



Gebruikersonderzoek

Sprint 23 | 4-24 augustus



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



Inhoud

- > Aanleiding en doel
- > Terugblik vorig onderzoek
- > Focus deze sprint
- > Overige Feedback
- > Samengevat



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.



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.
- ✔ 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.

Quotes van gebruikers



Quotes van hulpverleners





Terugblik vorig onderzoek



Resultaten gebruikersonderzoek tot nu toe verwerkt

- > Vernieuwde legalisatieflow
- > In brainstormsessie veel concrete verbeteringen doorgevoerd in details
 - Teksten, schermen, interactiedetails
- > Terminologie!
 - Legaliseren → App Activeren
 - Financiële verplichtingen → Openstaande rekeningen en schulden



Voortgang: **motivatie**

Jobs to be done **VO Rijk**

- > Creëren van een **overzicht**, van rekeningen en schulden, wanneer dat ontbreekt. [emotioneel en functioneel]
- > Garanderen/**geruststellen** dat rekeningen zijn voldaan en er geen bedragen openstaan [emotioneel]
- > Voldoen van rekeningen en schulden met de **zekerheid** dat het bij de geldeiser komt met de correcte betalingskenmerk [emotioneel en functioneel]
- > **Aandragen van vervolgstappen** nadat iemand weet heeft van openstaande rekeningen en schulden [sociaal en ondersteunend]
- > Zicht op **termijnen en consequenties** van te betalen rekeningen en schulden om in te schatten wat urgent is [emotioneel en functioneel]



Voortgang: persona

<p>Emma, Zelfstandige burger</p> <p><i>"Ik ben goed in het beheren van mijn financiën, maar ik wil altijd up-to-date informatie om geïnformeerde beslissingen te kunnen nemen."</i></p>	<p>Tim, Hulp zoekende/ Actieve burger</p> <p><i>"Ik wil mijn financiën beter beheren en graag wat geld achter de hand sparen"</i></p>	<p>Jim, Hulpzoekende burger</p> <p><i>"De post durf ik al lang niet meer open te maken. Ik voel me zo machteloos. Ik wil mijn kinderen zo graag alles kunnen geven, maar dat kan ik niet."</i></p> <p>Nader uit te werken</p>	<p>Sophie, In de schuldsanering</p> <p><i>"Ik wil mijn schulden aanpakken en een financieel stabiel leven leiden voor mijn gezin."</i></p>
AUTONOMIE		ZORGPLICHT	
<p>Thomas, Een helpende hand</p> <p><i>"Ik sta graag klaar om mijn vrienden en familie te helpen."</i></p>	<p>Eva, Financiële vrijwilliger</p> <p><i>"Mijn werk wordt enorm gewaardeerd. Laatst nog een klant die dubbel was met de kwetsbaarheid van belastingen"</i></p>	<p>Märk, Gemeentelijk hulpverlener</p> <p><i>"Ik haat burgers of een financiële doolhof van wetten en voorzettingen, zodat ze zelf weer verder kunnen."</i></p>	<p>Sarah, Schuldhelpverlener</p> <p><i>"Ik ga niet voor direct resultaat, maar welker graag de intensieve motivatie aan, zodat er duurzame verandering plaatsvindt in het gedrag van cliënten"</i></p>



Focus deze sprint



Focus deze sprint

Onderzoeksvraag

Hoe kunnen we de opgehaalde gegevens in VO Rijk beschermen?

Aanpak

Na het bekijken van de flow van de mobiele app een gesprek over beveiliging gegevens.

Uitdaging

Een balans tussen gemak en beveiliging gegevens



Focus deze sprint

Topics

- > Frequentie gebruik
- > Beschermen gegevens
- > Pincodes en andere vormen van inloggen
- > Weergave overzichtsscherm bij opnieuw inloggen



Wie en waar gesproken

7 mensen

5 vrijwilligers financieel spreekuren

2 bezoekers spreekuur

Aangevuld met

- feedback uit eerder onderzoek
- literatuuronderzoek



Foto: Buurteam Amsterdam



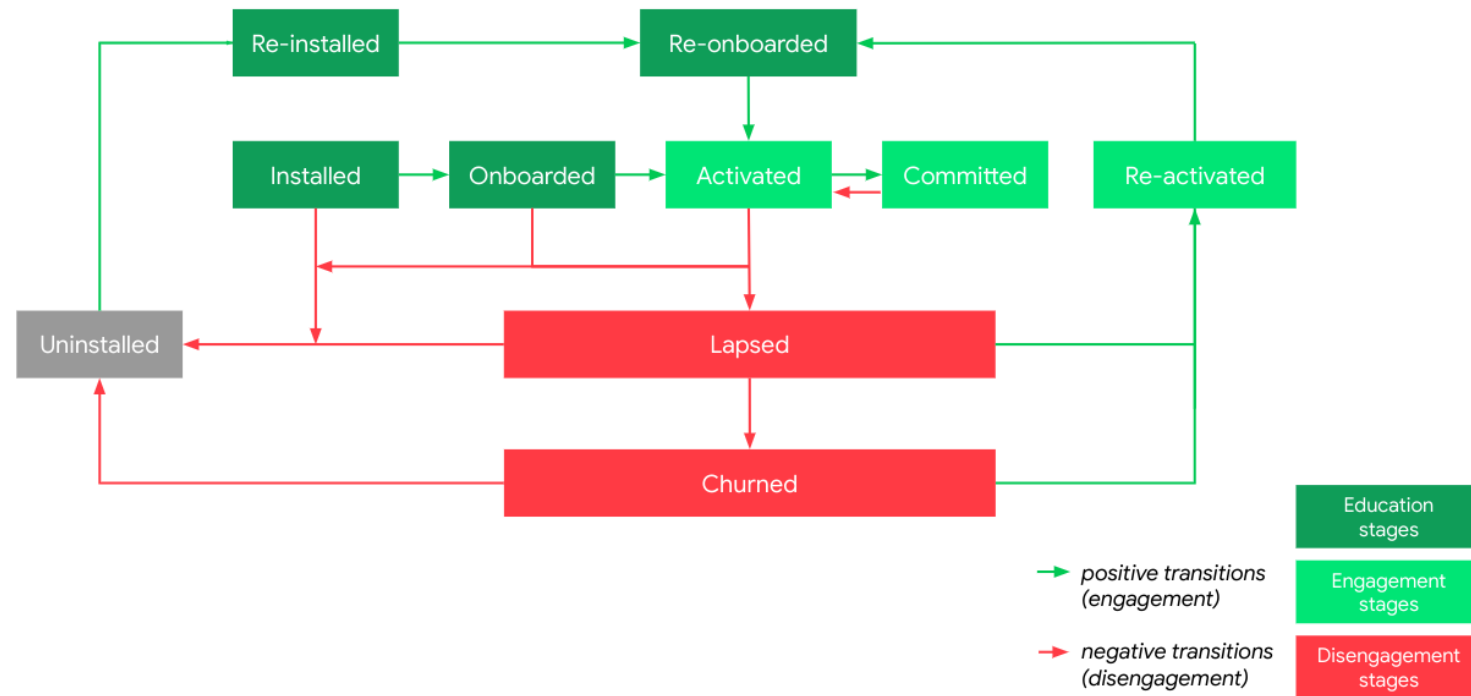
App gebruikersjourney



Gebruikersjourney, afhaken en opnieuw inloggen

App user journey

(as recommended by the Google Play Growth Consulting team)





Gebruikersjourney, afhaken en opnieuw inloggen

Twee soorten disengagement

1. **Lapse** | Op de korte termijn

De app is nog geactiveerd / de legalisatie van de gebruiker is nog geldig. Deze termijn is afhankelijk van wat de organisaties daarvoor stellen.

2. **Churning** | Op de lange termijn

De gebruiker moet opnieuw de app activeren.



Disengagement: Redenen om de app **niet opnieuw** te openen

Uit het artikel

- > Als de app seizoensgebonden is, kan de interesse van een gebruiker in specifieke inhoud buiten het seizoen afnemen. Een gebruiker heeft mogelijk minder behoefte aan wat uw app biedt (het gebruik van een dating-app kan afnemen naarmate de relatiestatus van een gebruiker verandert).
- > Het kan zijn dat een gebruiker bewust de schermtijd verkort.



Disengagement: Redenen om de app **niet opnieuw** te openen

Redenen waarom gebruikers minder behoefte hebben aan het opnieuw openen app:

- > Geen nieuwe reden om terug te keren
 - Geen nieuwe openstaande rekeningen of schulden
 - Geen specifiek moment die aanleiding biedt om de app te openen
- > Andere plekken waar de informatie ook te vinden is.

Het is vooral voor het eenmalig meekijken van een hulpverlener ontzettend handig.



Hier ga je niet maandelijks op kijken. Dat zijn echt uitzonderingen.



Ik heb nul schulden, alleen mijn hypotheek, en die staat al in de bankpas. Misschien één keer, en daarna niet meer. Maar ik ben ook niet de doelgroep, geen cliënt. Ik kan mij voorstellen als je echt schulden hebt dat je een tijd lang kijkt, maar als het je boven het hoofd groeit dat je dan niet meer kijkt. Net als het niet openmaken van enveloppe, weet je.





Re-engagement: Redenen om de app **opnieuw** te openen

Uit de gesprekken

- > Het checken of een rekening is voldaan
- > Het voldoen van een rekening
- > Een brief of een bericht in berichtenbox
 - Een notificatie hiervan (bolletje)
 - Een email
- > Een periodiek gesprek met een hulpverlener

Daar zou ik wel blij mee zijn. Ik had laatst nog een brief liggen waarvan ik niet meer wist of ik die betaald had. Dan is het wel makkelijk als je het daar dan in kan vinden, Dat is wel prettig. Is die nu al te downloaden die app?"



Bij de Belastingdienst krijg ik een mail of een appje dat er iets klaarstaat. Dat er weer een nieuwe is. Kijk ik kan het laten zien. [laat bolletje zien in 'mijn berichtenbox']. En meestal krijg ik nog eens een mail, en daarna nog een mail dat ik niet heb gelezen. Het nadeel daarvan is dat als je rechtstreeks bij de Belastingdienst hebt ingelogd. Of bij het UWV, Maar dan pakt die 'm niet hier vandaan. Dan blijft die zeggen dat het ongelezen is, en dan weet ik dat het niet waar is.





Re-onboarding

Best practices uit het artikel

1. Overweeg een welkom terug bericht, om het gevoel te geven van een persoonlijke ervaring.
2. Introduceer nieuwe functies, afhankelijk van hoe lang een gebruiker weg is geweest.
3. Laat terugkerende gebruikers opnieuw kennismaken met de kernactie, zodat ze verbinden met de app, laat ze de onboarding overslaan als ze dat willen.



Terugkijken oudere versies

- > Gebruikers verwachten de meeste actuele versie te zien bij het openen app

Ik zou de laatste versie doen. Wel de datum erbij, 'geüpdatet tot'. Zodat je weet wat de laatste stand van zaken is.



Ik verwacht een actuele versie te zien als ik de app open.



De meest actuele. En ik zou verwachten dat de meest nieuwe een ander kleurtje zouden hebben. Net als met een email, als ik die nog niet gelezen heb. Dat die donkerder is. Dat je weet dat die nieuw is. Soms hebben ze een blauw puntje. Dat je denkt, oh ja, ik heb nieuwe berichten.





Terugkijken oudere versies

- > Gebruikers verwacht de meeste actuele versie te zien bij het openen app
- > Terugkijken oudere versies is een optie, al wordt er niet direct de waarde van gezien.
 - Wel hebben ze graag zicht op wat betaald is
 - Wel hebben ze graag zicht op wat er nieuw bij is gekomen

Een versie terugkijken is een optie, ik kijk wel graag bij MijnPensioen. Daar kun je ook niet kijken, en dat verandert steeds. Daarom maak ik zelf screenshots, en dat bewaar ik wel. Ik zou mijn kunnen voorstellen dat je het eventueel wilt opslaan. Een fotootje, en die bewaar ik op de computer. En als je een paar screenshots hebt van de app dat kan. Maar vanaf wanneer dan. of dat nou zo fantastisch is. Ik zie niet heel veel toegevoegde waarde.



G: Nee, dat hoeft dan niet meer.

R: Waarom niet?

G: Omdat je toch alle nieuwe gegevens hebt. Het oude heb ik niet meer nodig.



G1: Ik zou het wel fijn vinden als er iets van geschiedenis is. Dat je kan zien wat je betaald hebt.

G2: Ja,

G1: Als je gaat twijfelen dat je dan zien wat je betaald hebt, en kan loslaten





Beveiligen VO Rijk



Beveiligen VO Rijk

Gebruik codes

Gebruikers zijn bekend met het gebruik van pincodes.

Denk aan

- > Pincodes
- > QR-code
- > DigiD
- > Face ID
- > Vingerprint

De bank natuurlijk, en DigiD. Het instellen daarvan ging makkelijk.



Inloggen bij de bank, dat is heel simpel. Je kunt nu ook inloggen met een QR code. Dan vraagt die of je de QR code kan scannen, op zich wel handig.



Ik vind een duim wel makkelijk als ik er geen blaar op krijg.

Ik vindt vingerafdruk fijn, maar die is kapot op mijn iPhone



Inloggen bij de bank, dat is heel simpel. Je kunt nu ook inloggen met een QR code. Dan vraagt die of je de QR code kan scannen, op zich wel handig.





Beveiligen VO Rijk

Risico's voor alternatieven pincode

- > Device ondersteunt het type beveiliging niet
- > Defecte scanner face ID/ vingerafdruk
- > Meerdere gebruikers, op één device
- > Het wordt als té makkelijk ervaren om bij de gegevens te komen

Ik vindt vingerafdruk fijn, maar die is kapot op mijn iPhone. Ik zou het liever op gezichtsherkenning willen, maar daar is mijn iPad te makkelijk voor, maar dat zou ik met de bank dus niet willen.



*G1: Ik zou altijd een pincode doen. Als je toestel het niet doet, dat heb ik met mijn vinger. Een pincode doet het tenminste nog.
G2: En je hebt ook oudere echtparen die samen één mobiel hebben. Die heb je ook.*





Beveiligen VO Rijk

Vertrouwen in DigiD

DigiD wordt gezien en vertrouwd als een sterke beveiliging

Een beveiliging van je gegevens over je schulden? Hoe werkt dat dan? Je bent toch al ingelogd met DigiD? Voor schulden interesseert het mij niets. Ik heb zo'n vertrouwen in de DigiD. Dat is zo'n goede beveiliging, dat is voor mij echt genoeg. Zeker ook omdat het om schulden gaat. Het is vervelend natuurlijk als het in de krant komt, maar het is niet iets waar je nog extra geld mee kan verliezen. Het wordt niet meer of minder.



Oké, het is dus één keer een code aanmaken, en daarna DigiD? Daar zie ik het voordeel niet van in. Maar het mag. uiteindelijk is het makkelijker, want dan moet je maar één keer DigiD in te vullen



G2: Zodra je bent uitgelogd met DigiD dan is het weg? Bij je zorgverzekering moet je ook elke keer inloggen met DigiD. Bij de Belasting ook.

G1: Dat zou ik wel logischer vinden. Want je maakt toch gebruik van DigiD, en dan is dat ook meteen de beveiliging van de app. Dat als je de app sluit dat dan ook alles weg is. Dat je dan ook uitgelogd bent.

G1: Als je zoveel minuten geen activiteit hebt, dan moet je ook opnieuw inloggen met DigiD. Dus dat kan je er aan vast coderen. Dat doet die overal. Anders is het ook weer verwarrend. Anders moet je inloggen in de app, en dan moet je ook weer je DigiD inloggen.

G2: Ik zou altijd inloggen met DigiD.

G1: Een extra wachtwoord. Het is én verwarrend én overbodig, lijkt mij. Maar goed, daar mogen jullie over na denken.





Pincode aanmaken

Instellen wachtwoord

- > Een deel van de gebruikers gebruiken dezelfde pincode voor verschillende apps en apparaten
- > De bank-app wordt als belangrijk ervaren en krijgt deze wél unieke codes gemaakt

[over pincodes] Allemaal hetzelfde. Ja, ik weet dat het niet mag, maar...



Heel verschillend [lacht breeduit]



Het is wel makkelijker om dezelfde te gebruiken, dus.



Ja, het is echt een code die ik alleen voor de bank gebruik. Die staat ook niet op mijn wachtwoordenlijst. Dat is echt voor de bank. De rest denk ik ' het zal wel' Het wachtwoord van Smulweb kan mij gestolen worden. De bank is apart





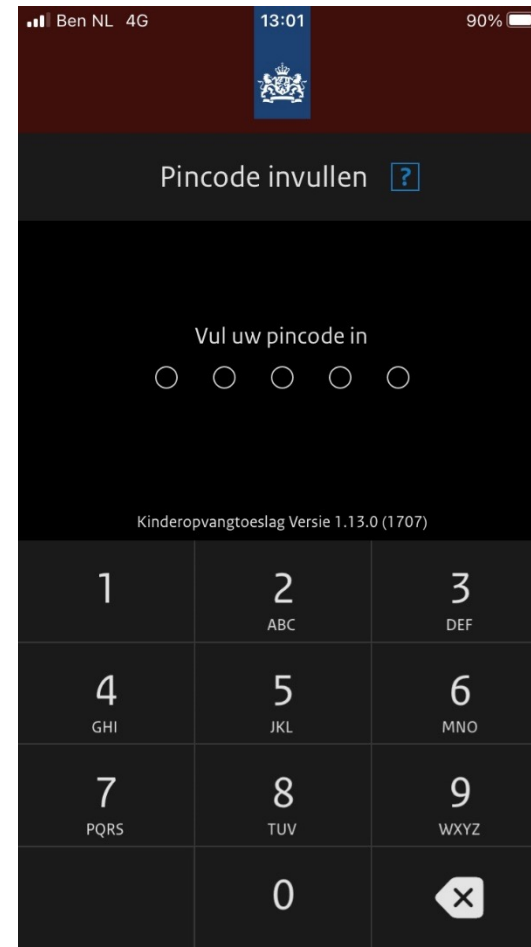
Pincode

Locatie pincode

Bij het opnieuw openen van een app is het gebruikelijk om direct te beginnen met de pincode.

- Denk aan bank-apps
- Zo ook bij de App Kinderopvangtoeslag

Als het moet, dan zou ik het aan het begin doen, als je de app opent. Dat vindt ik de meest logische plek.





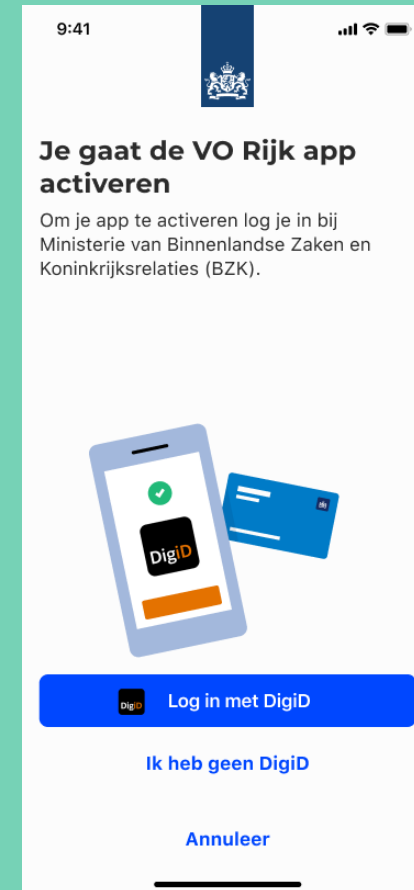
Overige feedback





Unhappy flow 'Ik heb geen DigiD'


Hier wordt verwacht

- Een link naar de site om direct je DigiD aan te vragen
- Alternatieve opties om in te loggen, als die er zijn.



.. 'Ik heb geen DigiD?' Wilt u zo snel mogelijk een DigiD aanvragen? 

.. Ik verwacht dat ik dan direct DigiD kan aanvragen. Dat is ook de meest handige route 

Het zou ook zo kunnen zijn dat je automatisch naar de link gaat, van de DigiD. Dat automatisch doorgeleiden scheelt weer een handeling. 



Samengevat: Pincodes

- › Gebruikers zijn gewend om na verloop van tijd opnieuw in te loggen met DigiD. De waarde van het toevoegen van een pincode wordt nog begrepen door gebruikers.
- › Het toevoegen van een extra pincode ter beveiliging gebeurt vaker bij apps van de Rijksoverheid, en bankapps. Het gebruik hiervan wordt als makkelijk ervaren.
- › Uit gemak hebben gebruikers veelal dezelfde pincode bij apps. De verwachting is dat een groot deel van de gebruikers dezelfde pincode van DigiD gebruikt voor VO rijk. Bij het activeren, en opnieuw opnieuw openen verlaagt dit de drempel om bij het overzicht te komen. Echter is dit wel mogelijk een veiligheidsrisico.



Samengevat: Re-onboarding

Re-onboarding

1. Gebruikers verachten een up-to-date overzicht te zien
2. Duidelijk welke bedragen nieuw zijn
3. Zicht of schulden zijn verminderd of juist oplopen



Verder te onderzoeken

Tickets

- > Motivatie
- > Handelingsperspectieven



Wil je meer weten?
Neem gerust contact op



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl