



Gebruikersonderzoek

Sprint 21



BELASTINGDIENST, CAK, CJB, DUO, RVO, SVB, TOESLAGEN EN UWV



Inhoud

- › Aanleiding en doel
- › Feedback flow
- › Aanvulling en verantwoording



Aanleiding en doel



Achtergrond

- › Momenteel ontwikkelt team Vorderingenoverzicht Rijk een overzicht voor burgers met hun actuele betalingsverplichtingen aan overheidsorganisaties. Om de ontwikkeling aan te laten sluiten bij de doelgroep vinden er verschillende UX-onderzoeken plaats. Op deze manier kunnen gebruikservaringen direct meegenomen worden in de ontwikkeling van de app.



Doel onderzoek

- › Het doel van de verschillende onderzoeken is afhankelijk van de bijbehorende ontwikkelsprints.
- › Een deel van het onderzoek is **exploratief**. We verzamelen informatie voor de verdere ontwikkeling van het Vorderingenoverzicht Rijk en de context waarin deze gebruikt gaat worden.
- › Het globale doel is om te testen of het Vorderingenoverzicht Rijk **gebruiksvriendelijk, begrijpelijk en toegankelijk is**.



Onderzoeksvragen

- › In hoeverre is het
Vorderingenoverzicht Rijk voor
burgers gebruiksvriendelijk en
toegankelijk? En wat zijn
aanknopingspunten ter verbetering?
- › Hoeverre is het concept begrijpelijk en
wat zijn UX-knelpunten in de flow?



Methode

- › Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews.
 - De interviews waren semigestructureerd. Van te voren zijn vragen opgesteld. De volgorde waarin de vragen gesteld worden is flexibel, waardoor de interviewer kan doorvragen op de antwoorden op de geïnterviewde.
- › Twee prototypes zijn voorgelegd aan de deelnemer.



Opbouw

- › In deze presentatie zijn de algemene bevindingen van het onderzoek. Daarnaast zijn een aantal aanbevelingen gedaan voor de optimalisatie van het Vorderingenoverzicht Rijk.
- › Vervolgens zijn er bij specifieke schermen uit de flow aanbevelingen gedaan. Deze zijn uitgewerkt aan de hand van een stoplichtmethode:
- › Deelnemers uit het onderzoek heten gebruikers.
- › Quotes zijn “*cursief*” weergegeven.

Quotes van gebruikers



Quotes van hulpverleners



- ✓ Groen voor aandachtspunten die positief bijdragen aan het gebruik van de Vorderingenoverzicht Rijk-app.
- ⚠ Geel voor aandachtspunten die voor ongemak zorgen, maar gebruikers niet verhinderen in het bereiken van hun doel.
- ✗ Rood voor aandachtspunten die een volledig begrip of effectief gebruik in de weg staan.



Terugblik vorig onderzoek

Legaliseren is een blokkade in de flow

- ✗ De term is onbekend,

‘Door wie wil je je handtekening laten legaliseren?’ Dit vind ik wel eng hoor. Ik snap ook niet precies wat hier nu gebeurt.

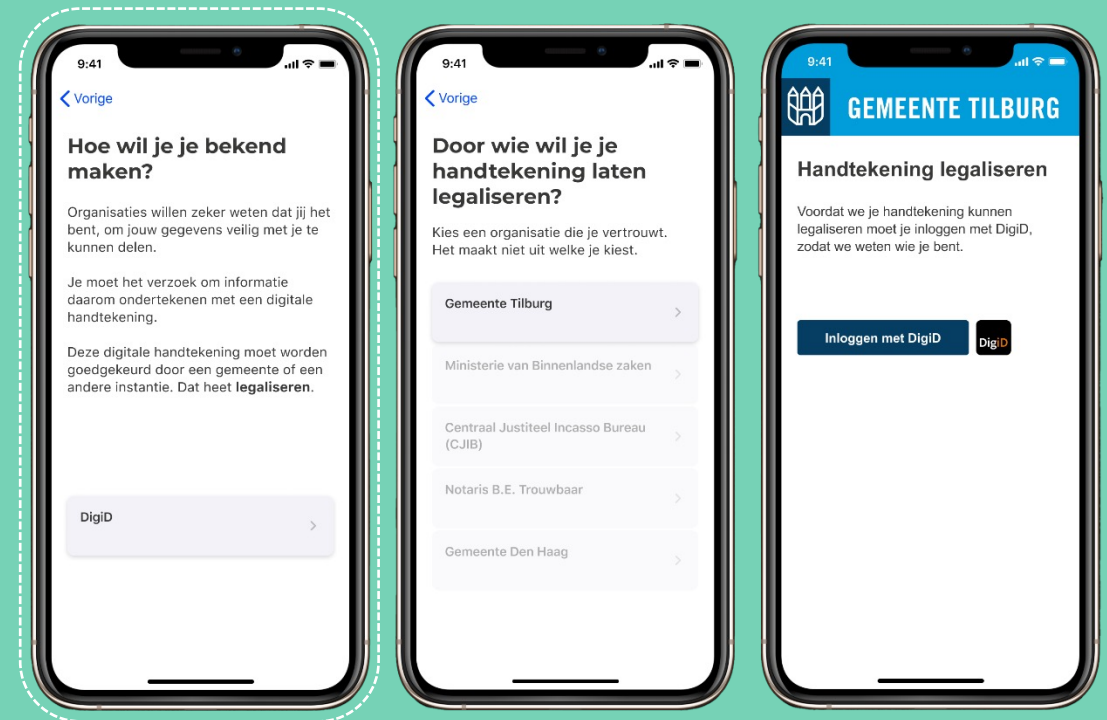


- ✗ Lang proces verwacht

“Dit duurt even.” Je moet dit aanmaken, en dan wachten tot het is goedgekeurd. Of gaat het in een keer? ...Dan kan ik dus niet direct door. Het moet eerst goedgekeurd worden. Lees ik het dan goed?”

- ⚠ Verward met identificeren

“Waarom begin je niet met identificeren?”





Terugblik vorig onderzoek

Het aanbieden van keuze van een organisatie voor legalisatie roept te veel vragen op.

“En waarom zou je hier een keuze in moeten hebben?” [verwijzend naar ‘door wie wil je je handtekening laten legaliseren’].



“Juist de keuze maakt het voor mij onduidelijk.”



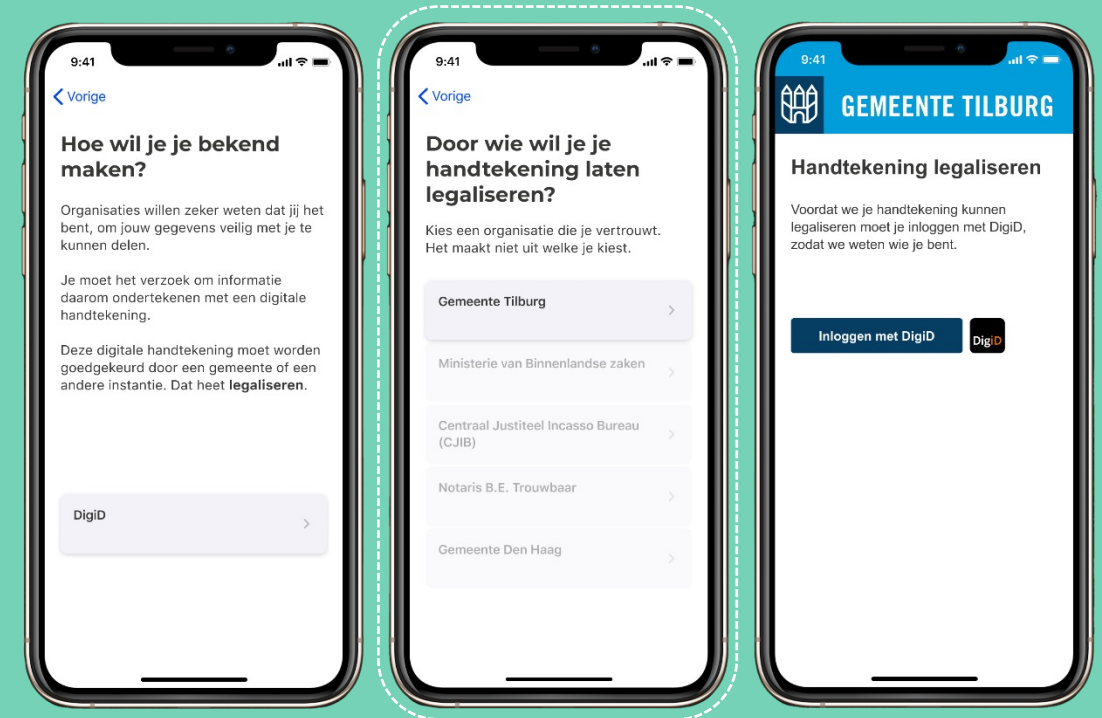
“Kies een organisatie... Euh, die snap ik even niet. Kun je mij dat even uitleggen?”



“Moet ik nu klikken op Tilburg?”



“Ik denk gewoon de gemeente Amsterdam, Tilburg is ook leuk.”





Focus deze sprint

Onderzoeksvraag

Hoe kunnen we de flow van VO Rijk zó inrichten dat legaliseren geen obstakel vormt om bij het overzicht te komen?

Aanpak

Voorleggen van twee alternatieve klikmodellen.

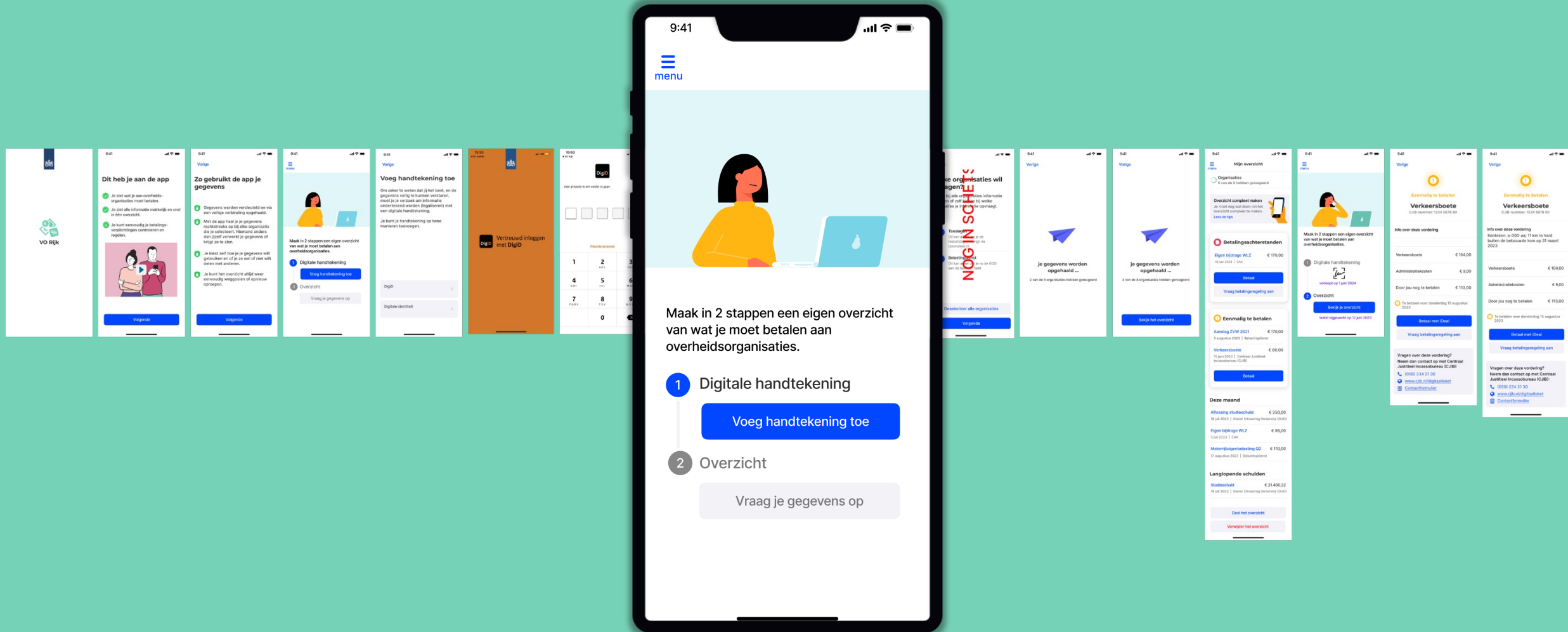
- > Legalisatie concept 1: App Twee stappen
- > Legalisatie concept 2: App activatie

Uitdaging

Een balans tussen gemak en zo volledig mogelijk informeren



Legalisatie concept 1: App Twee stappen





Je maakt je VO Rijk aan door
persoonsgegevens toe te voegen via
DigiD. Hierdoor weten de publieke
dienstverleners waar je je gegevens gaat
opvragen dat jij het bent.



 Log in met DigiD

Ik heb geen DigiD



Wie en waar gesproken

15 mensen

5 medewerker spreekuur

5 bezoekers spreekuur

5 bezoekers buurtcentrum



Foto: Buurteam Amsterdam



Feedback flow 1

De term 'digitale handtekening' is onduidelijk

- ✗ De term is nog niet bekend bij gebruikers.

*Waar is die handtekening voor nodig? Waarom is dit stap 1?
Waarom dat nou gevraagd wordt is mij niet duidelijk.*



Digitale handtekening, wat moet ik doen?



- ✗ Gebruikers associëren het met een 'natte handtekening', en proberen vervolgens te signeren met de muis, of vinger.

Dan moet je zelf hier een handtekening maken? [tekent handtekening op het witte vlak]. Dat werkt nog niet.



Dan kun je die handtekening zetten, en als je dan hier op klikt kun je gewoon zo doen [maakt een gebaar met vinger van een handtekening].





Feedback flow 1

De term 'digitale handtekening' is onduidelijk

- ✗ De term is nog niet bekend bij gebruikers

*Waar is die handtekening voor nodig? Waarom is dit stap 1?
Waarom dat nou gevraagd wordt is mij niet duidelijk.*



Digitale handtekening, wat moet ik doen?

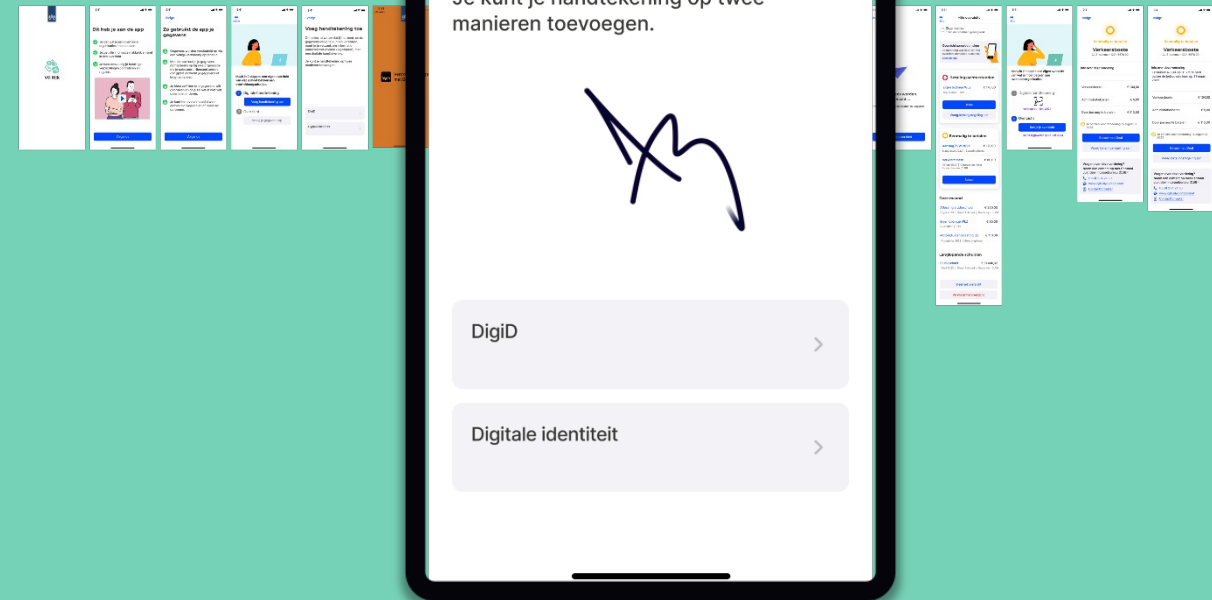


- ✗ Gebruikers associëren het met een 'natte handtekening', en proberen vervolgens te signeren met de muis, of vinger.

Dan moet je zelf hier een handtekening maken? [tekent handtekening op het witte vlak]. Dat werkt nog niet.



Dan kun je die handtekening zetten, en als je dan hier op klikt kun je gewoon zo doen [maakt een gebaar met vinger van een handtekening].





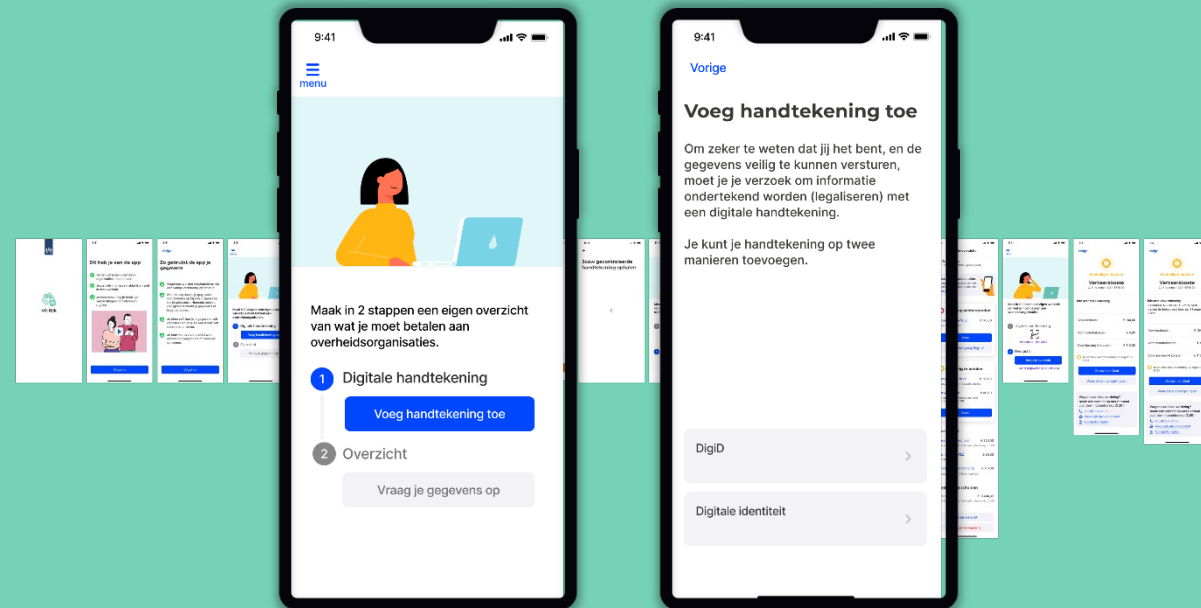
Feedback flow 1

Het gevolg: weerstand waardoor gebruikers afhaken

Digitale handtekening is iets waar veel mensen problemen mee gaan ondervinden. Ik weet het niet. Ik klik weg, er zijn voor mij nu al te veel vraagtekens. Ik zou er dan voor kiezen om iemand te spreken die er daadwerkelijk verstand van heeft. Of iemand te spreken die mijn telefoon kan gebruiken, en dat kan doen wat er gevraagd wordt. Zelfstandig ben ik niet in staat dit te doen.



Hier heb ik een ontzettende hekel aan. Een digitale handtekening. Ik had thuis een lijst met wachtwoorden en bende. Ik dacht, ik stop ermee. Voor alles wat geen geld kost, doe ik één wachtwoord. Je zoekt naar simplisme.



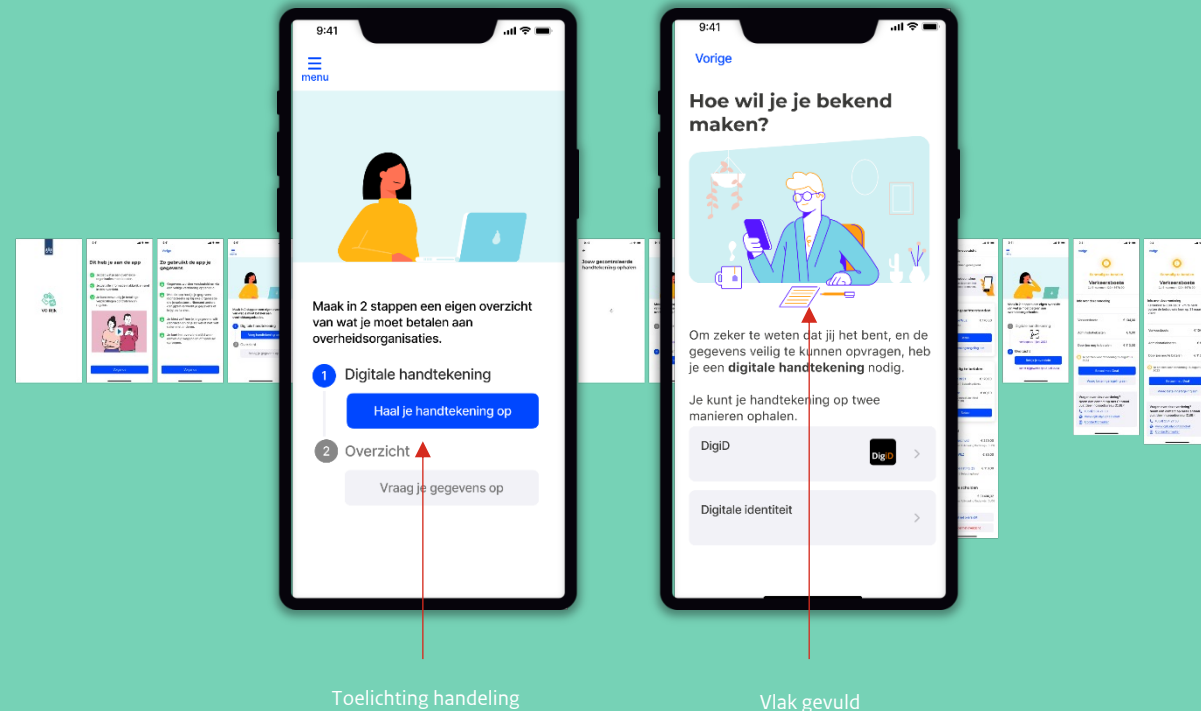


Feedback flow 1: iteratie

De term digitale handtekening blijft onduidelijk

Mocht je toch in de toekomst de term digitale handtekening gebruiken, toon het dan in combinatie met DigiD.

Ah, hier staat de uitleg. Moet je dat dan niet omkeren? Je vraagt iets en dan leg je het uit. Ik zou de volgorde veranderen. Oké. DigiD is waarschijnlijk het meest gebruikelijk.





Login met DigiD om te beginnen

Je maakt je VO Rijk aan door persoonsgegevens toe te voegen via DigiD. Hierdoor weten de publieke dienstverleners waar je je gegevens gaat opvragen dat jij het bent.



 Log in met DigiD

[Ik heb geen DigiD](#)

Feedback flow 2

Mensen klikken gemakkelijk door de flow

DigiD, dat heeft bijna iedereen. En dat is ondertussen zo ingeburgerd in de maatschappij. Dus ik denk dat dat afdoende zou zijn.



Oké, Verder



Die heb ik wel. De DigiD app





Login met DigiD om te beginnen

Je maakt je VO Rijk aan door persoonsgegevens toe te voegen via DigiD. Hierdoor weten de publieke dienstverleners waar je je gegevens gaat opvragen dat jij het bent.



 Log in met DigiD

[Ik heb geen DigiD](#)

Feedback flow 2

Deze flow is absolute favoriet

Voor mij is de tweede versie vertrouwd. Als je gewend bent je belasting te doen dan is dat vertrouwd. Maar als je dat niet gewend bent is dat natuurlijk helemaal niet fijn.



Ik vind deze makkelijker. DigiD is bekend, een handtekening wil ik niet.



Die [2] is mijns inziens gebruiksvriendelijker.



Ik vond de andere makkelijker [2]. Iedereen is tegenwoordig best wel gewend aan het inloggen met DigiD. Gewoon meteen door. Bij de digitale handtekening vraag ik mij af 'heb ik dat wel eens eerder gezien, of zo?'. Ik ben zo gewend aan DigiD, en die code.



Er zijn wel wat stappen vereenvoudigd. Ik vind de tweede veel makkelijker voor cliënten. Ik werk op verschillende locaties. Vier verschillende locaties. Ik heb wel heel veel te maken met mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. En ik denk dat de tweede versie voor hen makkelijker is. Het is met DigiD invullen. Ik zal bij die eerste de vraag krijgen, wat bedoelen ze met 'digitale handtekening'? Dat is te veel. Voor cliënten moet je het zo simpel mogelijk houden... Ze schieten in de stress. En als je de Nederlandse taal niet machtig bent, 'ja, wat voor handtekening'.





Overige feedback

Feedback na inloggen

Het laten zien dat het overzicht ook daadwerkelijk bij de persoon hoort wordt gewaardeerd

Ik denk dat mensen het toch willen weten. Want als ze toch tot een betaling komen willen ze toch zeker weten dat het goed gaat. Dat het dan voor hun is. Dit is al een goede link voor wie je als persoon bent.



Ah ja, hier krijg je dus eerst jouw gegevens te zien. Dat is misschien ook wel heel fijn. Voor de mensen die het niet vertrouwen. Dat zien wij ook heel vaak. Dat ze niets met DigiD willen doen. En als het er eenmaal is, en ze moeten iets doorlopen dan stellen ze wel vaak de vraag 'gaat dit wel over mij' 'is dit wel echt voor mij'. Dan is dit misschien wel heel fijn voor dat soort types.



Kloppen deze gegevens?

Voornamen
Willeke Liselotte

Geslachtsnaam
De Bruijn

Naam gebruik
Molenaar

Geboortedatum
10 maart 1995

Burgerservicenummer (BSN)
999999999

[Klopt er iets niet? →](#)

Ja, volgende



Overige feedback

Mensen blijven hier soms wachten

Het laten zien dat het overzicht ook daadwerkelijk bij jou als persoon hoort wordt gewaardeerd

[Het scherm staat 30 seconden op]

G2: Gaat die iets doen? Je gegevens worden opgehaald. Ik denk dat we door kunnen klikken.

G1: Moeten we doorklikken?

R: Ga je gang.



G: Hoe lang gaat dit nu duren. Misschien een zandloper dat je weet ik zit nu op de helft. Dan kan ik nog een kopje thee zetten, of eeh.

Maar ja, hoe lang? Kan ik nog boodschappen doen? Wachten vind ik heel vervelend.





Overige feedback

> Vermijd afkortingen

Je gebruikt afkortingen. Maar ik weet niet wat die betekenen. Dat vindt ik ook niet zo handig.



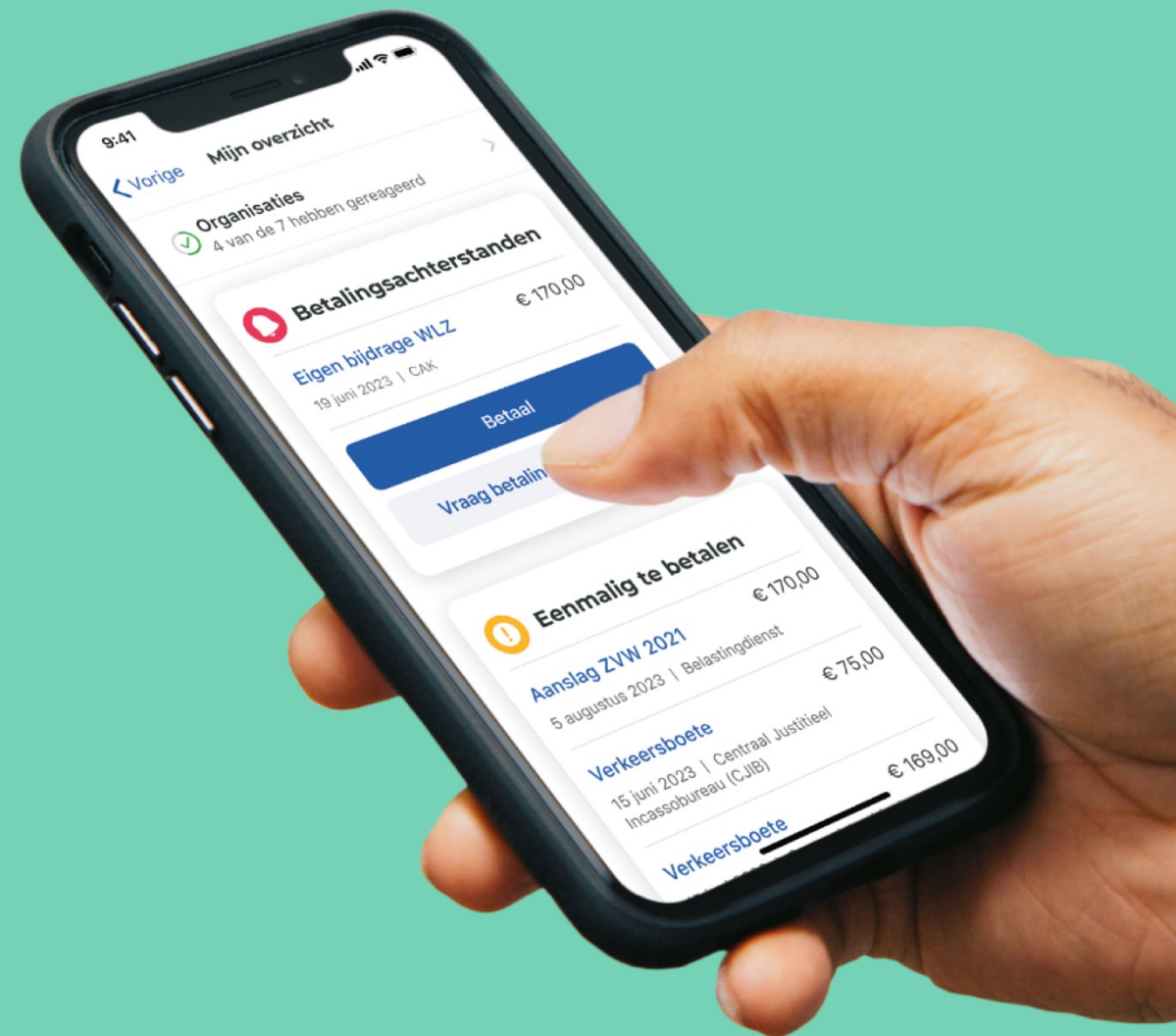
> Wees divers in beeldgebruik

Ik zou de mensen veel diverser maken. Qua kleur, en leeftijd.



> Maakt vanaf het begin duidelijk wat bedoeld wordt met overheidsorganisaties

Overheidsorganisaties, van wat? Gaat het om belastingen? Gemeentebelastingen?





“

Maar dit zou heel makkelijk zijn. Als iemand vol zit over iets, dan kun je gelijk lekker doorklikken. Dus als we dit hadden...



”



Inzichten vanuit gebruikersonderzoek

- › Gebruik de term ‘digitale handtekening’ niet, ook al gebruik je in werkelijkheid wel een digitale handtekening.
- › Sorteert voor op het gebruik van DigiD. Werk de optie uit voor iemand zonder DigiD.
- › Geef geen keuze door welke partij je je handtekening wilt laten legaliseren. Deze optie wordt niet gemist.
- › Laat zien dat je de opgehaalde vorderingen ook daadwerkelijk van die persoon zijn.



Verder te onderzoeken

Tickets

- › Doorontwikkeling legalisatieflow 2, met Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als keuze.
 - Hoe het proces eenvoudig te houden, maar toch uit te leggen wat er gebeurt?
- › Verken manieren om kenbaar te maken dat de vorderingen de desbetreffende gebruiker betreffen.



Bedankt voor je aandacht!



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl