

Een pilot met de COVID-19 notificatie-app

(10)(2e) (10)(2e) (10)(2e) en (10)(2e) : (10)(2e) (vanuit (10)(2e) (10)(2e)

2 juni 2020

In deze notitie wordt ingegaan op de noodzaak van het organiseren van een pilot als onderdeel van de adoptie en het beproeven. Het werkspoor Adoptie en Beproeven is onderdeel van het programma Realisatie Digitale Ondersteuning naast de werkspooren Eisen, Realisatie en Communicatie/Publiekscampagne. Beschreven wordt waarom een pilot nodig is en wat de plek is van de pilot te midden van de andere activiteiten. Een pilot is zowel van belang om een oplossing goed te beproeven in de praktijk (te testen) als om het vertrouwen in de oplossing te versterken (voor adoptie).

Van bouwfase naar implementatie: de rol van testen

Bij de inzet van digitale hulpmiddelen zoals de notificatie- en thuisrapportage-apps, is testen van belang. Zo kun je eventuele zwakheden in het ontwerp van de apps of zwakke plekken in de informatiekundige, organisatorische en maatschappelijke processen daaromheen tijdig aanpassen. Tijdig wil zeggen: vóór de introductie in de samenleving.

Bij het testen gaat het in dit geval nadrukkelijk ook om uitzoeken onder welke omstandigheden adoptie (het aantal mensen dat de apps installeert) en gebruik (aantal mensen dat de apps gebruikt zoals is bedoeld) optimaal verlopen. Hieronder voorbeelden van vraagstukken die sterk samen met adoptie en gebruik:

- vraagstukken van meer informatie-technische aard. Is bijvoorbeeld de cybersecurity van de app gewaarborgd, is het technisch robuust genoeg en doet het technisch wat het technisch moet doen?
- ethische vraagstukken als 'is de privacy gewaarborgd?', 'is de persoonlijke autonomie gegarandeerd' en 'is de oplossing voldoende inclusief?'
- gebruikersvraagstukken als 'waardoor wordt de toegevoegde waarde ervaren of verbeterd?', 'wat is de rol van de sociale omgeving bij de vraag of men de app moet gebruiken?' en 'welke moeite of welk gemak ervaren mensen bij het gebruik?'
- organisatorische vragen als 'hoe kunnen de uitvoerende organisaties de processen aan bij massaal gebruik van de app?' 'welke communicatie- en andersoortige kanalen moeten er naast de apps opgehouden worden en waarvoor?' en 'hoe en door wie wordt de gebruikersondersteuning ingericht en uitgevoerd?'
- Effectvraagstukken als 'hebben de apps aantoonbare meerwaarde in wat ze moeten doen, namelijk de GGD doeltreffend en doelmatig het B&C onderzoek van de GGD ondersteunen?', 'welke onbedoelde effecten zijn er of ontstaan er?' en 'moeten die onbedoelde effecten worden bijgestuurd en zo ja, hoe moet dat?'

De centrale rol van testen bij de apps is dus: tijdig uitzoeken van dit soort vraagstukken en op basis daarvan tijdig bijstellen van de oplossing, om de adoptie en het gebruik optimaal te laten verlopen.

Van bouwfase naar implementatie: verschillende testfasen

Grofweg zijn er bij adoptie-, gebruik- en effectvraagstukken vier fasen waarin deze vraagstukken beproefd kunnen worden. Drie gaan er vooraf aan de introductie, een vierde gaat van start na de introductie. Bij iedere fase vraag je je op basis van de verkregen inzichten af: "Gaan we door en hoe, of is bijstellen of een pas op de plaats maken (of misschien wel stoppen) wellicht beter?" De vier fasen op een rij:

1. Fase 1: al tijdens de ontwerp- en bouwfase onderdelen van de oplossing mede ontwikkelen vanuit het gebruikersperspectief. Onder meer door betrekken van supergebruikers en ervaren UX-ontwerpers tijdens de bouw. Ook privacy-deskundigen spelen in deze fase een belangrijke rol: leidt het ontwerp bij voorbaat al tot problemen, en hoe die te voorkomen?
2. Fase 2: testen van een goed werkend prototype waar in ieder geval geen technische fouten meer in zitten, met daadwerkelijke eindgebruikers in een gecontroleerde omgeving, een zogenaamde laboratoriumtest. Daarbij bestudeer je bijvoorbeeld of gebruikers met de apps kunnen doen wat ze moeten doen, en zo niet: waarom niet?
3. Fase 3: testen in een natuurlijk omgeving, een zogenaamde veldtest of pilot. Daarbij bestudeer je de oplossing op grootschalige wijze. Een veldtest is zeer geschikt om na te gaan welke gebruiksprocessen en organisatorische processen er gaan spelen, en of en hoe je die kunt opvangen en bijsturen.
4. Fase 4: de monitoring en bijstelling van de werkende oplossing. Na de lancering bekijk je enerzijds of alle vraagstukken die je tijdig hebt proberen te tackelen ook echt opgelost zijn. Zo niet, stuur je bij. Anderzijds ga je kijken of de beoogde effecten worden gehaald en of er niet-beoogde effecten zijn.

Wat als je in een keer van bouwen naar implementatie gaat?

Het is mogelijk om eerst te bouwen met allerlei gebruiksdeskundigen en vervolgens heel snel of zelfs direct over te gaan naar de introductie, waarbij eventuele overgebleven fouten pas tijdens de gebruiksfase eruit worden gehaald. Een aanpak die vaak wordt aangeduid als 'permanente beta'. Deze aanpak is geschikt voor bijvoorbeeld in omvang beperkte doelgroepen die willen meedenken of vergevingsgezind zijn en waarbij de oplossing geen vitaal proces raakt. Maar bij de notificatie- en thuisrapportage-apps is nauwelijks tijd en ruimte voor vergissingen. Deze vergissingen hebben in dit geval namelijk onmiddellijk impact op snelle, omvangrijke adoptie en correct gebruik. Voor de twee apps is het vooraf zo uitgebreid mogelijk testen belangrijk voor het welslagen van de hele operatie. Op dit moment is er voor zover wij kunnen zien in het gehele proces nog beperkt voorzien in de fasen 2, 3 en in zekere zin ook 4 (de precieze en uitgebreide monitoring van het gebruik van de apps).

Pilotfase (derde fase) met een regio

In derde fase gaat het vooral om het testen van gebruiksmatige en organisatorische processen in een 'natuurlijke omgeving'. Daarom is bij voorkeur een regio nodig, waarbij er testen plaatsvinden samen met alle belanghebbenden in die regio. Onderdeel van zo'n pilotfase kan zijn 'het testen tijdens een (speciaal) georganiseerd evenement', of bijvoorbeeld 'werken met een zorgvuldig geselecteerde, grotere groep vrijwilligers die de apps installeren en die gedurende een periode allerlei opdrachten uitvoeren'.

De rol van de regio is daarbij tweeledig. Ten eerste gaat het om meedenken met en aandragen van vraagstukken die er moeten worden opgepakt. Ten tweede gaat het om mede-vormgeven en mede-uitvoeren van de pilots. Waarbij bij het laatste het uiteraard de bedoeling is om in ieder geval de regionale GGD waar mogelijk zoveel mogelijk te ontlasten. Hoe de pilotfase er precies uit komt te zien en wat de exacte rol van de regio/GGD is, is iets dat de komende dagen verder uitgezocht moet worden.