

Wat verstaan we onder laagdrempeligheid?

Wat is er nodig om een ervaring laagdrempelig te maken voor iedereen*?

Wat maakt digitaal ondertekenen "laagdrempelig"?

Als er mogelijkheid is om digitaal ondertekenen laagdrempelig te maken, waarom is dit dan nog niet toegepast?

Methode - interviews, co-creation + usability testing, best good and bad practice.

Interviews: hiermee verzamelen wij diepgaande inzichten en kunnen we dat aan verschillende gebruikersgroepen vragen zodat wij meer inzage krijgen in wat "laagdrempeligheid" inhoudt.

Co-creation + usability testing: hiermee krijgen wij meer inzicht over waar verschillende gebruikersgroepen mee worstelen en omdat wij hier te weinig over weten kan het helpen als zij al met voorbeeld oplossingen komen die ons op weg kunnen helpen om dat verder uit te bouwen.

Best, good and bad practice: hiermee kunnen wij onderzoeken wat andere al hebben gedaan, vergelijken, en wat daarvan belangrijk voor ons is en wat niet.

Afweging

Interviews: omdat deze methode meer neigt naar data is dit een prettige methode omdat we bij de gebruiker willen ophalen/weten wat voor hun laagdrempelig is en wanneer ze dit ervaren. Dit is tevens ook relevant omdat de gebruikers het gaan gebruiken, dit zorgt voor een goed overzicht in wat de wensen en behoeften over laagdrempelig gebruik voor de gebruikers zijn.

Co-creation: deze methode werkt prettig om inspiratie op te halen. Daarnaast is het ook relevant omdat we zo breder kunnen nadenken dan alleen de ideeën waar wij met z'n 5en op kunnen komen. Deze methode zit tussen overzicht en zekerheid in. Het is meer bedoelt om inspiratie op te doen, maar geeft wel een overzicht aan nieuwe ideeën voor ons na het uitvoeren.

Usability Testing: Deze methode is gericht op data, we maken het voor de gebruiker dus willen we ook weten hoe de gebruiker ons ontwerp ervaart om het zo goed mogelijk te laten aansluiten

op de wensen en behoeften van de gebruiker. Dit is ook relevant omdat dit meer gericht is op praktische onderdelen. Dit kan zekerheid creëren in hoe ons ontwerp wordt gebruikt/ervaren.

Best good and bad practice: deze methode is prettig omdat we zo inzicht krijgen in wat er al is bedacht, waarom het er nog niet is en welke informatie er al is opgehaald in wat wel of niet werkt zodat we daarop verder kunnen werken ipv dezelfde fouten te maken. Deze methode is meer gericht op grondigheid en dus verdiepen in het werk van anderen. Dit creëert overzicht in wat er al onderzocht/bedacht/uitgeprobeerd is met de resultaten zodat wij daarop verder kunnen gaan.

Hoe veel controle zou de gebruiker moeten hebben?

Welke controle over persoonsgegevens verwachten en wensen de gebruikers bij digitaal ondertekenen?

Wat voor mate van controle is er nodig/fijn?

Kan er te veel controle zijn?

Wanneer heeft de gebruiker controle over zijn/haar gegevens?

Methode - literature study, interviews.

Literature study: met de literature study willen wij erachterkomen wat voor controle er nodig is.

Interview: door te interviewen willen wij erachter komen wat de gebruikers qua controle verwachten en wat ze fijn zouden vinden.

Afweging

Literature study: deze methode is gericht op het verzamelen van data maar ook voor het opdoen van inspiratie. Welke vormen van controle hebben over de gegevens zijn er en in hoeverre is dat haalbaar. Dit is ook meer gericht op grondigheid waarbij we kijken naar wat er al bestaat en wat we daarvan kunnen gebruiken. Dit zorgt ook voor overzicht. Welke vormen van controle zijn er al, wat kunnen we daarvan gebruiken/wat werkt niet.

Interviews: deze methode is handig om te gebruiken om overzicht te krijgen over de wensen en behoeften van de gebruiker met betrekking tot het hebben van controle in het gebruik.

Daarnaast kan dit inspiratie opbrengen maar ook data (praktische onderdelen). Dit is relevant omdat we zo informatie rechtstreeks bij de gebruiker kunnen ophalen.

Wat maakt digitaal ondertekenen "veilig"?

Hoe geven we de gebruiker een veilig gevoel?

Welke factoren beïnvloeden het vertrouwen van gebruikers?

In hoeverre is er vertrouwen van mensen in digitale ondertekeningdiensten?

Methode - survey, interviews.

Survey: Veel data, makkelijk te vergelijken, snel, breed publiek. Hierdoor willen wij erachter komen hoeveel vertrouwen er is om persoonlijke gegevens online te delen.

Interviews: Met de interviews kunnen we makkelijker achterhalen wat de zorgen zijn of juist niet.

Afweging

Survey: Deze methode zorgt dat we veel data kunnen ophalen over hoe men er nu tegenaan kijkt over het digitaliseren van hun persoons gegevens. Dit is relevant omdat we dan kunnen inspelen op de behoeften die hieruit voortkomen. Dit geeft een overzicht in wat de gebruiker belangrijk vindt.

Interviews: met deze methode kunnen we nog wat dieper in op de wensen en behoeften van de gebruiker, wat inspiratie kan opbrengen maar ook praktische onderdelen (data) en geeft ook overzicht in wat de wensen en behoeften zijn en waar de gebruiker nu staat. Dit is ook relevant omdat de gebruiker het gaat gebruiken.

Wat zijn de zorgen met betrekking tot het delen van persoonlijke informatie bij digitaal ondertekenen?

In hoeverre zijn de gebruikers zich bewust van wat ze nu delen aan persoonlijke gegevens?

Welke persoonlijke gegevens bezitten de gebruikers die ze wellicht zouden kunnen delen?

Wat zijn de risico's omtrent persoonsgegevens in Nederland?

Hoe zit de wetgeving rondom het verwerken van gebruiksgegevens in Nederland in elkaar?

Welke persoonsgegevens zijn nodig tijdens het ondertekenen?

Methode - interviews, literature study, expert interview:

Interview: door te interviewen willen wij achterhalen in hoeverre de gebruiker bewust is van wat ze nu delen aan persoonlijke gegevens.

Literature study en expert interview: door deze te combineren willen wij erachter komen wat de risico's zijn, wat de wetgeving is en welke persoonsgegevens er allemaal zijn.

Afweging

Interview: Dit levert zowel inspiratie als data op. Weet de gebruiker wat ze nu al delen aan persoonlijke gegevens en wat daarmee gedaan wordt? Dit is relevant omdat wij die informatie kunnen gebruiken om iets te bedenken wat zo veilig mogelijk is. Daarnaast geeft dit ook overzicht over het gebruik van internet, persoons gegevens, wat ermee gedaan wordt en in hoeverre de persoon daar zelf bewust van is.

Literature study: Dit geeft ons zowel inspiratie als data. Door inzichten op te doen n.a.v. wetgeving, regels, risico's enz weten we waar we ons aan moeten houden. Dit is tevens ook een grondig onderzoek en geeft ons een overzicht aan welke praktische regels we ons moeten houden.

Expert interview: Deze methode helpt ons ook voor de literature study. Het geeft ons inspiratie om te kijken op welke dingen we echt moeten letten en dit kan ons informatie geven over wat nou echt belangrijk is. Ook scheelt dit in tijd i.p.v. oneindig op het internet of de bibliotheek te gaan zoeken. Het is grondig omdat het ons snel een duidelijke zoekrichting kan geven en dat geeft ons weer een overzicht over welke dingen belangrijk zijn en welke dingen misschien wat minder.

Wat moet de scope zijn van de oplossing?

Bij welke usecases is de oplossing nodig? Zo veel mogelijk of een limiet stellen?

Uit welke verschillende delen bestaat het digitaal onderteken process?

Welke nederlandse en europese wetgeving moet het aan voldoen?

Methode - thinking out loud + usability testing, literature study

Thinking out loud + usability testing: Door verschillende gebruikers van verschillende gebruikersgroepen de yivi app te laten gebruiken en hardop te laten nadenken kunnen wij achterhalen of deze gebruikersgroep een oplossing nodig heeft en waar de pijn punten liggen.

Literature study: hierdoor willen wij achterhalen wat de Europese en nederlandse wetgeving is omtrent de digitale wallet.

Afweging

Thinking aloud: Dit geeft ons inzicht in waar de behoeften liggen en waar de pijnpunten liggen voor de gebruikers van verschillende gebruikersgroepen. Het geeft ons inspiratie en data. Hoe ervaart de gebruiker het nu over het algemeen en in detail (specifieke handelingen). Dit geeft ons zekerheid in hoe Yivi nu gebruikt en ervaren wordt.

Usability testing: sluit aan bij de vorige. Geeft ons vooral data in het gebruik en de ervaring van Yivi. Daarnaast is het relevant omdat we op die resultaten verder kunnen werken. Het kan een startpunt aangeven. Daarnaast geeft het ons ook zekerheid in hoe Yivi gebruikt wordt en hoe een gebruiker ermee omgaat.

Literature study: Geeft ons zowel inspiratie als data. Zoals aan welke wetgeving moeten we voldoen. Hoe hebben ze Yivi gemaakt en waarom, zodat we daarmee verder kunnen. Dit is een grondige methode, hiermee kunnen we ook vooronderzoek op de usability test en de thinking aloud methode. Het geeft ons een overzicht van de Europese EN Nederlandse wetgeving.

Hoe werkt het digitaal onderteken process nu voor verschillende mensen?

Wat wordt verstaan onder digitale middelen?

Wat voor verschillende digitale middelen worden er gebruikt?

Welke digitale middelen heeft de gebruiker nodig bij het digitaal ondertekenen?

Welke complicaties zijn te herkennen bij het digitaal ondertekenen van documenten?

Hoe worden tegenwoordig digitale documenten ondertekent?

Welke software ondersteunt al digitaal ondertekenen?

Waar lopen gebruikers van Yivi nu tegenaan?

Methode - literature study, online analytics.

Literature study: hierdoor willen wij achterhalen welke middelen er allemaal zijn, en waar gebruikers van de yivi app nu tegenaan lopen (echter doen we dit ook al met de usability testing).

Online analytics: hierdoor kunnen wij achterhalen welke complicaties er zijn, waar de gebruikers tegenaan lopen en welke middelen de gebruiker nodig heeft om te ondertekenen.

Afweging

Literature study: geeft ons inspiratie en data over de verschillende middelen die er zijn om digitaal te ondertekenen. Het is grondig omdat we ook naar het werk van andere kijken. Wat is er al en hoe wordt dat ervaren? Daarnaast geeft het ons een overzicht van de verschillende manieren van digitaal ondertekenen en de voor- en nadelen hiervan.

Online analytics: Gericht op data. Ophalen van gegevens van welke complicaties er zijn, waar de zwakke punten liggen en welke middelen de gebruiker nodig heeft om te ondertekenen. Dit geeft ons zekerheid in het gebruik en de ervaring van de gebruiker. Deze inzichten kunnen we weer gebruiken om op door te werken.

Hoe kunnen we de ervaring van het ondertekenen process verbeteren?

Hoe ziet digitaal ondertekenen er ideaal uit voor de gebruiker?

Welke ontwerpprincipes maken het digitaal ondertekenen gemakkelijker?

Welke behoeften hebben Nederlandse burgers bij het digitaal ondertekenen van documenten?

Methode - interview, co-design + usability testing,

Interview: door te interviewen kunnen we achterhalen hoe we het ondertekenen kunnen verbeteren.

Co-design + usability testing: hierdoor kunnen wij de gebruiker laten vertellen wat zij/hij liever zouden zien in het ondertekenen.

Afweging

Interview: Hiermee krijgen we inspiratie zowel als data hoe we het digitaal ondertekenen kunnen verbeteren en waarom. Daarnaast is het relevant omdat dit ons inzicht geeft over de toepassingscontext van de gebruiker. Het zorgt voor een overzicht van waar we nu staan en waar de behoeften en wensen van de gebruiker liggen.

Co-creation: Dit geeft ons vooral inspiratie op hetgeen dat de gebruiker graag zou willen zien/ervaren. Dit geeft ons inzicht in hoe we het ontwerp het beste kunnen laten aansluiten op de gebruiker. Dit geeft ons zekerheid in hoe het ontwerp gebruikt kan worden/ervaren kan worden.

Usability testing: Dit geeft ons vooral praktische informatie (data), hoe de gebruiker omgaat met het ondertekenen en wat de behoeften zijn. Dit is relevant omdat we dan ons ontwerp op die behoeften kunnen aanpassen/inrichten. Dit geeft zekerheid in hoe het ontwerp gebruikt kan/gaat worden en waar we nog op moeten inspelen.

Hoe kunnen we de ervaring van het ondertekenen process toegankelijk maken?

Hoe kunnen we het digitaal ondertekenen toegankelijk maken voor mensen die bijvoorbeeld laag geletterd zijn, geen Nederlands kunnen etc.?

Welke complicaties komen er bij een digitaal analfabeet kijken?

Welke beperkingen moeten we rekening mee houden bij het ontwerpen van een oplossing?

Hoe kunnen we gebruikers op een begrijpelijke manier informeren over hun rechten en keuzes bij digitaal ondertekenen?

Methode - interview, literature study.

Interview: door te interviewen van de gebruikersgroep met een beperking kunnen wij achterhalen welke complicaties erbij komen kijken.

Literature study: hierdoor kunnen wij achterhalen welke beperkingen wij rekening mee moeten houden.

Afweging

Interview: Hierdoor krijgen we inspiratie en data om te zien hoe we het ondertekenen toegankelijk kunnen maken voor zoveel mogelijk mensen. Denk aan mensen met een beperking. Dit is relevant zodat we een oplossing kunnen bedenken voor een zo breed mogelijke doelgroep waarbij niemand wordt uitgesloten. Dit geeft overzicht in hoe toegankelijk we de wallet kunnen maken.

Literature study: Dit geeft ons zowel inspiratie (wat is al gedaan/bekend en wat niet) en het geeft ons informatie over hoe we bijvoorbeeld de wallet ook toegankelijk kunnen maken voor laag geletterde mensen en hoe we dat omzetten naar een digitale oplossing. Dit geeft ons grondige informatie (vooronderzoek) die we kunnen gebruiken voor de interviews. Daarnaast geeft het ons een overzicht van de mogelijke oplossingen.