

Ustesting ZEKUR

Ouder persoon

Doel van de test:

De test is gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid van de premiecalculator en de algehele user flow op de zorgverzekering website. We willen weten of de gebruikers zonder problemen hun premie kunnen berekenen en of de website intuïtief werkt.

Testscenario's:

1. **Stap 1:** Een nieuwe gebruiker wil de premie voor een basisverzekering met aanvullende verzekering berekenen.
2. **Stap 2:** Een gebruiker wil de dekking aanpassen (eigen risico verhogen/verlagen) en de premie herberekenen.
3. **Stap 3:** Een gebruiker wil tijdens het berekenen een gezinssituatie toevoegen (bijv. partner en kinderen).

Testcriteria:

- Kan de gebruiker de premiecalculator gemakkelijk vinden op de website?
Ja
- Kan de gebruiker zonder hulp door het proces navigeren?
Ja
- Is alle benodigde informatie duidelijk en begrijpelijk voor de gebruiker?
Ja
- Komen er fouten of obstakels naar voren die het proces moeilijk maken?
 - Er is geen knop om terug te gaan bij de gegevenspagina, heeft hierdoor moeite om terug naar de eigen risico te gaan.
 - Laat niet gelijk zien waar de kind voor verzekerd is.
- Begrijpt de gebruiker de getoonde premie en de opties die erbij komen?
Ja
- Hoelang duurt het voor de gebruiker om het hele proces te doorlopen?
5 minuten

Vragen na de test:

- Wat vond je over het algemeen van de website en het premiecalculator proces?

- Het is duidelijk

- Het is geen drukke website.

- Het is makkelijk om naar de verzekeringen te gaan.

- Zijn er verbeteringen die je zou willen zien?

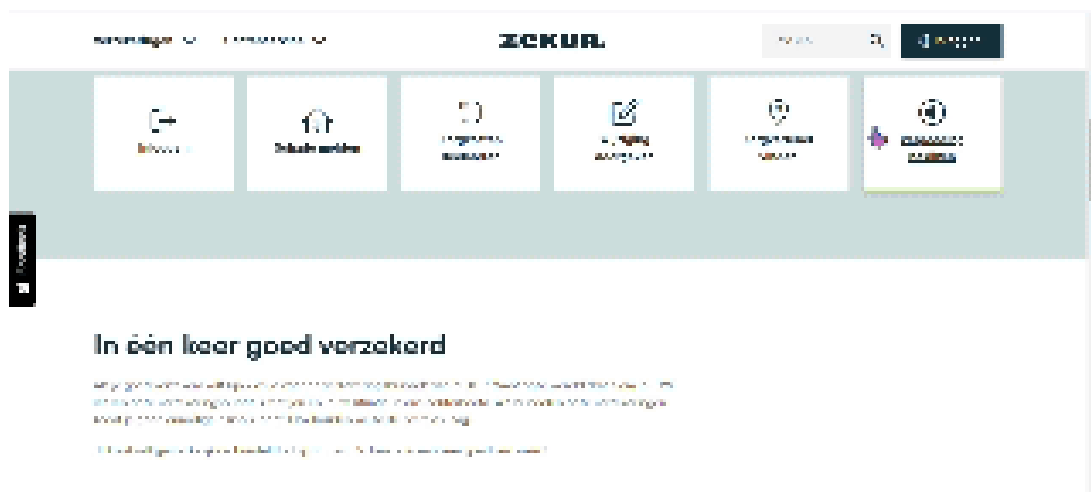
Even zoeken om iets aan te passen. De kopjes moeten duidelijker. Het liefst een rijtje met kopjes waar je makkelijk terug kunt gaan, dan hoeft je niet over de hele pagina te scrollen. Het kan beter.

- Zou je de website aanraden aan anderen om hun premie te berekenen? Waarom wel of niet?

Nee, niet echt aan te raden, het helpt mij niet erg. Iemand die nog geen verzekering heeft, zou deze verzekering kunnen pakken.

Conclusie:

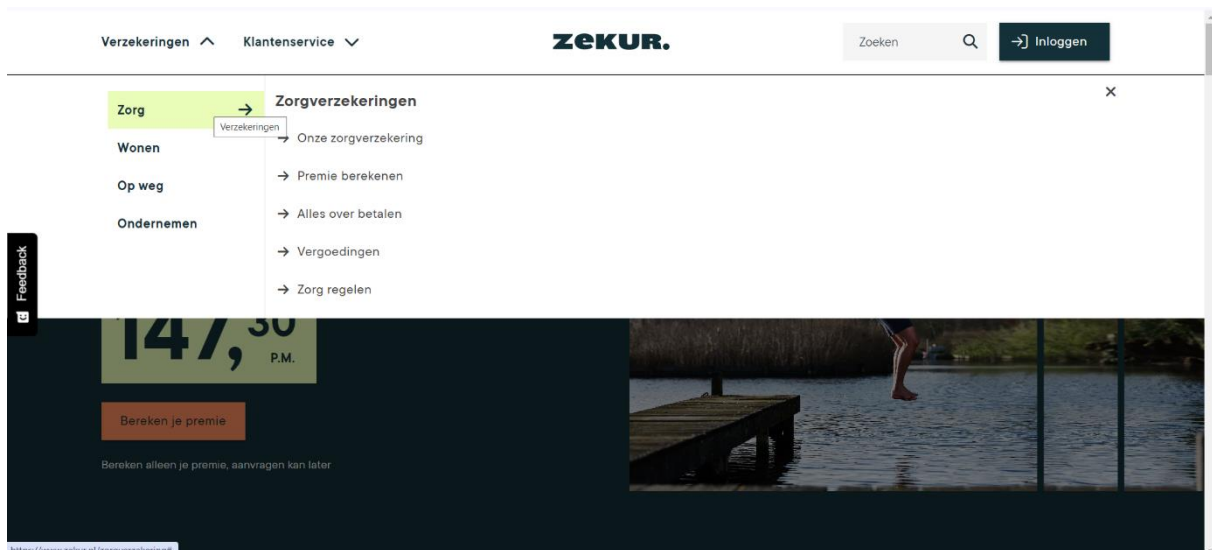
Het is duidelijk, het heeft niet te veel tekst. Het is makkelijk om naar de verzekeringen te gaan. De bedragen aan de zijkant zien zou fijner zijn dan onderin die verdwijnt.



Screenrecorder user test met user

Pijnpunten

Dit zijn de pijnpunten waar ik achter ben gekomen na het usertesten



- Je moet op 3 knoppen drukken, voordat je bij premie berekenen uitkomt.



- Geen terug knop naar de vorige pagina/stap.

- Het laat niet gelijk zien waar de persoon voor verzekerd is, wanneer je de tweede persoon toevoegt.

The screenshot shows the ZEKUR website interface. At the top, there are navigation links for 'Verzekeringen' and 'Klantenservice', the ZEKUR logo, a search bar, and a login button. The main content area has a heading 'Hoeveel kinderen wil je verzekeren?' followed by a form with a minus button, the number '2', and a plus button. Below this is a large orange button labeled 'Ga verder'. A feedback button is visible on the left side. At the bottom, a green bar displays 'Jouw premie' and '€ 145,80 per maand'. A small text block mentions 'Al 150.000 klanten kozen voor een verzekering van ZEKUR' with a link to 'Ik ben al klant, wijzig mijn verzekering'.

-De huidige weergave van de bedragen onderaan de pagina is niet praktisch. Wanneer er iets wordt toegevoegd, verschijnt de opsomming kort, maar verdwijnt deze ook snel weer. Het zou handiger zijn als de opsomming zichtbaar blijft, bijvoorbeeld als een kassabon aan de zijkant, gedurende het afsluiten van de verzekering.

Mogelijke verbeteringen

- Samenvatting aan zijkant van pagina
- Terug knop

Nadat we alle zwaktepunten van de website hebben onderzocht, zijn we aan de slag gegaan met een nieuwe prototype maken voor de zorgverzekering van ZEKUR. Een ieder heeft een eigen design gemaakt. Vervolgens hebben we gestemd op de prototype die de zwaktepunten het beste hebben verbeterd. Met dat design heeft iedereen een usertest gedaan.