



Gebruikersonderzoek

Sprint 31 | 18 januari – 8 februari



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



Inhoud

- > Aanleiding en doel
- > Focus deze sprint
- > Testen webversie
- > Slot



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?
- › In hoeverre sluit Vorderingenoverzicht Rijk aan bij de leefwereld van toekomstige gebruikers?



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.



Focus deze sprint



Focus van deze sprint

Onderzoeksvraag

Welke scenario's zijn er waarbij het overzichtsscherm incompleet is. Hoe geven we dit logisch weer voor gebruikers?

Aanpak

Het bedenken, ontwerpen en testen van scenario's.



Scenario's

- › Beschikbaar
- › Niet beschikbaar
- › Storing
- › Helemaal geen reactie van de organisaties

Buiten scope

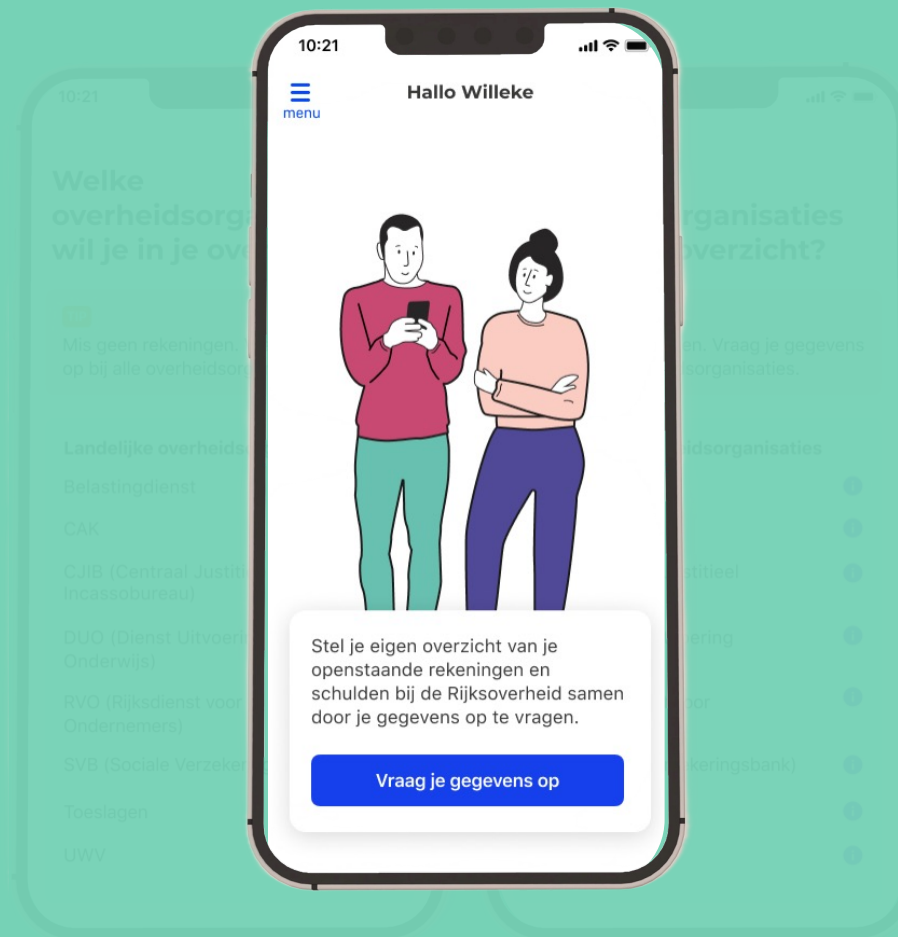
- › Een organisatie heeft (nog) niet gereageerd.
- › Het overzicht is leeg omdat er geen vorderingen bekend zijn bij de organisaties bekend



Test storig



Test storing



Huidige flow

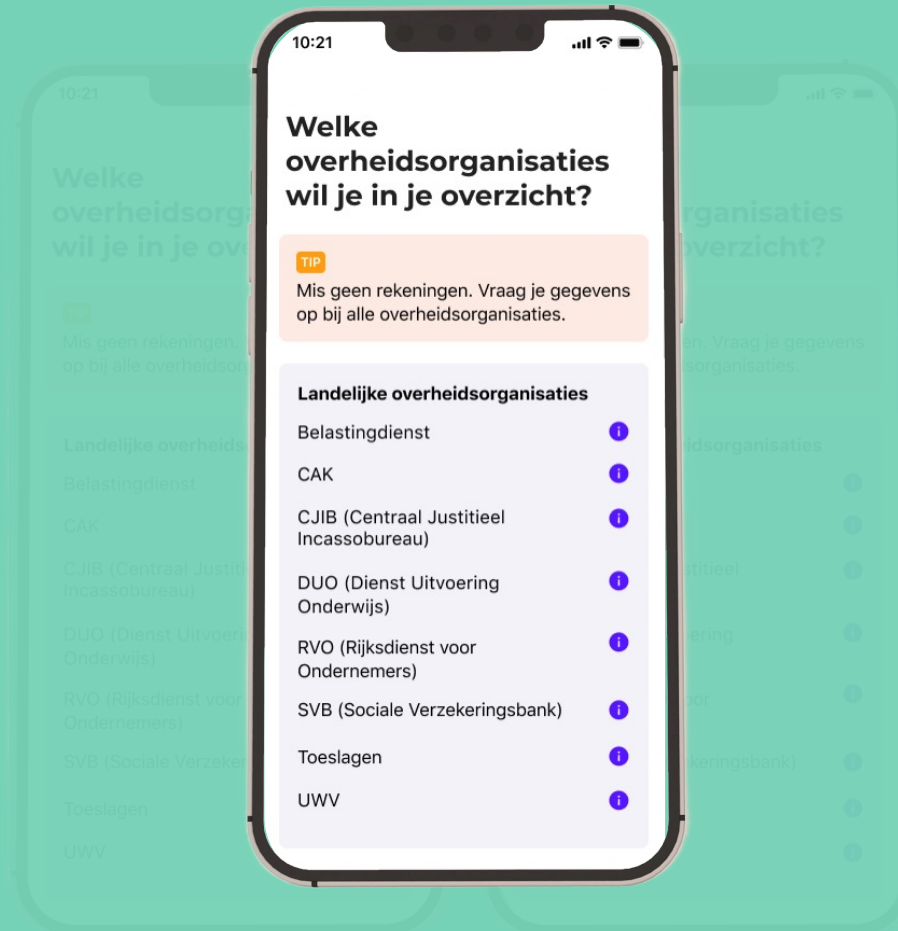


Test storing

Veel informatie

- > Wat iemand uit de app wil halen is persoonlijk.

G: *Wat ik in mijn overzicht zou willen? Euhm, Ja ik alleen de Belastingdienst en het CJIB. Want DUO heb ik niet RVO kan misschien interessant zijn. SVB niet, Toeslagen niet. Weet je dat is per situatie verschillend. Je kunt ze er ook allemaal in zetten. En wat je gebuikt dat gebruik je, want je wil ook niet elke keer dat ding aan lopen passen”*



- > Veel informatie samen

G: *Nu is mij niet direct helder wat er bedoeld wordt met 'vraag alle overheidsorganisaties' Oh ja, oké, misschien ook omdat ik niet goed lees. Maar daar ben ik vast niet de enige in. Je kunt dus een keuze maken welke organisaties je wilt. Oké*
R: *In eerste instantie dus niet, in tweede instantie wel?*
G: *Ja,*
R: *Ik vind het vrij veel informatie in één. Tot nu toe was het in een app zoals ik gewend ben, weinig keuzeopties. en direct helder. Nu is het vrij veel”*



Test storing

Vol verwachting...

- > Mensen blijven hier geregeld wachten in de flow

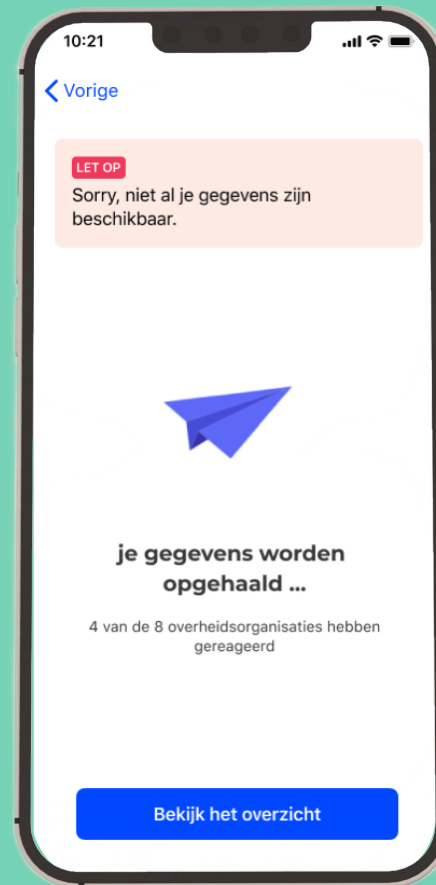
Is die nog bezig?

R: Je kan doorklikken als je wilt.

G: Dat was mij niet duidelijk, of die nog bezig was.



Sprint 32_empty



Sprint 32_empty_alt

- > De melding maakt duidelijk dat nog het overzicht nog niet compleet is

G: [kijkt 20 sec naar scherm].

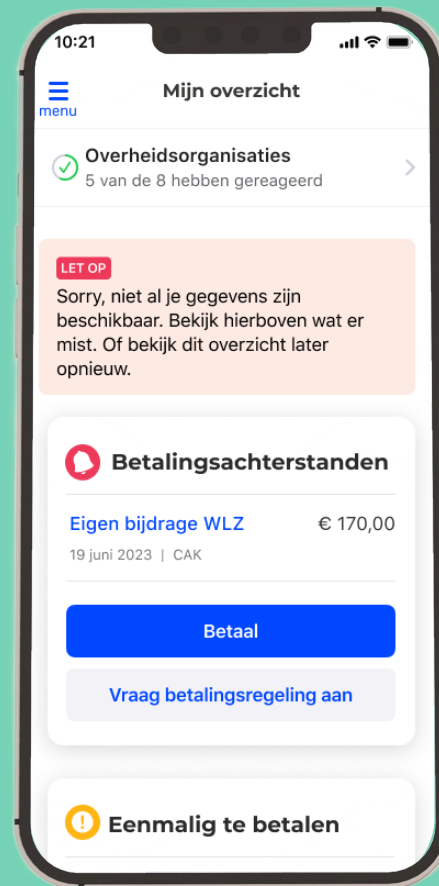
R: Wat denk je/zie je?

G: Ja, niet alles is beschikbaar. [klikt verder, en leest direct voor]

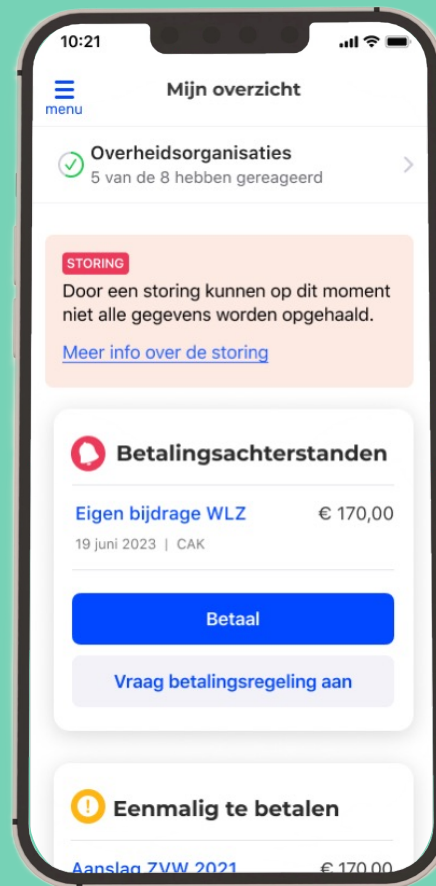
Dit is wel duidelijk. Dit vindt ik fijner, anders moet je het hier uithalen [wijst naar tekst '4 van de 8 hebben gereageerd']. Bij het vliegtuigje krijg je het gevoel 'ik verwacht iets', en met die tekst daarboven weet je 'ik krijg niet wat ik verwacht'. Dat vindt ik wel fijn.



Test storing



Sprint 32_empty



Sprint 32_empty_alt



Test storing

Een storing is per definitie vervelend

G: Als er zo'n storing is dan ben ik klaar. En als dat een paar keer gebeurt dan haal ik die app er ook af. Ja, want ik wil die Belasting hebben. Zo simpel is het.
Ja, en nu?

G: Als ik hier thuis mee zou werken dan zou ik niet blij worden. Dat gezemel. Ik ben van de actie. Kom op, phhh.

G: Storing is wel negatief, dat is heel erg irritant sorry. 'Nog niet beschikbaar is niet handig' dan ga je zitten wachten. Niet beschikbaar is duidelijker.

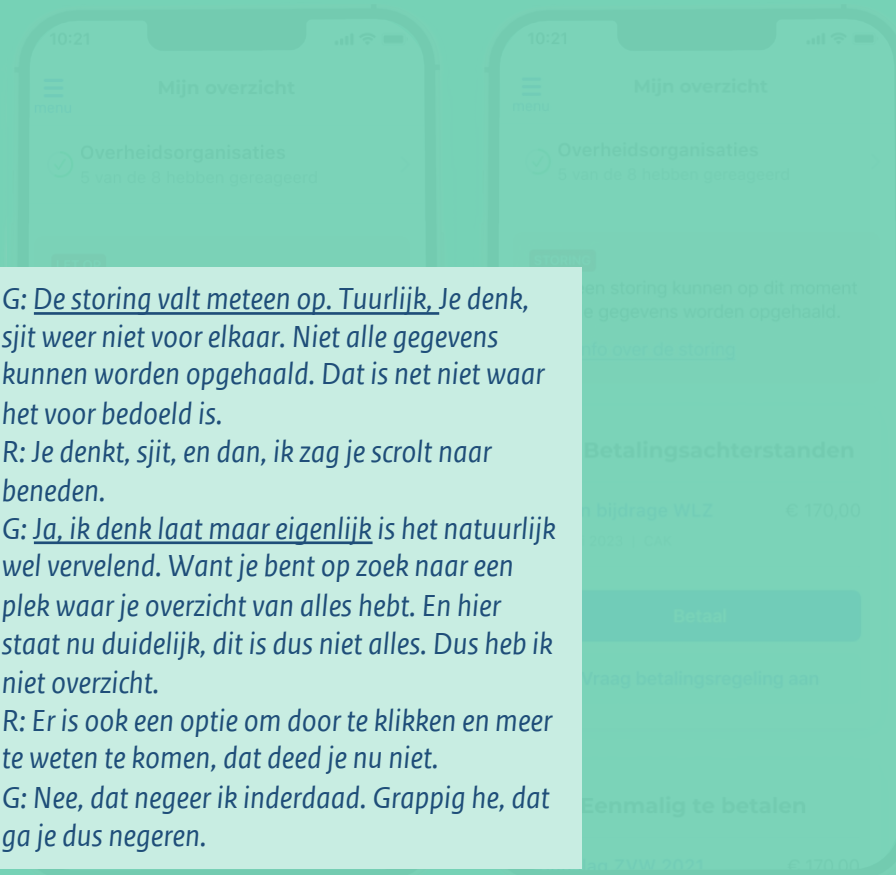
G: De storing valt meteen op. Tuurlijk, Je denk, sjit weer niet voor elkaar. Niet alle gegevens kunnen worden opgehaald. Dat is net niet waar het voor bedoeld is.

R: Je denkt, sjit, en dan, ik zag je scrollt naar beneden.

G: Ja, ik denk laat maar eigenlijk is het natuurlijk wel vervelend. Want je bent op zoek naar een plek waar je overzicht van alles hebt. En hier staat nu duidelijk, dit is dus niet alles. Dus heb ik niet overzicht.

R: Er is ook een optie om door te klikken en meer te weten te komen, dat deed je nu niet.

G: Nee, dat negeer ik inderdaad. Grappig he, dat ga je dus negeren.



Open de app nu

Open de app nu



Test storing

Melding wordt soms genegeerd of niet waargenomen

R: Wat valt je als eerste op?

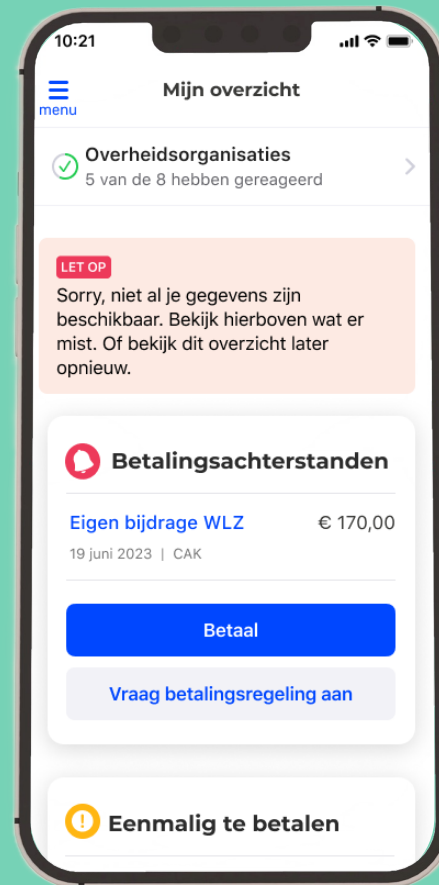
G1: Dat je een betalingsregeling kan aanvragen.

G2: Bij mij hetzelfde.

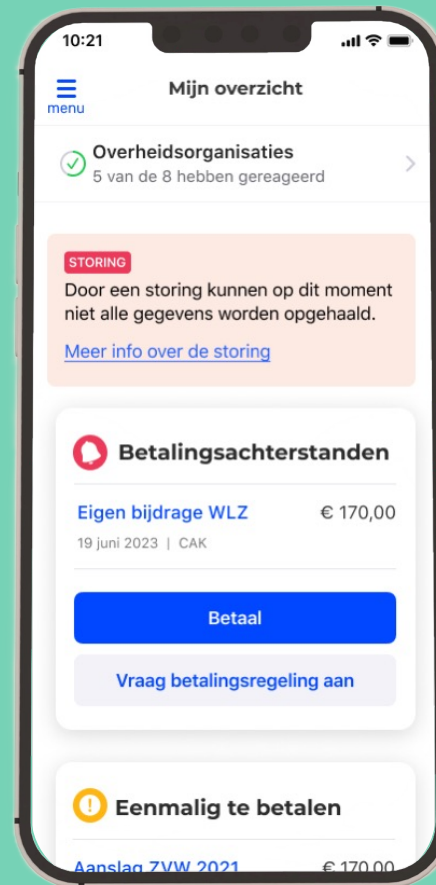
R: En deze melding, hadden jullie deze gezien?

G2: Nee dat was mij niet opgevallen

G: Let op storing is een soort instant in mijn hoofd van 'ik heb er geen zin in'. Dus dan wil ik het niet weten.



Sprint 32_empty



Sprint 32_empty_alt

- > De hiërarchie lokt de aandacht naar de grootste kop

G: Het is niet logisch dat als je de melding leest, dat je dan weer terug naar hierboven moet. Je bent nu al hier. Dan sla je die tekst ook over. Dat vind ik niet handig.

G: Ja, de tekst 'Betalingssachterstanden' is wel heel groot' Ik zou zeggen maak het gelijk met de tekst daarboven.



Test storing

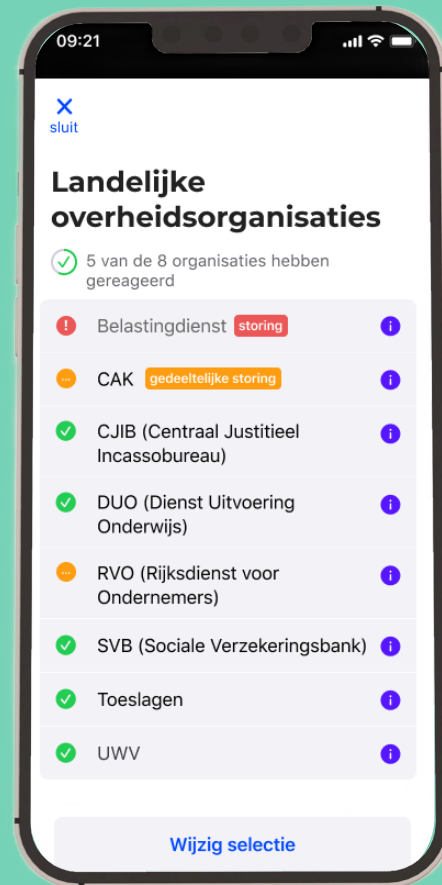
Voorkeur overzicht

- > Voorkeur voor deze versie

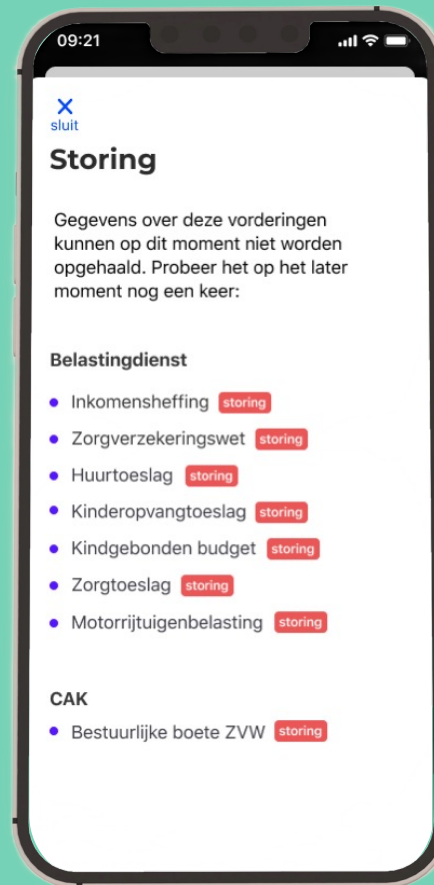
Mijn voorkeur gaat uit naar dit. Ik vind dit wel overzichtelijk.

Dit is fijner, want dit is wel en niet. Denk ik. Het voordeel voor mij is. Je bent op zoek naar overzicht. En dit is in zoverre overzicht. Dat je ziet wat wel en wat niet. En bij de ander alleen niet. Want ik weet dit rijtje niet uit mijn hoofd. Ik heb geen idee. Ik weet dan niet wat er dan wel staat. Deze zou dan fijner voor mij zijn ja.

Nee duidelijk. Ik heb duidelijk hier voorkeur voor.



Sprint 32_empty



Sprint 32_empty_alt

G: Oh kijk hier staat wat nog niet is opgehaald. Dat is best veel.

Nee, stel ik ben naar UWV op zoek dan vind ik het fijn om te zien dat die wel binnen is. Als dit voor staat en ik ben naar het UWV op zoek dan zou ik dat wel fijn vinden. Als je dit ziet staan en je komt voor het UWV is het makkelijker om er uit te gaan en naar het UWV te gaan, dan terug te gaan en alsnog naar het UWV te gaan. Die mensen wil je niet verspelen.

R: Begrijp ik dan dat je de versie fijner vindt waarin je ziet dat het UWV wel binnen is.



Test storing

Kleur vertelt al veel

- > Mensen willen alles op groen

R: Wat viel je als eerst op.

G: Dit blokje, [wijst naar de storing]. Op zich helder. Tuurlijk even oriënteren.

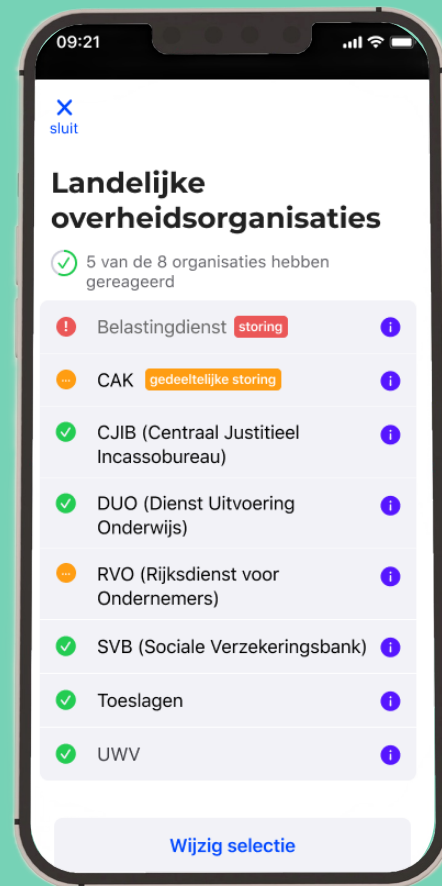
R: Wat dacht je toen je dat las?

G: Dat ik daar iets mee moet.

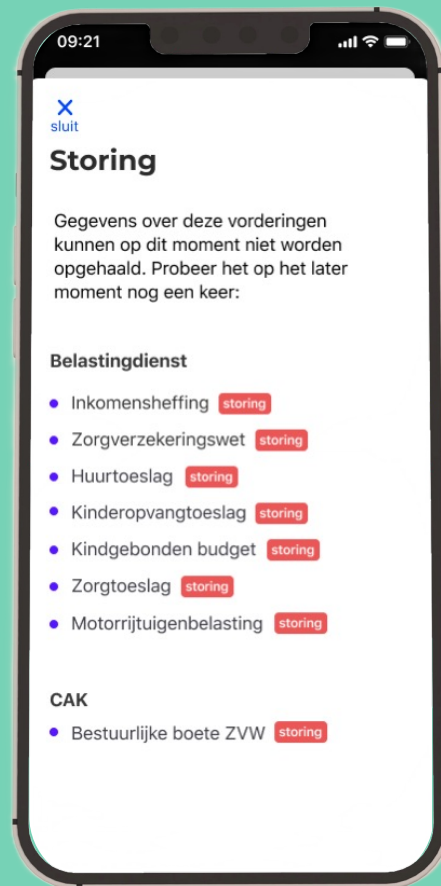
R: Wat bedoel je met 'iets daarmee moet'?

G: Dat er iets niet goed zit, of zo. Dat ik het eerst moet fixen of zo. Onder het mom van, het liefst wil je natuurlijk allemaal een groen vinkje. Wat heb ik allemaal niet goed gedaan.

G: [over het linkje] Ja, dat is wel fijner ja. Bij die ander wilde ik alle vinkjes wegwerken. Bij deze weet ik ah ja, dit kan ik niet fixen.



Sprint 32_empty



Sprint 32_empty_alt



Test storing

Taak voltooien

- > Een storing is niet erg, als je de informatie kan ophalen waar je voor komt.

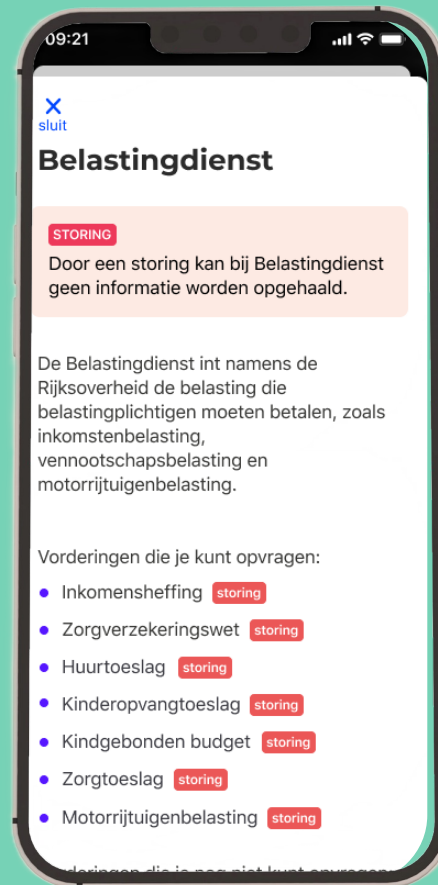
G: Luister als de Belastingdienst er niet in zit dan heeft het voor mij geen zin.

Motorrijtuigenbelasting, precies die heb ik ook.

Inkomstheffingen Als die Belastingdienst er niet aan mee doet heeft het geen zin. Dat is voor mij de belangrijkste. Want het CAK heb ik niets mee te maken. Die ene boete bij het CJIB kan ik ook wel zelf ophalen. En de rest heb ik ook niet nodig.

G: Dan zou ik de app niet gebruiken.

G: Dat hangt er natuurlijk vanaf waarnaar je op zoek bent. Ik zou dit er anders in doen. Als ik op zoek ben naar het UWV dan maakt dit niet uit. Dan stoor ik mij ook niet aan de storingen.



Sprnt 32_empty_alt

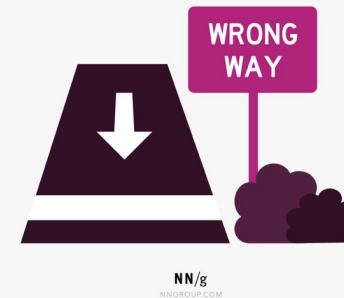


Handelingsperspectieven

Nou gezellig, Er is een heleboel storing, en wat kun je er dan mee?

Wat te doen bij een storing?

- > Achterhalen wat de storing is
- > Achterhalen wanneer de storing is opgelost
- > Achterhalen of de storing voor jou relevant is
- > Weten of je gegevens niet op straat liggen, en indien zo, weten wat je kan doen om je gegevens te beschermen, bijvoorbeeld uitloggen.



Example of Usability Heuristic #9:

Wrong way signs on the road remind drivers that they are heading in the wrong direction and ask them to stop.

Tips

- Use traditional [error-message](#) visuals, like bold, red text.
- Tell users what went wrong in [language they will understand](#) — avoid technical jargon.
- Offer users a solution, like a shortcut that can solve the error immediately.

Learn more

- [Full article: Error-Message Guidelines](#)
- [2-minute video: Helping Users Overcome Errors](#)



Hoe nu verder?

Suggesties voor een volgende iteratie

- › Inzichten uitwerken voor een volgende versie
- › Balans in het helder informeren over dat het overzicht dat nog niet compleet is, en tegelijkertijd voorkomen dat het mensen onnodig afschrikt.
 - Vermijd het woord storing. Gebruik de tekst 'nog niet compleet'.
- › Hiërarchie overzichtsscherm inclusief melding verder uitwerken.



Wil je meer weten?
Neem gerust contact op



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl