



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

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

Testscenario's

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

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

Team Ketentest

- 3-6 Centralisten
- Testlocatie
- Rapportage Meldkamer

Stichting ^{10.2.g}

- 6 Deelnemers
- Tolks (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