoeren.

Conclusie

Ga akkoord met het delen van persoonsgegevens

5 van de 6 participanten heeft geen moeite met deze stap. Bij **10.2.e** werd het vinkje niet gelijk actief toen hij er op drukte.

Vul dit telefoonnummer in: +31 6 **10.2.e**
3 participanten dacht dat het telefoonnummer al was ingevuld en probeerde de cursor achter de tekst te krijgen om deze vervolgens weg te krijgen.

Vul jouw voor- en achternaam in
Alle participanten gaan soepel door deze taak heen. Niemand lijkt het een probleem te vinden om persoonlijke gegevens in te vullen.

Vul in of jij een communicatieve beperking hebt

4 participanten, de personen die doof of slechthorend zijn, vinden niet dat zij een communicatieve beperking hebben. **10.2.e** weet niet zo goed wat het woord “Communicatieve beperking” inhoudt. **10.2.e** en **10.2.e** vinden dat zij moeten kunnen aangeven dat zij doof zijn. Hierdoor vult **10.2.e** geen “ja” in, wat betekent dat de centralist niet weet of zij een beperking heeft. Hierdoor blijft de centralist praten en gooit hij/zij niet gelijk de chat open. **10.2.e** begrijpt de term wel, maar ze zou liever willen aangeven dat zij doof is.

Vul jouw chat voorkeurstaal in
10.2.e had verwacht dat hier ook de

112 NL APP

Test rapport

Nederlandse Gebarentaal (NGT) tussen zou staan. ^{10.2.e} was een beetje in de war door de “Chat voorkeurstaal”, omdat zij hierdoor dacht dat zij moest gaan spreken.

Neem een kijkje in de 112 NL applicatie
Alle participanten nemen een kijkje. 3 participanten scannen de verschillende pagina's in de app en zijn daarna klaar.
^{10.2.e} miste bij instellingen nog ergens een versienummer. ^{10.2.e} vraagt zich af waarom er bij instellingen er geen toegankelijkheid disclaimer is. ^{10.2.e} vindt het taalgebruik in de app te ambtelijk, ook zou hij graag willen testen of de belknop werkt.

112 NL APP

Test rapport

Contact

Na de onboarding werd de participant gevraagd contact op te nemen met 112, aan de hand van een voorbeeldsituatie (in de straat staat een huis in brand). Vervolgens had de participant een RTT chat met de meldkamer en werd door de meldkamer twee keer verzocht een foto te delen.

De meldkamer werd bemand door 10.2.e 10.2.e en 10.2.e. 10.2.e observeerden de participant via beeld.

Conclusie

Participant 1: 10.2.e

Contact

- 10.2.e drukt meerdere keren op de inactieve chat balk.
- Ze drukt op algemene 112 knop.
- 10.2.e weet niet hoe ze uit belscherm naar chatscherm moet navigeren.
- Het chatten/typen verloopt soepel.
- Ze doet haar eigen ding.

Foto versturen

- Eenmaal in de chat wil ze gelijk een foto sturen, maar heeft door dat dat niet gaat.
- 10.2.e drukt op het wolkje om eerste foto te versturen.
- Bij de tweede foto verwacht ze nogmaals een wolkje te zien. Ze scrolt terug om hier op te drukken.

Tijd

7 minuten en 49 seconden

The screenshot shows a chat interface with the following messages:

- Participant (NL): Dank voor de foto. De hulpdiensten zijn onderweg. zoek een veilige plek op.
- Participant (NL): Dank voor de foto. De hulpdiensten zijn onderweg. zoek een veilige plek op.
- Dispatcher (DE): Dank!
- Dispatcher (NL): Bedankt!
- Participant (NL): Zijn er mensen in het gebouw?
- Participant (NL): Zijn er mensen in het gebouw?
- Participant (NL): Zou u opnieuw een foto kunnen doorsturen?
- Participant (NL): Zou u opnieuw een foto kunnen doorsturen?
- Dispatcher (NL): Erzijn nu meer huizen bij betrokken.
- Dispatcher (NL): Erzijn nu meer huizen bij betrokken.
- Participant (NL): Ja hoor
- Participant (NL): Ja hoor
- Dispatcher (NL): Dank
- Dispatcher (NL): Dank

Meldkamer

112 NL APP

Test rapport

Participant 2: 10.2.e

Contact

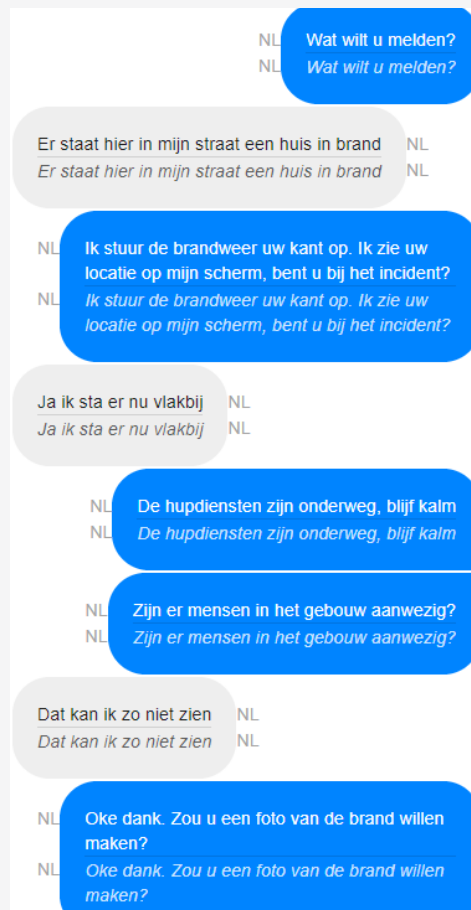
- 10.2.e vraagt of ze moet bellen.
- Ze kiest voor de 112 brandweer knop.
- 10.2.e kan centralist niet horen. Ze heeft hulp nodig om terug te navigeren naar de app.
- Chatten verloopt soepel.

Foto versturen

- Foto versturen verloopt ook soepel.
- Tweede foto wordt verstuurd met plus knop.

Tijd

4 minuten en 35 seconden



Meldkamer



Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 3: 10.2.e

Contact

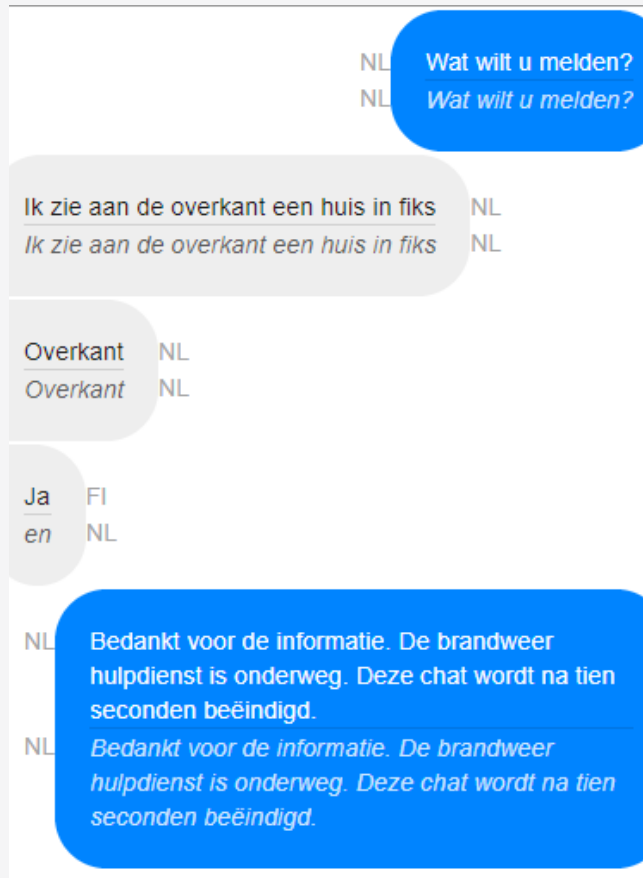
- 10.2.e drukt op 112 brandweer knop.
- Hij spreekt tegen de centralist.
- 10.2.e zet de telefoon op luidspreker.
- Hij navigeert gemakkelijk van bel scherm naar chat scherm.
- In het chat scherm spreekt 10.2.e ook zijn getypte zinnen uit.
- Gebruikt de “Ja” snelknop.

Foto versturen

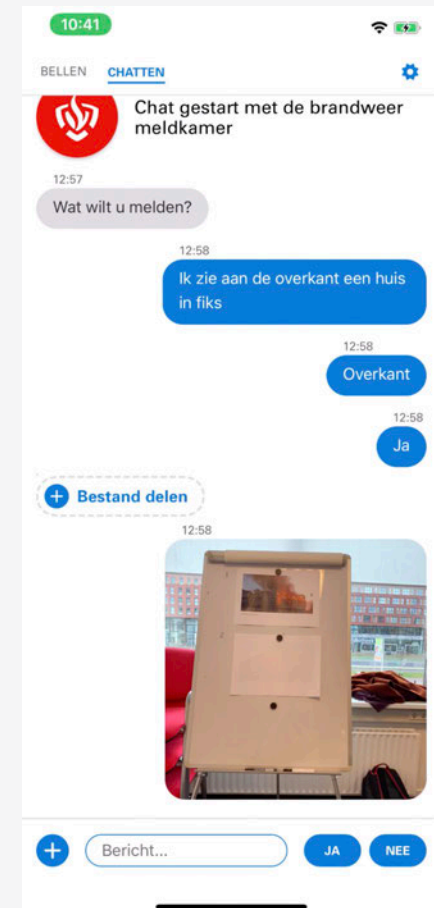
- Foto wordt tweemaal zonder moeite richting met de meldkamer gedeeld.

Tijd

5 minuten en 2 seconden



Meldkamer



Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 4: 10.2.e

Contact

- 10.2.e kiest voor de 112 brandweer knop.
- Ze hoort 10.2.e niet. Ze heeft geen idee wat ze moet doen. Ze heeft hulp nodig om bij het chat scherm te komen.
- Nadat luidspreker is aangezet, stopt zij met typen en gaat spreken.
- 10.2.e verstaat niet alles en ze geeft dit ook aan.

Foto versturen

- Bij de eerste foto had 10.2.e wat twijfels qua versturen, maar ging goed.
- Bij de tweede foto vraagt 10.2.e of ze op het plus icoon moet drukken.

Tijd

4 minuten en 45 seconden



Meldkamer



Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 5: 10.2.e

Contact

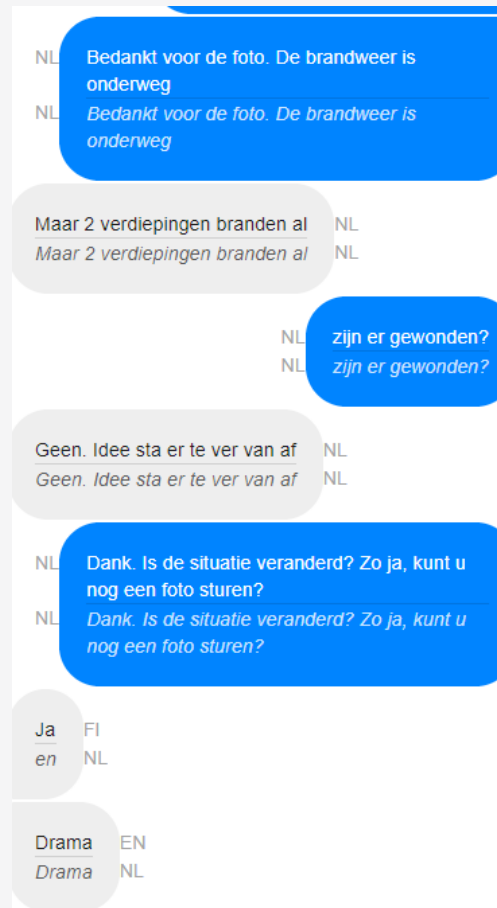
- 10.2.e drukte op de 112 brandweer knop.
- Hij hoort de centralist niet en weet niet wat hij moet doen. Hij heeft hulp nodig om bij het chatscherm te komen.
- 10.2.e legt de situatie uit via chat.
- Hij volgt de instructies van de meldkamer goed op.
- Gebruikt de “Ja” snelknop.

Foto versturen

- Eerste foto wordt goed verzonden, wel frustreert de toestemming popups hem.
- Tweede foto versturen verloopt soepel.

Tijd

5 minuten en 4 seconden



Meldkamer



Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Participant 6: 10.2.e

Contact

- 10.2.e wijst de 112 brandweer knop aan.
- Door haar taalbeperking is er besloten om gelijk te starten vanuit de chat.
- Voor haar gaat de chat te snel.
- 10.2.e typt zelf "Mijn man is arm", maar ze maakt haar zin niet af. De centralist weet niet wat er mee bedoeld wordt.
- Ze gebruikt een emoji om te antwoorden.

Foto versturen

- 10.2.e vindt de foto versturen knop niet gelijk, maar zodra ze die gevonden heeft verstuurt ze beide foto's met gemak.

Tijd

3 minuten en 43 seconden



10.2.e heeft alleen het chat gedeelte getest, omdat zij aangaf onzeker te zijn. Ze heeft namelijk een taalachterstand en een korte termijn geheugen. Hierdoor hebben wij ter plekke besloten alleen de RTT chat en het delen van een foto te testen.



Meldkamer



Gebruiker

112 NL APP

Test rapport

Outro

Na het doorlopen van de onboarding en het contact met de meldkamer, zijn er nog een aantal afrondende vragen gesteld aan de participanten.

Hiernaast leest u hoe wij de antwoorden hebben geïnterpreteerd.

Conclusie

Wat is jouw algemene indruk van de applicatie?

10.2.e vindt het onduidelijk dat je eerst moet bellen. Dit kan duidelijker beschreven worden op de chatten pagina. 10.2.e vond de applicatie heel fijn. Wel vond ze het bellen een beetje onwennig, maar daarna was het heel duidelijk. 10.2.e gaf aan dat hij het fijn vond dat hij kon chatten met de centralist. 10.2.e verwachtte een tolk omdat zij al eerder had getest voor de signcall applicatie. Ze raadt aan om dit vooraf goed duidelijk te maken aan de doelgroep (Denk hierbij aan video's met gebarentaal). Verder gaf zij aan dat zij zich onzeker voelde omdat zij niet alles hoorde. Dit had ook te maken met dat zij in de onboarding niet “communicatieve

bepering” had aangegeven. Van 10.2.e mag de tekst allemaal wat korter, bijvoorbeeld de taal die de centralist gebruikt tijdens het chatten. Naast dat is hij van mening dat de toestemmingen voor gebruik van camera in de onboarding mogen plaats vinden. 10.2.e weet niet zo goed of ze dit zou kunnen gebruiken als ze in paniek is. Ze vond het moeilijk, meestal doet haar man dit soort dingen.

Wat vind je ervan dat je kan aangeven of je een communicatieve beperking hebt? Eigenlijk vindt alleen 10.2.e het duidelijk. Zo zei 10.2.e dat ze de term wel begrijpt omdat de maatschappij het zo ziet. Wel zou zij liever willen aangeven dat zij doof is. Het woord geeft 10.2.e een dubbel gevoel, maar hij is het er wel

112 NL APP

Test rapport

mee eens. ^{10.2.e} wil doorgeven wat voor beperking zij heeft. ^{10.2.e} geeft aan dat hij geen moeite heeft met het woord “communicatieve beperking”, maar tijdens de onboarding gaf hij aan dat de vraag “bent u doof?” beter bij hem zou aansluiten. Zoals bij de onboarding al aangegeven snapte ^{10.2.e} het woord “communicatieve beperking” niet. De vraag “bent u doof?” begrijpt zij wel.

Wat vind je ervan dat je eerst 112 moet bellen?

^{10.2.e} had niet door dat zij eerst moest bellen, voordat zij kon chatten met de meldkamer. ^{10.2.e} gaf eerder al aan dat ze het beetje onwennig vond om eerst te bellen. Mocht er een pop-up o.i.d. zijn naar het RTT chatscherm, dan ziet

ze het bellen wel zitten. ^{10.2.e} zei dat het bellen en chatten goed ging. Hij vindt het fijn om de mogelijkheid te hebben om te chatten, mocht hij onzeker zijn om te praten. Zowel ^{10.2.e} als ^{10.2.e} hoorde de instructies van de centralist niet. Zij moesten geholpen worden om verder te kunnen. Ook zij zouden baat hebben bij iets van een pop-up. Bij ^{10.2.e} heeft alleen het chat gedeelte getest, omdat zij aangaf onzeker te zijn. Ze heeft namelijk een taalachterstand en een korte termijn geheugen. Hierdoor hebben wij ter plekke besloten alleen de RTT chat en het delen van een foto te testen. Dit verklaard ook dat de test maar 3 minuten en 43 seconden heeft geduurd.

Wat was jouw indruk van de chat functionaliteit?

De chat functionaliteit werd positief ontvangen door de participanten. Wel hadden sommige nog wat opmerkingen, zo zei ^{10.2.e} bijvoorbeeld dat dove allochtonen hier niets aan zouden hebben. Voor ^{10.2.e} ging de RTT wat te snel. Zij had niet door dat de meldkamer al zag wat zij typte.

Hoe vond je het delen van een bestand gaan?

Alle participanten vonden dit gedeelte goed gaan.

Voelde jij je op enig moment verloren of was er iets dat je niet begreep?

3 participanten voelden zich verloren toen zij tijdens het bellen naar de chat moesten navigeren. Daarnaast vond ^{10.2.e} het verwarrend dat er pop-ups

112 NL APP

Test rapport

verschenen, toen hij een foto wilde maken.

Is er iets dat je zou willen verbeteren aan deze applicatie?

10.2.e vond het niet duidelijk dat de centralist direct haar berichten kon zien. Naast de chat zou 10.2.e het liefst willen videobellen, zodat zij met gebarentaal kan praten met een nood tolk. 10.2.e wil graag erop gewezen worden als er geen internetverbinding is. Naast dat maakte hij zich een beetje zorgen over het feit dat hij dicht bij de Duitse grens woont. Hij hoopt dat Europese landen meer samen gaan werken voor deze oplossing. Ook wil hij graag weten wat er tijdens het chatten gebeurt als je batterij bijna leeg is. 10.2.e chat het liefst met een landscape

toetsenbord omdat deze groter is. 10.2.e wil vooral een goede reclamecampagne want zij vindt het op dit moment niet duidelijk wat zij (en andere doven) moet doen om 112 te bereiken. 10.2.e vindt het hoofdscherm nog een beetje verwarrend en zou het liefst één knop van 112 willen zien of alleen de drie knoppen met de verschillende services. 10.2.e had geen verbeterpunten.

Overig

10.2.e gaf aan dat hij graag nog de historie van het chat gesprek zou willen inzien. Hij wil namelijk controleren of hij niet iets vergeten is om door te geven.

10.2.e gaf nog als tip dat bij het einde van een gesprek doven mensen QQQ typen. Bij einde van een zin typen zij X.

112 NL APP

Test rapport

Aanbevelingen: 10.2.e

De belangrijkste feedback uit de intro, onboarding, contact opdracht en outro van de gebruikerstest hebben wij verzameld. Hieronder de aanbevelingen.

[M1] Intro

3 participanten hebben een smartphone met iOS en 3 participanten hebben een Android toestel.

>>> [M1.1] Onze aanbeveling is om bij volgende gebruikerstesten (waarbij het nodig is) om situaties zo realistisch mogelijk na te bootsen en te werken met de persoonlijke telefoons van de participanten.

10.2.e wist niet of er hulp onderweg was toen de Signcall app crashte.

>>> [M1.2] Voordat de 112 NL app live gaat, zal er nog een performance test worden gedaan. Met deze test wordt

inzichtelijk gemaakt hoe de app presteert en hoe deze prestaties verbeterd kunnen worden.

[M2] Onboarding

3 participanten dachten dat het telefoonnummer al was ingevuld.

>>> [M2.1] Onze aanbeveling is om de designer uit te laten zoeken of de placeholder tekst een lichtere kleur kan krijgen zonder dat de richtlijnen met betrekking tot contrast overschreden worden.

4 participanten vinden niet dat zij een communicatieve beperking hebben. Hierdoor vult 10.2.e niet “ja” in wat betekent dat de chat niet voor haar geopend wordt.

10.2.e begrijpt het woord niet, waarmee ook zij geen “ja” invult.

>>> [M2.2 & M4.4] Onze aanbeveling is om deze vraag te specificeren. Het

woord “communicatieve beperking” is te generiek en heeft een dubbele lading. Indien extra informatie ongewenst is voor de meldkamer is onze aanbeveling om in communicatie naar doven/slechthorenden te communiceren dat communicatieve beperking aangevinkt dient te worden.

10.2.e miste bij instellingen nog ergens een versienummer.

>>> [M2.3] Het versienummer staat nog op de to do list van het politie app team. Voordat de 112 NL app live gaat zal het versienummer zichtbaar zijn in de app.

10.2.e vraagt zich af waarom er bij instellingen er geen toegankelijkheid disclaimer is.

>>> [M2.4] Onze aanbeveling is om niet een disclaimer tekst toe te voegen, maar om te kijken naar certificaat voor toegankelijkheid van bijvoorbeeld

112 NL APP

Test rapport

Stichting Accessibility.

10.2.e vindt het taalgebruik in de app te ambtelijk, naast dat zou hij graag willen testen of de belknop werkt.

>>> **[M2.5]** Onze aanbeveling is om de teksten uit de app door een copywriter te laten checken en eventueel te herschrijven in een vorm die voor de meeste doelgroepen hanteerbaar is.

[M3] Contact

Zowel **10.2.e** als **10.2.e** vonden het onduidelijk dat zij eerst moeten bellen.

>>> **[M3.1]** Onze aanbeveling is de inactieve chatbalk te verwijderen van de chatten pagina. Naast dat raden wij aan om de tekst op de chatten pagina zo te formuleren dat het duidelijker is dat iedereen moet bellen.

5 participanten hebben hulp nodig om van

het native belscherm naar het chatscherm te komen.

>>> **[M3.2]** Onze aanbeveling is (zoals ook al in de planning staat van het politie app team) om te kijken of het mogelijk is om een pop-up te tonen waarmee de gebruiker terug navigeert naar het chatscherm in de applicatie.

2 participanten gebruiken de “Ja” knop om snel te antwoorden.

>>> **[K4.3 & S4.2 & M3.3]** Onze aanbeveling is om de standaard ja/nee knoppen te verwijderen uit de chat balk. Deze knoppen zouden beter passen bij de standaardvragen die worden gesteld door de centralist. Hierdoor zullen de knoppen naar het chat gedeelte verplaatsen. Door de “Ja/Nee” knoppen van de tekstbalk af te halen wordt deze overzichtelijker in nood.

10.2.e wil gelijk een foto versturen in het chat scherm.

>>> **[S3.4 & M3.4]** Onze aanbeveling is om in een actieve chat de plus knop gelijk actief te maken. Hierdoor hoeft de gebruiker niet te wachten op de centralist en kan hier geen verwarring ontstaan. Uiteraard moet de centralist wel in controle blijven en de media delen functie uit te kunnen schakelen indien er bijvoorbeeld te veel bestanden worden gestuurd.

[M4] Outro

10.2.e verwachtte een tolk toen zij op de belknop drukte, omdat zij al eerder had getest voor de signcall applicatie.

>>> **[M4.1]** Onze aanbeveling is om verwachtingen bij doven en slechthorenden goed te managen. Dit kan door tijdens de marketingcampagne van de 112 NL app aandacht te besteden

112 NL APP

Test rapport

aan duidelijk communicatie naar deze doelgroep. Denk hierbij aan video's met gebarentaal waarin uitgelegd wordt hoe de app werkt.

Van **10.2.e** mag de typ taal van de centralist korter en simpeler.

>>> [M4.2] Onze aanbeveling is om hier aandacht aan te besteden tijdens de training van centralisten.

10.2.e vindt dat de toestemmingen voor gebruik van camera in de onboarding mogen plaats vinden.

>>> [M4.3] Onze aanbeveling is om de designer en developers onderzoek te laten doen naar waar deze toestemming popups het beste kunnen komen en hier een opzet voor te ontwerpen.

Bij de outro geven 4 participanten aan dat ze “communicatieve beperking” niet op zijn

plaats vinden.

>>> [M2.2 & M4.4] Onze aanbeveling is om deze vraag te specificeren. Het woord “communicatieve beperking” is te generiek en heeft een dubbele lading. Indien extra informatie ongewenst is voor de meldkamer is onze aanbeveling om in communicatie naar doven/slechthorenden te communiceren dat communicatieve beperking aangevinkt dient te worden.

10.2.e wil graag weten wanneer er geen internetverbinding is in de app.

>>> [M4.5 & M4.6 & M4.7] Onze aanbeveling is om alle uitzonderingssituaties (geen of slecht internet, weinig batterij, buitenlandsnetwerk, etc.) in kaart te brengen, te onderzoeken wat er in die situaties moet gebeuren en hoe we dit het beste in de app weer kunnen geven.

10.2.e maakt zich zorgen of de app werkt dicht bij de Duitse grens.

>>> [M4.5 & M4.6] Onze aanbeveling is hetzelfde als die bij 4.5. Als toevoeging raden wij aan om te kijken of het mogelijk is om samen te werken met aangrenzende landen om zo de service vloeiender te maken tussen verschillende landen.

10.2.e vraagt zich ook af wat er gebeurt als je batterij bijna leeg is en je aan het chatten bent.

>>> [M4.5 & M4.7] Onze aanbeveling is hetzelfde als die bij 4.5.

10.2.e gaf ook nog aan dat hij graag nog de historie van het chatgesprek zou willen inzien om zo te controleren of hij niets is vergeten door te geven.

>>> [M4.8] Onze aanbeveling is om niet gelijk een geschiedenis te gaan bouwen.

112 NL APP

Test rapport

Pas wanneer meerdere mensen na livegang hier om vragen zou het een mooie nieuwe feature kunnen worden.

10.2.e gaf nog als tip dat bij het einde van een gesprek doven mensen QQQ typen. Bij einde van een zin typen zij X.

>>> **[M4.9]** Onze aanbeveling is om QQQ niet standaard toe te voegen aan eind bericht, gezien dit voor niet doven onbekend is. Wat wel zou kunnen is om een apart eindbericht te maken als “communicatieve beperking” actief is.

112 NL APP

Test rapport

Nawoord

Het politie app team hoopt door middel van de conclusies en aanbevelingen van deze gebruikerstesten de 112 NL applicatie weer een richting te geven in hoe het product verbeterd kan worden.

Bronnen

Mikoto. "Aantrekkelijk-Mooi-Aziatische-Vrouw-Bladeren-Blauwe-Achtergrond." Www.pexels.com, Pexels, www.pexels.com/nl-nl/foto/aantrekkelijk-mooi-aziatische-vrouw-bladeren-blauwe-achtergrond-2897485.

Fidele, E. "Wall Profile." Www.unsplash.com, Unsplash, 9 Jan. 2019, www.unsplash.com/photos/nWdhpUrXxYY.

10.2.e

Tasneem, A. "Sufi Teacher." Www.unsplash.com, Unsplash, 18 Sept. 2016, www.unsplash.com/photos/7omHUGghmZ0.