



Test & Pilotplan overzicht 112NL app

Testdag:
26 November

Testdag:
3 December

Testdag:
10 December

Testdag:
17 December

Testdag:
Nader te bepalen 2021

FAT	GAT	GAT-res/Pre pilot	Pilot fase 1	Pilot fase 2
Acceptatie omgeving	Hybride omgeving (Productie app, gelinkt aan GMS Testomgeving)			Productie
<p>Focus: techniek & design</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniek testen • Functionaliteiten testen door test team 	<p>Focus: gebruik centralist</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteiten testen door centralisten • Verzamelen van feedback van centralisten 	<p>Focus: werkproces centralist</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteiten testen door centralisten • Trainen van centralisten • Werkprocessen inrichten en instructies definiëren 	<p>Focus: gebruik app burger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteiten testen door burger • Aansluiting werkproces met centralist & burger • Testen ervaring van de burger & centralist • Optioneel 2^e testdag 2021 	<p>Focus: gebruik app burger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteiten testen door burger • Aansluiting werkproces met centralist & burger • Testen ervaring van de burger & centralist
<p>Meldkamers: Specifieke testen met meldkamer Oost-Nederland - Apeldoorn</p> <p>Beperkt aantal centralisten (2 tot 3 per testdag)</p>				<p>Alle meldkamers</p> <p>Aantal centralisten n.t.b.</p>
<p>Benodigde resources per testdag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testteam 112 App • 1 meldkamer Apeldoorn • Bellers door testteam • Testen requirements op basis van scenario's 	<p>Benodigde resources per testdag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testdag: 09.00 – 17.00 uur. Indeling nog te maken. • Minimaal 3 centralisten. Als meer beschikbaar, dan verdelen over dag. Indeling nog te maken. • Drie disciplines • 3 meldtafels in Apeldoorn • DO112: 1 tot 2 centralisten LE • 1 opleider (bij pre-pilot) • Bellers door testteam • Testen op basis van scenario's 		<p>Benodigde resources per testdag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 centralisten slot 1 • 3 centralisten slot 2 • Verschillende disciplines • 2 tot 3 meldtafels in Apeldoorn • 1 tot 2 centralisten LE • 6 tot 10 burgers • Testen op basis van real life burger scenario's 	<p>Benodigde resources per testdag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 tot 3 centralisten per meldkamer in operatie • Testen door burgers op afspraak per tijdvak • Afspraak met LE voor doorverbinden van 112 app testoproepen

Pilot fase 1 Overzicht 112NL app

Testdag:
17 December

Pilot fase 1

Hybride omgeving

Focus: gebruik app burger

- Functionaliteiten testen door burger
- Aansluiting werkproces met centralist & burger
- Testen ervaring van de burger & centralist
- Optioneel 2^e testdag 2021

Apeldoorn

2 tot 3 centralisten per testdag

Benodigde resources per testdag:

- 3 centralisten slot 1
- 3 centralisten slot 2
- Verschillende disciplines
- 2 tot 3 meldtafels in Apeldoorn
- 1 tot 2 centralisten LE
- 6 tot 10 burgers
- Testen op basis van real life burger scenario's

Testdag:
17 December

09.00 – 10.00 Inloop & Introductie van de App/Chat

10.00 – 10.30 Testfase 1
• Deelnemer 1: Onboarden
• Deelnemer 2: Onboarden
• Deelnemer 3: Onboarden

10.30 – 11.00 Verzamelen bevindingen testfase 1

11.00 – 11.30 Testfase 2
• Deelnemer 1: Brandweer Scenario 1 & 2
• Deelnemer 2: Ambulance Scenario 1 & 2
• Deelnemer 3: Politie Scenario 1 & 2

11.30 – 12.00 Verzamelen bevindingen testfase 2

13.00 – 14.00 Inloop & Introductie van de App/Chat

14.00 – 14.30 Testfase 3
• Deelnemer 4: Onboarding
• Deelnemer 5: Onboarding
• Deelnemer 6: Onboarding

14.30 – 15.00 Verzamelen bevindingen testfase 3

15.00 – 15.30 Testfase 4
• Deelnemer 4: Brandweer Scenario 3 & 4
• Deelnemer 5: Ambulance Scenario 3 & 4
• Deelnemer 6: Politie Scenario 3 & 4

15.30 – 16.00 Verzamelen bevindingen testfase 4

09.00 – 12.00 – 3 centralisten + 112 centralist + 3 burgers (17 dec)

13.00 – 16.00 – 3 centralisten + 112 centralist + 3 burgers (17 dec)

Testscenario's:

Onboarding:

- Onboarding
- Bellen tab
- Chatten tab
- Settings

Brandweer:

- Scenario 1: Interactie + Locatie
- Scenario 2: Multidisciplinair
- Scenario 3: Interactie (optioneel: + media)
- Scenario 4: Optioneel: Unhappy path

Ambulance:

- Scenario 1: Interactie + Locatie
- Scenario 2: Multidisciplinair
- Scenario 3: Interactie (optioneel: + media)
- Scenario 4: Optioneel: Unhappy path

Politie:

- Scenario 1: Interactie + Locatie
- Scenario 2: Multidisciplinair
- Scenario 3: Interactie (optioneel: + media)
- Scenario 4: Optioneel: Unhappy path

* Scenario volgorde (multidisciplinair, scenario 2) nog niet final. Bekijken op basis van beschikbaarheid centralisten. Wellicht enkel centralisten van alle disciplines 's ochtends/'s middags beschikbaar. Beschikbaarheid burger & centralist bekend op 8 december.

Test Format

Voor de live-gang van de 112 App is het uitvoeren van een uitgebreide gebruikersacceptatietest noodzakelijk. Een dergelijke test is bij uitstek geschikt om testbevindingen te ontdekken in samenhang die de ontwikkelaars individueel niet hadden kunnen vaststellen in het ad hoc testen van functionaliteiten. Hiernaast kunnen zaken als gebruiksvriendelijkheid en gebruikershandelingen beproefd worden door een onafhankelijke groep test-deelnemers.

1

Dag

Benodigde test-periode om de testscenario's uit te voeren.

Beoogde datum is 17 december

6

Burgers

Uit de beoogde gebruikers-doelgroepen met communicatieve beperkingen (gehoorverlies, spraakgebrek etc)

12

Test scenario's

Omvatten alle gebruikers-handelingen die in de 112 App mogelijk zijn

Testcases

Het App-team heeft testscenario's opgesteld die zoveel mogelijk de werkelijkheid nabootsen en waarmee gebruikershandelingen kunnen worden beproefd. Eventuele bevindingen kunnen hiemeer ook worden opgespoord. Deze scenario's zijn een dwarsdoorsnede van mogelijke situaties en dekken het gebruikersproces op hoofdlijnen af. Dit wil zeggen; functionaliteiten door burger, aansluiting werkproces met centralist & burger en testen ervaring van de burger & centralist. In deze test worden de volgende functionaliteiten getest:

App inactief

- Onboarding
Installeren van de app: invullen gegevens, valideren van telefoon en toestemmingen geven
- Bellen tab
Contact maken met de weergegeven disciplines via telefoon
- Chatten tab
Contact maken met de weergegeven disciplines via chat
- Settings
Aanpassen instellingen en gegevens + app informatie

Optioneel: Unhappy path:

Verificatie telefoonnummer niet gelukt, weigeren toestemming telefoon

Chatten (burger – centralist)

- Start chat
Activeren chat functionaliteit
- Pushbericht
Ontvangen van chatverzoek van centralist
- Messages
Uitwisseling van berichten via chat tussen burger en centralist
- Doorverbinden/Beëindigen chat
Gesprek doorzetten naar andere disciplines of afsluiten van de chatfunctionaliteit

Optioneel: Unhappy path:

Uitvallen internetverbinding, wegvallen verbinding met app of meldkamer

Optioneel: Media

- Foto's en/video's sturen naar de meldkamer
Multimedia bestanden aanmaken en delen met de meldkamer via chat

Generiek testscenario onboarding (alle burgers):

Onboarding:

Installeren van de app: invullen gegevens, valideren van telefoon en toestemmingen geven, Contact maken met de weergegeven disciplines via telefoon, Aanpassen instellingen en gegevens + app informatie.

Detaillering Testscenario's: Ambulance

(Scenario volgorde niet final – bekijken op basis van beschikbaarheid burgers/centralisten)

Omschrijving maken van elk testscenario per discipline. Deze omschrijving bevat beschrijving van de situatie met de benodigde activiteiten binnen het contact met de centralist. Hierin zullen de scenario's complexer worden in de uitvoering naar mate er meer testscenario's zijn afgerond binnen de discipline.

Testscenario's:

Scenario 1:

Tijdens een fietstocht met een collega, zakt je collega in elkaar. Jij herkent direct dat het niet in orde is en besluit de meldkamer te contacteren door middel van de 112 app. De app brengt je in contact met de ambulance meldkamer. Tijdens het contact wordt je gevraagd om de situatie en staat van je collega te omschrijven. Hiernaast zul je de bereikbaarheid van je locatie voor de ambulance moeten beschrijven.

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar bereikbaarheid ambulance (meldkamer)

Scenario 2 (Multidisciplinair):

Er is een ongeluk gebeurd op de A2. Jij bent de persoon die het eerst te hulp schiet op de snelweg. Je belt zo snel mogelijk de politie. De ambulance verbindt je op haar beurt weer door met de ambulance.

Er zijn gewonden gevallen tijdens het ongeluk. Je besluit afstand te nemen en de ambulance zo goed mogelijk te helpen. Tijdens deze situatie probeer je in te schatten of er burgers gewond zijn en welke er het slechtste aan toe zijn. Je geeft door welke dit zijn

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar video (meldkamer) (optioneel)
2. Specifieke vraag naar gevaarlijke stoffen die vrijgekomen zijn (meldkamer)
3. Specifieke vraag om getuigenis voor de politie (burger)
4. Video van voertuigen (burger) (optioneel)

Scenario 3:

Als Britse vriendengroep en wielrenfanaten willen zijn jullie het Limburgse heuvellandschap aan het verkennen op de fiets. Op de laatste dag wordt een van je vrienden aangerezen. Het ongeval is vrij ernstig en je besluit de meldkamer te contacteren door middel van de 112 app. Tijdens het contact wordt je gevraagd om het ongeval te beschrijven en een goede inschatting te maken van de situatie.

Benodigd:

1. Beheersing 2^{de} taal (burger)
2. Specifieke vraag naar foto (meldkamer)
3. Foto van de situatie (burger) (optioneel)

Scenario 4:

Tijdens een bezoek aan je grootouders, is je oma van een krukje gevallen. Van de schrik belsult je de meldkamer te contacteren door middel van de 112 app. De chat verloopt prima, maar door de drukte op het internet in jouw specifieke straat, heb je slechte internet verbinding. Je internet verbinding valt uit en je besluit te wachten tot je weer internet hebt.

Benodigd:

1. Foto van brandende auto (optioneel)
2. Ambulance indicatie dat hij/zij chat moet starten
3. Internet uitval tijdens chat

Detaillering Testscenario's: Brandweer

(Scenario volgorde niet final – bekijken op basis van beschikbaarheid burgers/centralisten)

Omschrijving maken van elk testscenario per discipline. Deze omschrijving bevat beschrijving van de situatie met de benodigde activiteiten binnen het contact met de centralist. Hierin zullen de scenario's complexer worden in de uitvoering naar mate er meer testscenario's zijn afgerond binnen de discipline.

Brandweer:

Scenario 1:

Het is winter en je loopt bij een groot meer wat bevroren is. Het ijs is nog niet dik genoeg, maar er spelen kinderen op. Je merkt dat er een persoon door het ijs zakt. De andere persoon weet zich snel naar de kant te verplaatsen en roept om hulp. Je belt de brandweer met de vraag of deze snel naar de plaats kan komen om de persoon te helpen. Ook vraagt de burger een ambulance te sturen. De meldkamer dient de burger tot rust te brengen aangezien zij machteloos staat.

Benodigd:

1. Specifieke vraag om locatie
2. Specifieke vraag naar bereikbaarheid brandweer (meldkamer)
3. Foto van natuurlijke omgeving (voor burger)
4. Specifieke vraag om tips door burger

Scenario 2 (Multidisciplinair):

Er is een ongeluk gebeurd op de A2. Jij bent de persoon die het eerst te hulp schiet op de snelweg. Je belt zo snel mogelijk de ambulance. De ambulance verbindt je op haar beurt weer door met de brandweer.

Er is brand bij het voertuig. Je besluit afstand te nemen en de brandweer zo goed mogelijk te helpen. Tijdens deze situatie probeer je in te schatten of er burgers bekneld zitten in de voertuigen. Je ziet dat dit zo is en vraagt gericht om hulp waarbij de burgers losgeknipt kunnen worden.

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar foto (meldkamer) (optioneel)
2. Specifieke vraag naar gevaarlijke stoffen die vrijgekomen zijn (meldkamer)
3. Specifieke vraag om tools om burgers los te knippen (burger)
4. Foto van voertuigen (burger) (optioneel)

Scenario 3:

Je rijdt langs een aantal kassen waarvan er een in brand staat. Je besluit de brandweer te contacteren door middel van de 112 app. Tijdens dit contact beantwoordt je de vragen in een andere taal (bijvoorbeeld Engels). De brandweer vraagt je om een goede inschatting te maken van de situatie en deze te delen in de app.

Benodigd:

1. Gewenst beheersing 2^{de} taal (burger)
2. Specifieke vraag naar foto (meldkamer)
3. Foto van de situatie (burger) (optioneel)

Scenario 4:

Er is tijdens de jaarswisseling een auto in brand gevlogen. Je probeert de meldkamer te bellen. Ze verstaan je niet door het geluid op de achtergrond. De brandweer besluit een chat te starten. De chat verloopt prima, maar door de drukte op het internet in jouw specifieke straat, heb je slechte internet verbinding. Je internet verbinding valt uit en je besluit te wachten tot je weer internet hebt.

Benodigd:

1. Foto van brandende auto (optioneel)
2. Brandweer indicatie dat hij/zij chat moet starten
3. Zorgen dat internet uitvalt tijdens chatten

Detaillering Testscenario's: Politie

(Scenario volgorde niet final – bekijken op basis van beschikbaarheid burgers/centralisten)

Omschrijving maken van elk testscenario per discipline. Deze omschrijving bevat beschrijving van de situatie met de benodigde activiteiten binnen het contact met de centralist. Hierin zullen de scenario's complexer worden in de uitvoering naar mate er meer testscenario's zijn afgerond binnen de discipline.

Politie:

Scenario 1:

Je staat in je woning en je hoort een harde knal. Je kijkt naar buiten en ziet een persoon met een vuurwapen op een ander persoon schieten. Je besluit direct 112 te bellen en tijdens het bellen besluit je foto's en video's te nemen. Op deze manier heb je bewijsmateriaal. Je belt met de 112 lijn – niet met de app. De meldkamer besluit je te vragen om de app te openen en de media te delen.

Benodigd:

1. Specifieke vraag om naar de app te schakelen (meldkamer)
2. Specifieke vraag om foto's/ omschrijving dader (meldkamer) (optioneel)
3. Specifieke vraag naar je locatie
 1. Dit moet zijn de locatie in Nieuwegein
4. Specifieke vraag naar je beelden die je in de galerij hebt opgeslagen.

Scenario 2 (Multidisciplinair):

Er is een ongeluk gebeurd op de A2. Jij bent de persoon die het eerst te hulp schiet op de snelweg. Je belt zo snel mogelijk de ambulance. De ambulance verbindt je op haar beurt weer door met de politie.

Jij hebt de gevaarlijke verkeerssituatie gezien door het roekeloos rijden van een automobilist. Je besluit afstand te nemen en de politie zo goed mogelijk te helpen door een gedetailleerde getuigenis af te leggen. Bij deze getuigenis wordt u gevraagd de situatie zo goed mogelijk in te schatten.

Benodigd:

1. Specifieke vraag naar video (meldkamer)
2. Specifieke vraag naar gevaarlijke stoffen die vrijgekomen zijn (meldkamer)
3. Video van voertuigen (burger) (optioneel)

Scenario 3:

Je woont in een appartementencomplex. Je ruikt een sterke wietgeur bij je burens en vertrouwt de hitte in je eigen woning niet. Je vraagt de politie direct te laten komen om de situatie te laten inschatten en te bekijken of het daadwerkelijk een wietplantage bevat en of er niet meer aan de hand is. Je wil niet dat je naam genoemd wordt en ook niet dat er gezegd wordt dat er iemand geklaagd heeft over de sterke wietgeur. Je ziet na tijdens gesprek rook uit de ramen.

Benodigd:

1. Specifieke vraag om locatie
2. Specifieke vraag om online te blijven voor nader bericht
3. Specifiek opnieuw openen van de chat en hulp bieden.

Scenario 4:

Je bent een weekend weg met je partner om bij te komen op het platteland. De eerste nacht hoor je dat er wordt ingebroken in het vakantiehuisje. Je wilt geen geluid maken dus besluit je contact op te nemen met de meldkamer door middel van de 112 app. In de app wordt de chat gestart en je begint de situatie te omschrijven. Doordat je je bevindt in een afgelegen gebied is de verbinding instabiel en valt uit. Je besluit te wachten tot de verbinding is hersteld.

Benodigd:

1. Foto van huis (optioneel)
2. Politie indicatie dat hij/zij chat moet starten
3. Zorgen dat internet uitvalt tijdens chatten

Wie doet wat?

Om de testdag zo succesvol mogelijk te laten verlopen er verschillende benodigdheden voor de gebruikerstest. Het testen is zowel virtueel of fysiek uitvoerbaar. Hieraan zijn verschillende benodigdheden verbonden;

Fysiek

Team App

- Facilitatie Testdag Burger
- Test Materialen
- Test Telefoons
- Aanleveren Test Scenario's
- Bevinding Registratie
- Rapportage App Gebruikers

Team Ketentest

- 3-6 Centralisten
- Testlocatie (meldkamer + testlocatie burger)
- Rapportage Meldkamer

Stichting Iederin

- 6 Deelnemers (bij voorkeur uit verschillende doelgroepen)
- Gebarentolk (indien nodig)

Indeling testdag:

Kamer 1:

10.2.e

- Deelnemer 1 en 4

Kamer 2:

10.2.e

- Deelnemer 2 en 5

Kamer 3:

10.2.e

- Deelnemer 3 en 6