Eind juni 2021 heeft een grote groep inwoners dit innovatieve product getest. 115

deelnemers hebben het product zelfstandig getest aan de hand van een fictieve

case en na afloop een vragenlijst ingevuld. Daarnaast hebben 12 deelnemers op

locatie bij de HAN getest. Een onderzoeker keek mee naar hun handelingen en

vroeg naar de ervaringen.

Voor het onderzoek is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Lukt het de testers om zich te identificeren en vervolgens

contact te hebben met de gemeente via de telefoon, chat of

videobellen? En wat zijn hun ervaringen daarbij?

DDe belangrijkste conclusie is dat 92% van alle deelnemers het proces succesvol

heeft doorlopen. Zij ervaren maar een beperkt aantal technische problemen.

Deze worden bijvoorbeeld veroorzaakt door (browser) instellingen bij de

deelnemers of haperende headsets bij de projectmedewerkers.

De antwoorden op de vragen uit de System Usability Scale (SUS) vragenlijst

hebben geleid tot een SUS score van 79 (van 100). Dat betekent dat de website

ruim boven het gemiddelde van 68 zit. De gebruiksvriendelijkheid is daarmee als

‘goed’ beoordeeld.

Tot slot geeft 78% van de deelnemers op afstand aan ID Contact in de toekomst

te willen gebruiken.

Tijdens kwalitatieve testen is dit beeld genuanceerder en zien deelnemers nog

een aantal problemen. Niet alle deelnemers vinden het bellen met de code

helemaal duidelijk. Een aantal deelnemers denkt dat ze al direct inloggen bij

de gemeente. Daardoor voelt het onnodig om toestemming te geven voor het

delen van gegevens en een code in te voeren; de gemeente heeft deze gegevens

immers al. Tot slot is niet alle informatie direct in beeld. De meeste deelnemers

scrollen niet uit zichzelf naar beneden. Ze missen de uitleg hoe ID Contact werkt

en hoe ze hulp kunnen krijgen.