



Bijlage 2 Gebruikerstest script

Het informatieplatform t.b.v. incidentenbestrijding en crisisbeheer wordt dagelijks gebruikt door een grote groep medewerkers onder doorgaans stressvolle omstandigheden. Dat is de reden dat de Aanbestedende Dienst het gebruikersgemak en eenvoud in gebruik en beheer als één van de belangrijkste pijlers van succes ziet. Met de gebruikerstest wenst de Aanbestedende Dienst een representatief beeld te krijgen van het aangeboden ICT-prestatie. Hierbij wordt vanuit verschillende rollen naar het ICT-prestatie gekeken. Ook zullen er aantal eisen worden geverifieerd.

VrAA biedt alle Inschrijvers de gelegenheid om een instructie en/of demonstratie te geven ter voorbereiding op de gebruikerstest. De Inschrijver wordt gevraagd om aan de beoordelaars toegang te bieden tot de informatieplatform en eventuele benodigde hardware beschikbaar te stellen voor tenminste 5 beoordelaars. Op deze hardware is al een testomgeving ingericht welke vergelijkbaar is aan de productieomgeving. Indien er afwijkingen zijn ten opzichte van de productieomgeving, dient de Inschrijver dit expliciet te vermelden. Voor wat betreft de rechtentoekening, 3 beoordelaars krijgen gebruikersrechten en 2 beoordelaars krijgen beheerders rechten.

De gebruikerstesten zullen plaats vinden in de week 23. Per Inschrijver wordt een dagdeel gereserveerd. Exacte afspraken zullen in overleg met Inschrijvers gemaakt worden.

Praktijktest 1 Gebruik incidentgegevens

Gebruiker: Medewerker operationele dienst (OD)

Gewenst testscenario: Overzicht incident in een gealarmeerde eenheid

Doel: Beeld krijgen bij wat een medewerker OD (willekeurig in welke rol hij/ zij acteert) ziet binnen het systeem zodra hij/ zij is gealarmeerd en er een incident in het systeem staat

Verificatie eis 5.2

De medewerker OD bereidt zich vanuit zijn of haar verantwoordelijkheid voor op het effectief en efficiënt bestrijden van het incident. De verkregen informatie en de keuzemogelijkheden binnen het systeem ondersteunen dit.

In het testscenario zien we graag:

- Op welke wijze de beschikbare informatie wordt weergegeven en welke informatie beschikbaar wordt gesteld.
- Is de werking gebruiksvriendelijk en overzichtelijk.
- Wat zijn de mogelijkheden om deze informatie te verrijken vanuit de eenheid.
- Wat je te zien krijgt als een andere eenheid de informatie verrijkt (indien mogelijk) en de snelheid dat dit zichtbaar is.
- Welke instellingsmogelijkheden er binnen het systeem zijn voor de medewerker OD.
- Hoe het voor de medewerker OD duidelijk wordt gemaakt dat er omgevings- of gebouwinformatie beschikbaar is.
- Hoe wordt er duidelijk gemaakt dat er slimme informatie beschikbaar is. (procedureel/CRS)

Praktijktest 2 navigeren naar een incidentlocatie

Gebruiker: chauffeur OD

Gewenst testscenario: Navigatiebepaling naar doellocatie na alarmering van de eenheid

Doel: Beeld krijgen bij de navigatiemodule en de mogelijkheden hierin

Verificatie eis 5.2



Een door VRAA uitgekozen doellocatie dient hiervoor als testlocatie. De chauffeur heeft als doel om middels de verkregen routinformatie de eenheid in zo kort mogelijke tijd (veilig) naar de incidentlocatie te verplaatsen. In het testscenario zien we graag:

- Hoe het systeem de actuele positie van de eenheid toont (GPS)
- Hoe vloeiend en gebruiksvriendelijk de route is.
- Hoe gebruiksvriendelijk is het om de navigatiemodule te koppelen met Apple Carplay.
- Hoe het systeem omgaat met de herberekening van routes als er afgeweken wordt van de aangegeven route.
- Hoe het systeem de meest efficiënte route naar de incidentlocatie toont
- Wat de mogelijkheden zijn (voor de chauffeur) om zelf zaken in te stellen
- Op welke manier aanwezigheid van informatie en/ of omleidingen worden gevisualiseerd

Praktijktest 3 Instructie eenheden

Gebruiker: Bevelvoerder/ Officier van dienst Brandweer (OvD)

Gewenst testscenario: Overzicht incident met instructiemogelijkheden voor een bevelvoerder of OvD

Doel: Beeld krijgen bij de instructiemogelijkheden voor een leidinggevende binnen het incident

Verificatie eis 4.2 en 5.2

De leidinggevende heeft de verantwoordelijkheid om planmatig te werken, in lijn met type en grootte van het incident. Op basis van het plan zal hij/ zij de opgeroepen eenheid/ eenheden instrueren. Het systeem dient hierin de leidinggevend te ondersteunen.

In het testscenario zien we graag:

- Welke informatie er voor de leidinggevende beschikbaar is (bv alle gekoppelde eenheden, statusinformatie, extra objectinformatie)
- Op welke wijze de beschikbare informatie wordt weergegeven
- Welke instructiemogelijkheden er voor een leidinggevende zijn
- Welke instellingsmogelijkheden er binnen het systeem zijn voor de leidinggevende
- Welke hulpmiddelen er zijn ten behoeve van ontwikkeling van een aanvalsplan of anderzijds (bv tekenen en schrijven op de kaart of in kladblok, deelbaarheid van notities, instructie specifiek naar één eenheid)

Praktijktest 4 functioneel beheerder

Gebruiker: functioneel beheer

Gewenst testscenario: Configuratiemogelijkheden functioneel beheeromgeving inzichtelijk

Doel: Beeld krijgen bij de regelmogelijkheid van het systeem

Verificatie eis 4.24

VRAA wil zich een beeld kunnen vormen bij de mogelijkheden en gemak van het functioneel beheer op het systeem. In het testscenario zien we graag:

- Welke mogelijkheden de beheerder heeft binnen het systeem
- Welke zaken binnen het systeem configureerbaar zijn door functioneel beheerder
- Welke exportmogelijkheden er zijn van de informatie in het systeem
- Hoe de logging is van de incidenten

Beoordeling praktijktesten

De beoordelaars zullen, per user case op basis van een de omgeving toetsen en punten toekennen. Hierbij zullen zij de volgende criteria hanteren:



Criterium	Toelichting criterium	Nadere toelichting criterium
Taakgeschiktheid	De mate van geschiktheid voor de taak	Doet het wat het moet doen, binnen de tijd die je hebt, op een manier die past?
		Gaat dit efficiënt en effectief?
		Auto complete functie aanwezig?
		Duidelijkheid kaarten en iconen?
Intuïtiviteit	De mate waarin het gebruik voor zich spreekt	Kan je zonder uitvoerige instructie zelf uit de voeten?
		Is het applicatie zo ontworpen dat onze doelgroep hier zo mee kan werken?
		Is alles consistent doorgevoerd, ook dieper in het systeem?
In lijn met verwachtingen	De mate waarin de applicatie zich gedraagt zoals je zou verwachten	Doen de knoppen en functies wat je denkt dat ze doen?
		Krijg je te zien wat je verwacht had te zien?
		Zitten de knoppen/ menu's op logische plekken?
		Doen de knoppen wat je denkt dat ze doen?
Leerbaarheid	De mate en snelheid waarmee een gebruikers zich het gebruik eigen maakt	Is het gebruik snel aan te leren?
		Helpfunctie aanwezig en eenvoudig in gebruik?
Controleerbaarheid	Hoe gemakkelijk is het voor de gebruikers om de vereiste input te leveren	Krijg je snel wat je wilt hebben of is veel input nodig?
		Geen information overload
		Gaan belangrijke zaken automatisch of moet je veel klikken? Aantal handelingen voordat een opdracht wordt uitgevoerd
Gebruikersbetrokkenheid	De mate waarin de gebruikers het gebruik als plezierig en functioneel ervaren (vormgeving, esthetiek, indeling)	Ziet het het overzichtelijk, duidelijk en goed uit? Zoals, bv. keuzemenu's.
		Zit je er snel in en is het leuk, belonend?
		Overzichtelijke user experience UX/ visuele aantrekkelijkheid
		Het is zichtbaar dat er een commando is gegeven?
Snelheid	De mate van reactiesnelheid en tijdigheid	Snelheid van schakelen tussen views
		Multi touch mogelijkheid (inzoomen/gelijktijdigheid bij aanraking)
		Responsnelheid na commando's
Flexibiliteit	De mate van aanpasbaarheid	Responsive design - een optimale webervaring voor een breed scala aan apparaten (van desktop computerschermen tot mobiele telefoons).
		Configureerbaarheid (opbouwbaar en aanpasbaar naar de wensen van de gebruiker)



Beoordeling van de gebruikerstest per criterium vindt plaats aan de hand van de onderstaande beoordelingskader.

Percentage van maximaal te behalen fictieve waarde	Score	Toelichting score K3 Gebruikerstest (per onderdeel en in consensus, vervolgens gemiddelde van alle onderdelen)
4 (100%)	Maximale meerwaarde	De aangeboden oplossing voldoet zeer goed aan het criterium. De oplossing voldoet beter dan verwacht.
2 (50%)	Enige meerwaarde	De aangeboden oplossing voldoet voldoende tot goed aan het criterium.
1 (25%)	Onvoldoende	De aangeboden oplossing voldoet matig aan het criterium.
0	Geen meerwaarde	De aangeboden oplossing voldoet niet of slecht aan het criterium of het gestelde kan onvoldoende worden getest.