



# CORONACHECK APP – RONDE 4

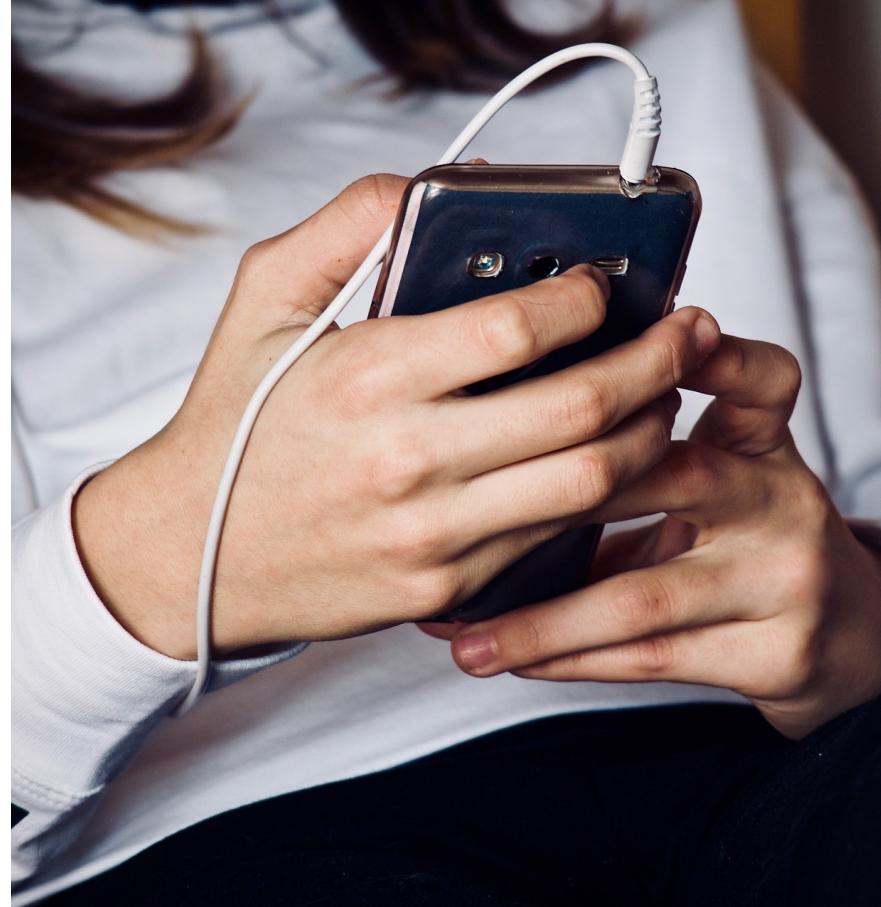
Een kwalitatief UX-onderzoek onder taalambassadeurs/laaggeletterden en licht verstandelijk beperkten in opdracht van  
Team CoronaCheck-app van Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

*Dit onderzoek valt onder de raamovereenkomst inzake Onderzoek Digitale Middelen, ref. 4007739*

JEROEN HERMANS  
SANDER TOET  
AMSTERDAM, JULI 2021

## INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Conclusies en aanbevelingen 05
- > Resultaten 11
- > Bijlagen 24



## AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

### Achtergrond

- > Momenteel ontwikkelt een team van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een testbewijs app. Deze CoronaCheck-app moet het mogelijk maken om een negatief corona-testresultaat, herstelverklaring of vaccinatiebewijs om te zetten in een QR-code waarmee burgers toegang krijgen tot bepaalde culturele evenementen, zoals festivals en congressen, en kunnen reizen naar het buitenland.
- > De CoronaCheck-app is al te downloaden vanuit de App- en Playstore. De komende maanden wordt de app verder ontwikkeld en worden er verschillende functionaliteiten toegevoegd.
- > Om deze doorontwikkeling aan te laten sluiten bij de doelgroep, wil het ministerie van VWS op meerdere momenten UX-onderzoek inzetten. Op deze manier kunnen gebruikerservaringen direct worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de CoronaCheck-app.

### Doel

- > Het doel van de verschillende onderzoeken is afhankelijk van de bijbehorende ontwikkelsprints. Het globale doel van de onderzoeken is om te testen of de CoronaCheck-app gebruiksvriendelijk en begrijpelijk is. Een ander belangrijk uitgangspunt in de ontwikkeling van de app is accessibility; toegankelijkheid voor alle burgers.
- > Het doel van dit onderzoek (ronde 4) is gericht op het in kaart brengen van de gebruikerservaring en de begrijpelijkheid van de app onder taalambassadeurs/laaggeletterden en licht verstandelijk beperkten.

### Onderzoeks vragen

- > In de onderzoeken staan de volgende hoofdvragen centraal:
  - > In hoeverre is de CoronaCheck-app voor burgers gebruiksvriendelijk en toegankelijk? En wat zijn aanknopingspunten ter verbetering?
  - > In hoeverre is het concept begrijpelijk en wat zijn UX-knelpunten in de flow?



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Methode

- > Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews met vier laaggeletterden/taalambassadeurs en twee licht verstandelijk beperkten.
- > De CoronaCheck-app is via een prototype op mobiele telefoon voorgelegd aan de deelnemers. Een film met uitleg over de CoronaCheck-app is op laptop getoond.
- > Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, niet in de cijfermatige verdeling.

### Opbouw rapport

- > In dit rapport bespreken we eerst de algemene bevindingen van het onderzoek. Hierbij geven we een aantal aanbevelingen voor de optimalisatie van de CoronaCheck-app.
- > Vervolgens geven we bij de onderdelen van de verschillende pagina's aan wat de belangrijkste punten zijn die in de interviews naar voren kwamen. Deze onderzoeksresultaten werken we uit aan de hand van een 'stoplicht' methode:
  - ✓ Groen voor aandachtspunten die positief bijdragen aan het gebruik van de CoronaCheck-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.

### Deelnemers

- > Wij noemen de deelnemers aan het onderzoek in dit rapport 'gebruikers'.
- > Quotes van deelnemers zijn cursief weergegeven.





## CONCLUSIES

### Laaggeletterden en licht verstandelijk gehandicapten vormen een brede, heterogene groep gebruikers

- > Net als in het vorige onderzoek zien we dat de taalvaardigheid en het begrip van laaggeletterden en licht verstandelijk gehandicapten behoorlijk uiteenloopt.
- > Een deel van deze groep burgers is dusdanig beperkt in vaardigheden en begrip dat te verwachten is dat ze de app niet zelfstandig kunnen en zullen gebruiken. Deelnemers uit deze groep geven zelf aan dat ze simpelweg vooraf al hulp van anderen zullen inroepen. Zij hebben teveel angst om dingen fout te doen bij iets belangrijks als het maken van een coronabewijs. Aanpassingen aan de app zullen waarschijnlijk nooit voldoende zijn om deze groep de app zelfstandig te laten gebruiken.

### Gebruikers doorlopen de app vrij eenvoudig en met voldoende begrip

- > De laaggeletterden en licht verstandelijk beperkten in dit onderzoek konden wel (volledig) zelfstandig aan de slag. Voor hen biedt het geteste prototype een versie van de CoronaCheck app waar zij met voldoende begrip mee kunnen werken en waarin zij goed door de flow kunnen lopen.
- > Het begrip wordt bevorderd door de getoonde uitlegvideo, die deelnemers vooraf erg helpt in het begrip en de omgang met de app. Maar ook teksten, knoppen en gebruikte begrippen sluiten t.o.v. Het vorige prototype beter aan bij de mogelijkheden van deze groep burgers. Hierdoor zijn zij goed in staat om bewijzen toe te voegen.

### Er zijn in deze versie minder verwarringe en door elkaar lopende begrippen

- > Het gelijktrekken en consequent gebruiken van begrippen, bijvoorbeeld van drie verschillende 'bewijzen', helpt bij het begrip van het concept (wat men doet) en de flow die men doorloopt. Het maakt het voor laaggeletterden en licht verstandelijk beperkten beter te begrijpen waar men naar toe werkt en in welke fase van dat proces zij zitten.
- > Er worden nog wat begrippen in de app gebruikt die lastig zijn voor deze groep gebruikers. Echter zitten deze het functioneren niet in de weg. Het zijn geen struikelblokken die gebruikers hinderen om verder te kunnen.

Het gaat allemaal wel simpel. Er is makkelijk doorheen te wandelen.

Ik vond het qua woorden goed te doen. Ik ben niet veel moeilijke woorden tegengekomen. Een paar maar.

## CONCLUSIES

### De uitlegvideo helpt gebruikers bij het begrijpen van wat men doet en welke stappen zij in de app moeten nemen

- > Gebruikers zijn geholpen doordat ze op rustige wijze door de stappen in de app worden meegenomen. Daarnaast laat de video hiermee, veelal scherm voor scherm, zien wat de hele taak is die men in de app moet uitvoeren. Zo geeft de video het gevoel dat het gebruik van de CoronaCheck-app te behappen is.

### Grote blauwe actieknoppen nodigen uit en zorgen voor een vlotte doorgang en flow

- > De primaire buttons om verder te gaan in het proces zijn duidelijk. De teksten op deze voortgangsknoppen zijn helder en nodigen uit tot actie. Daarnaast trekken de blauwe knoppen visueel de aandacht van gebruikers.

### De onboarding wordt nu vlot doorlopen

- > Deelnemers struikelen, in tegenstelling tot bij de vorige versie, niet meer over de teksten en vinden deze voldoende beknopt en behapbaar.
- > Dat er per scherm één onderwerp wordt behandeld helpt bij het begrijpen van de uitleg. Het verwerken van meerdere stukken informatie in een keer of gelijktijdig is vaak nog lastig voor laaggeletterden en licht verstandelijk beperkten.
- > De privacyverklaring vergeet men nog wel eens aan te vinken waardoor men niet verder kan. Dit wordt na een paar seconden zelfstandig opgemerkt en opgelost.

### Onderwerpen zoals het verlopen van een bewijs en een herstelbewijs roepen vragen op

- > Eén onderwerp dat in de onboarding aan bod komt, roept meer vragen op dan dat het vragen van gebruikers beantwoordt. De tekst 'Verloopt je bewijs? Dan verdwijnt de QR-code' maakt gebruikers onzeker. Het is onduidelijk wat bedoeld wordt en het roept vragen op over wat men in zo'n geval moet doen.
- > Wat een herstelbewijs inhoudt, is lastig te begrijpen en niet direct duidelijk. Na het lezen van de uitleg is er meer begrip maar is het nog niet altijd volledig duidelijk. Dit ligt niet per se aan de uitleg maar hangt ook samen met twijfels rondom wanneer je een herstelbewijs mag maken en wanneer het dan geldig is.

*Klinkt vrij simpel als het zo gaat als uitgelegd in dit filmpje.*

*Je hebt corona gehad en bent weer coronavrij. Je bent in quarantaine geweest. Ik denk dan dat je dit samen moet doen met een vaccinatie...*

## CONCLUSIES

### **Knoppen die uitzonderingssituaties benadrukken trekken relatief veel aandacht en nodigen daarmee ook (te)veel uit tot klikken**

- > Dit zijn knoppen als 'Ik ben nog niet getest', 'Klopt er iets niet?' en 'Ik heb geen DigiD'.
- > Deze teksten zijn dikgedrukt en in blauw. Ze wijken hiermee af van de reguliere teksten en buttons, waardoor ze bij de deelnemers duidelijk de aandacht triggeren. Doordat deze knoppen veelal direct onder de reguliere opties staan, lijken ze voor gebruikers een normale keuze uit de lijst. Doordat ze visueel wel afwijken, vallen ze op en krijgen ze meer aandacht van gebruikers dan de reguliere opties die men kan kiezen.

### **Het wisselen tussen de Nederlandse en internationale modus is zichtbaar verbeterd. Hoewel niet altijd snel gezien, is het gebruik wel snel duidelijk**

- > Het is voor gebruikers als zij in "Mijn bewijzen" zitten niet altijd duidelijk in welke modus zij zitten. Niet alle gebruikers zien direct relatie tussen de grijze zin (*Ik ben in...*) boven en de blauwe zin met 'aanpassen' daarin. De knop voor aanpassen trekt de aandacht, waardoor de tekst die duidelijk maakt in welke modus men dan zit, gemist wordt.
- > Het aanpassen zelf gaat vlot en is duidelijk. De toggle is eenvoudig te bedienen.
- > Dat de modus wisselt, maar het scherm met de uitleg en de toggle blijft staan geeft soms verwarring. Men verwacht niet het scherm actief zelf te moeten wegklikken. De aanduidingen voor in welke modus men zit, en die veranderen op de achtergrond, vallen tijdens het wisselen niet goed op. Dit zorgt bij gebruikers voor twijfel of hun actie gelukt is.
- > Dat de QR-codes anders zijn wordt door termen als 'Nederland' en 'Internationaal' boven in het scherm voldoende duidelijk. Hier zien gebruikers wel snel in welke modus zij zitten.

*"Ik zou wel op dat 'Ik heb geen DigiD drukken, want ik ben benieuwd hoe het dan gaat. Of je dan geen bewijs kan krijgen of op een andere manier kan inloggen?"*

## CONCLUSIES

### Gebruik van DigiD is een duidelijk struikelblok

- > Een deel van de deelnemers uit deze doelgroep heeft geen DigiD of gebruikt dit niet zelfstandig. Zij moeten bijvoorbeeld aan vertegenwoordigers vragen om in te loggen.
- > Het gebruiken van DigiD roept ook twijfels en spanning op. Twijfels gaan over of men de app wel kan gebruiken, omdat zij zelf geen DigiD hebben. Spanning komt om de hoek doordat DigiD heel officieel aanvoelt. Men kent DigiD van belangrijke en moeilijke processen waarin ze geen fouten mogen maken. Dit samen maakt dat wanneer duidelijk wordt dat inloggen via DigiD nodig is, het gebruikers uit deze doelgroep afschrikt om met de CoronaCheck-app te werken.

*Hoe DigiD werkt vind ik ook ingewikkeld. Dan denk ik, je overvraagt mij. Je vraagt heel veel van mij om deze app te kunnen gebruiken.*



## AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten uit het onderzoek, geven we Team CoronaCheck de volgende aanbevelingen:

- > **Voer wijzigingen in de onboarding aan rondom de tekst over het verlopen van bewijs en verdwijnen van QR-code.** Trek deze los van de andere informatie in het huidige scherm of laat deze hier weg. Denk ook na over het al (in minieme versie) antwoord geven of handvatten reiken bij vragen over deze situatie.
- > **Verken mogelijkheden om links of knoppen voor uitzonderingssituaties minder prominent te tonen.** Deze trekken nu erg veel aandacht van gebruikers.
- > **Probeer antwoord te geven op vragen** zoals ‘Kan een bewijs met één prik worden aangemaakt?’ en ‘Wanneer kan ik een herstelbewijs maken en wanneer kan ik deze gebruiken?’ **voordat gebruikers een keuze voor een route moeten maken.** Dit neemt twijfel weg over of zij de juiste beslissingen voor hun eigen situatie nemen.
- > **Overweeg om enkele woorden en termen aan te passen.** Dit verhoogt de toegankelijkheid en begrip van de app voor laaggeletterden en licht verstandelijk beperkten:
  - > Locatie (suggestie: plaatsen / plekken)
  - > Ingangsdatum
  - > Geldigheidsduur
  - > Verwijderopties
  - > Identiteitsbewijs
  - > Afgever certificaat & Uniek certificaatnummer
- > **Denk na over het opnemen van de uitlegvideo als link in de onboarding.** Men kan dan zelf kiezen of zij deze video willen bekijken. De video helpt gebruikers uit de doelgroep van dit onderzoek enorm bij het begrijpen van het concept van de CoronaCheck-app. Dit kan voor andere doelgroepen ook positief werken.
- > **Maak het proces van wisselen tussen modus beter zichtbaar.**
  - > Zorg dat het scherm op de achtergrond duidelijker verandert of dat deze verandering beter zichtbaar is.
  - > Maak bijvoorbeeld de tegels meer onderscheidend van elkaar Gebruikers geven zelf als suggestie om hiervoor met vlaggetjes zoals  en  te werken.





## INTRODUCTIEFILM

- ✓ De introductiefilm legt de werking van de app rustig en begrijpelijk uit. Het bekijken van deze video helpt gebruikers enorm in het begrip van de CoronaCheck-app.
- ✓ De video biedt overzicht over de uit te voeren taak.
- ✓ Er wordt stap voor stap getoond wat men moet doen en hoe dit in de app zelf eruit ziet.
- ✓ De persoon in de video legt rustig uit en heeft een prettige stem.
- ✓ Persoon is goed gekozen: prettige stem, rustige uitleg.

*Heel fijn om te zien hoe de app werkt. Het ziet er allemaal makkelijk uit.*

*Een prettige meneer om naar te kijken. Vriendelijk.*

- ⊖ Soms gaat de uitleg wat (te) snel voor gebruikers. Dit voelt vooral zo wanneer er iets wordt uitgelegd en het bijbehorende scherm in de app zelf niet in beeld is.
  - ⊖ Men hort over de uitleg over het controleren van de gegevens op RIVM.nl heen.
  - ⊖ Het komt ook over als een complicerende factor. Het is niet altijd duidelijk waarom deze stap nodig is en dat de gegevens die gecontroleerd moeten worden ook in de app gecheckt kunnen worden.
- 
- ❶ Er zit in het geluid van de film halverwege tijdelijk een flinke dip in het volume.
  - ❷ De uitleg dat DigiD gebruikt moet worden schrikt sommigen af. Men heeft of gebruikt zelf(standig) geen DigiD ofwel ervaart spanning bij gebruik van DigiD.

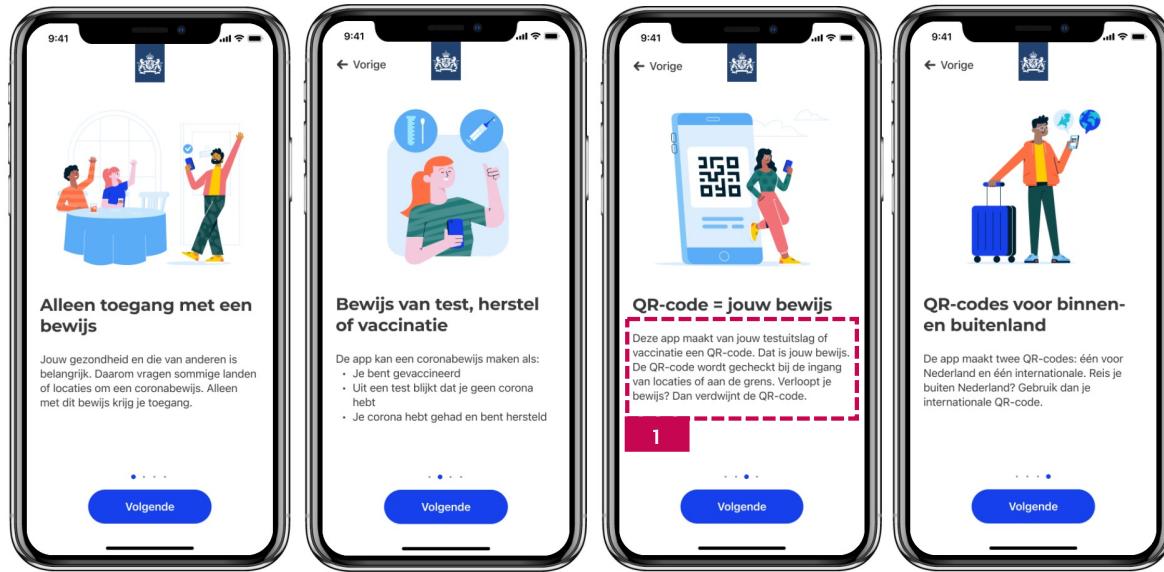
*Het is iets heel serieus zo'n coronapaspoort. Daar wil ik geen fouten in maken.*



## ONBOARDING

- ✓ De teksten zijn voldoende beknopt, helder en begrijpelijk. Ze zijn merkbaar eenvoudiger en begrijpelijker dan in de vorige testronde.
- ✓ Dat er per scherm over één onderwerp informatie wordt gegeven werkt prettig voor het begrip. Voor deze doelgroep is het verwerken van meerdere stukken informatie in één keer lastig.
- ❗ De tekst over het verlopen en dan verdwijnen van het bewijs [1] geeft bij deze gebruikers wel duidelijk verwarring en roept vragen op.
  - ❗ Deze zinnen (over het verlopen van het je bewijs) snijden een nieuw onderwerp aan, maar lijken doordat ze in één alinea staan verbonden met de tekst erboven. Dit werkt voor deze gebruikers verwarrend.
  - ❗ Deze zinnen leggen voor het gevoel van gebruikers een probleem uit, maar er wordt geen oplossing bij gegeven. Men blijft hierdoor met vragen achter.

*Wat gebeurt er daarna? Hoe kan ik verlengen?  
Waarom verdwijnt de QR-code? Wanneer kan  
deze nog meer verdwijnen?*



## ONBOARDING/PRIVACYVERKLARING

- ✓ De informatie op deze pagina is prettig in losse zinnen en puntsgewijs gepresenteerd.
  - ⊖ Deze pagina bevat enkele lastigere termen voor laaggeletterden:
    - ⊖ GPS
    - ⊖ Locatiegegevens
    - ⊖ Privacyverklaring
    - ⊖ Centraal opgeslagen
- Centraal opgeslagen? Gegevens moeten toch ergens staan?*
- ✓ Deze termen lijken het begrip van welke stap men op deze pagina neemt niet in de weg te zitten. Gebruikers krijgen goed mee dat de app zorgvuldig met hun gegevens omgaat.
  - ⊖ Het is niet alle gebruikers direct duidelijk dat men akkoord moet gaan met de verklaring en hier een vink moet zetten. Wel lijkt het in tweede instantie altijd goed te gaan. [1]
  - ⊖ Het tekenen van de privacyverklaring lijkt visueel wel iets beter zichtbaar dan in de vorige ronde.



## MIJN BEWIJZEN

- ✓ De herhaling van informatie over in welke gevallen je een bewijs kan toevoegen en dat er twee bewijzen worden aangemaakt [1] helpt gebruikers bij begrip van het concept van de CoronaCheck-app.
- ⌚ Internationaal [1] sluit qua taalgebruik niet aan bij laaggeletterden. Zij gebruiken zelf vooral de term ‘buitenland’.

*Internationaal is buitenland voor mij.*

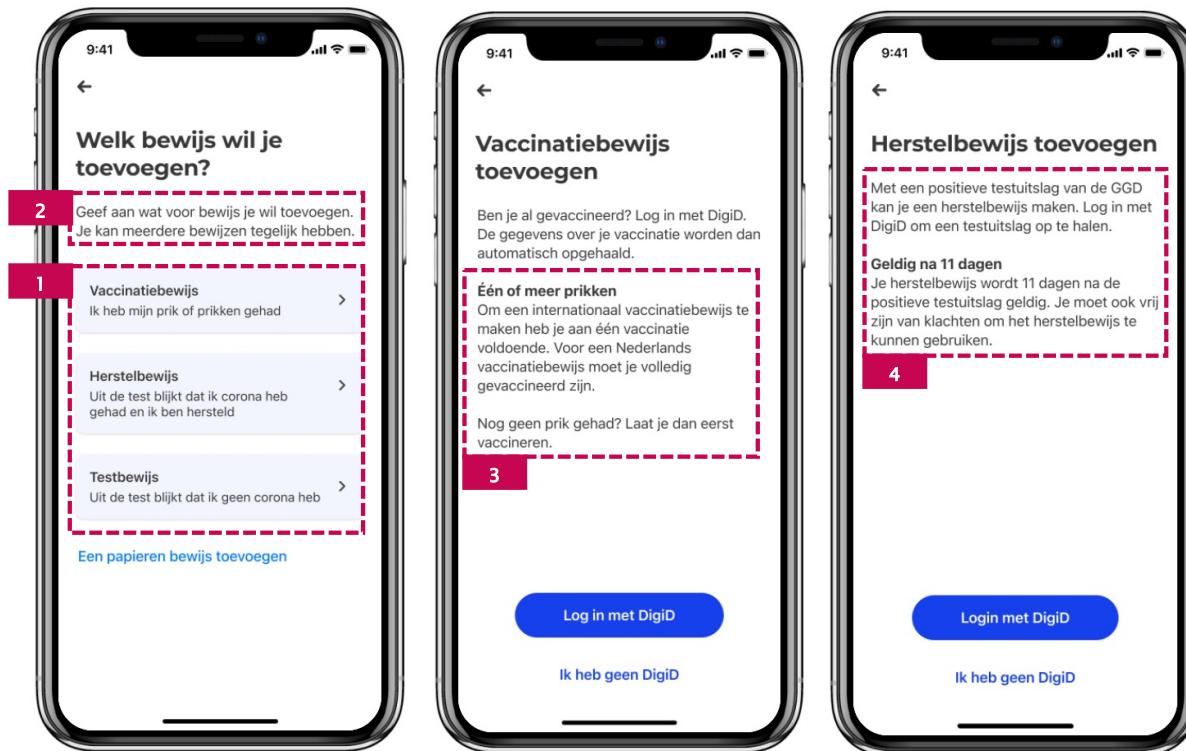
- ✓ De tekst van de voortgangsknop [2] helpt gebruikers bij het begrijpen welke stap hen hierna te wachten staat. Dit zorgt voor inzicht in de flow van het proces dat zij doorlopen.



## BEWIJZEN TOEVOEGEN

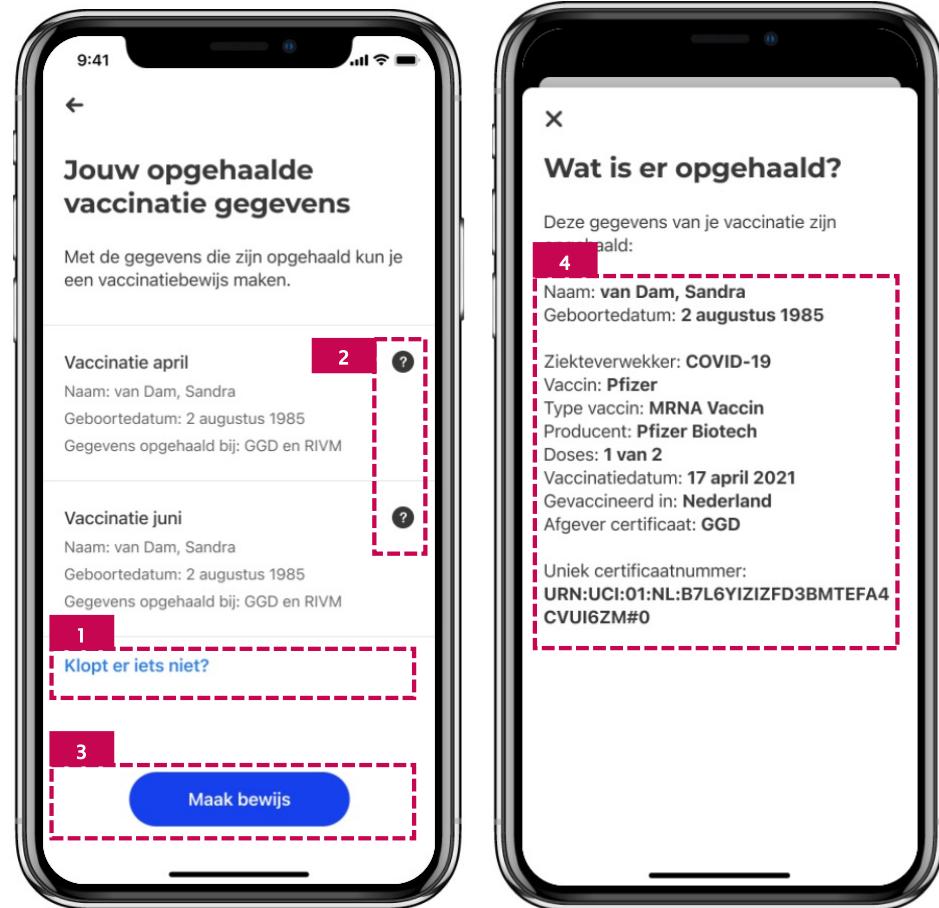
- Gebruikers kunnen op zich goed een keuze maken uit de verschillende bewijzen [2]. De korte uitleg helpt bij het begrip van elk bewijs en daarmee het maken van een keuze voor welk bewijs het beste bij hun situatie hoort.
- Het is voor de ondervraagde gebruikers echter niet heel logisch om meerdere bewijzen [2] te hebben. Zij gaan voor zichzelf uit van de situatie van gevaccineerd zijn en verwachten niet nog andere bewijzen nodig te hebben.
- De uitleg over de bewijzen werken verhelderend voor het maken van een keuze maar roepen ook vragen op over hoe het exact in zijn werk gaat.
- De antwoorden op deze vragen [3] [4] krijgt men pas als zij op deze optie klikken. Voor sommigen voelt dit als te laat. Zij willen deze informatie liever hebben vóór het kiezen welk bewijs ze willen toevoegen.

*Prik of prikken gehad. Dus het kan ook met één prik?*



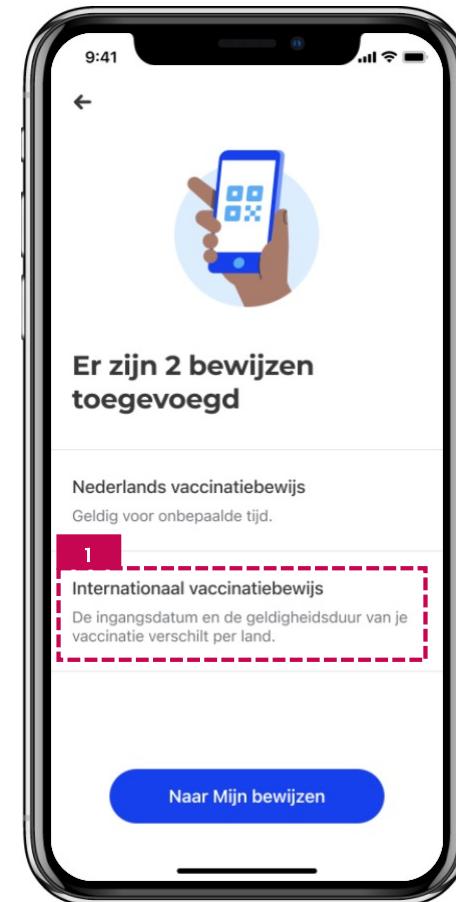
## VACCINATIEBEWIJS: JOUW OPGEHAALDE VACCINATIEGEGEVENS

- ❶ De knop om aan te geven dat gegevens niet kloppen [1] triggert gebruikers. Doordat deze visueel opvalt trekt de knop de aandacht. Sommige gebruikers hebben het gevoel hier dan ook iets mee te moeten, zonder dat zij de gegevens die er boven staan controleren.
- ❷ De buttons voor het bekijken van aanvullende informatie [2] vallen niet goed op. Gebruikers zijn sterk gefocust op het volbrengen van de taak die de app hen geeft.
- ❸ De button die hen hier verder in helpt [3] trekt dan ook wel erg de aandacht en nodigt uit tot verder gaan. Hierdoor mist men wat er nog meer mogelijk is op deze pagina.
- ❹ Bij de gegevens van de vaccinatie worden voor laaggeletterden enkele moeilijke termen gebruikt. Het is voor hen onduidelijk wat deze termen zijn. Tegelijkertijd ervaren zij dat het volledig begrijpen van deze informatie geen noodzaak is voor het aanmaken van een bewijs.
- ❺ Het gaat om de volgende termen:
  - ❻ Afgever certificaat
  - ❼ Uniek certificaatnummer



## VACCINATIEBEWIJS: ER ZIJN 2 BEWIJZEN TOEGEVOEGD

- ✓ Het is door de presentatie van informatie (opsomming, korte teksten) duidelijk voor gebruikers wat er in het proces is gebeurd.
- ⚠ Sommige gebruikers vinden de woorden ingangsdatum en geldigheidsduur moeilijk. Voor hen is de informatie [1] die over het internationale vaccinatiebewijs gaat daardoor lastig te bevatten.



## TESTBEWIJS: WAAR BEN JE GETEST?

- ✓ De term ‘aangesloten testlocatie’ [1] wordt door gebruikers niet als moeilijk ervaren. Het is duidelijk wat hiermee bedoelt wordt.
- De knop om aan te geven dat je nog niet getest bent [2], werkt verwarrend. Gebruikers vragen zich af waarom dit er staat, als zij net de keuze hebben gemaakt om een testbewijs te willen maken.
- ❗ Als suggestie om duidelijker te maken dat het een uitzonderingsoptie of route betreft, geven gebruikers aan om de tekst ‘*Ben je nog niet getest? Laat je dan testen bij een aangesloten testlocatie.*’ [1] onder de keuzeopties te plaatsen. En de bijbehorende actieknop [2] daar weer onder.



## TESTBEWIJS: CONTROLEER JE TESTUITSLAG & ER ZIJN

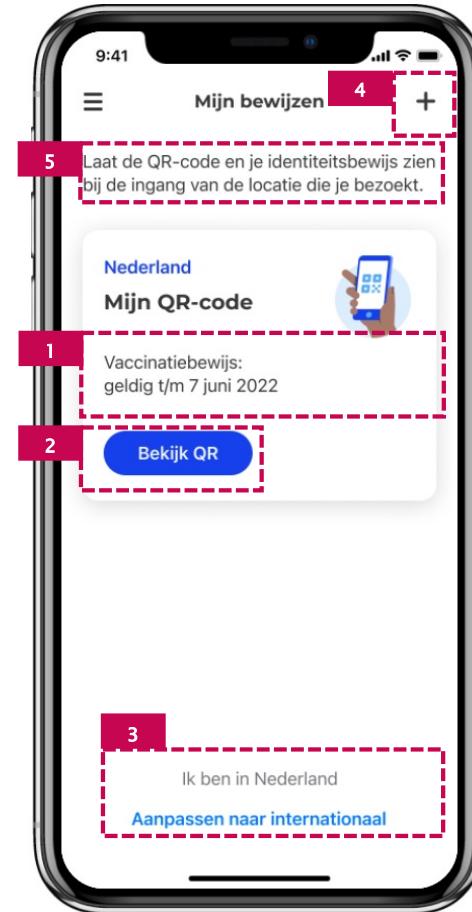
### 2 BEWIJZEN TOEGEVOEGD

- ❶ Ook hier bezorgt de visueel onderscheidende tekst (blauw, dikgedrukt) van de knop om aan te geven dat gegevens niet kloppen [1] bij gebruikers het gevoel actie te moeten ondernemen via deze knop. Gebruikers worden getriggerd om op deze knop te klikken.
- ❷ Gebruikers vinden het positief dat er concreet een datum wordt genoemd voor tot wanneer het testbewijs geldig is [2]. Het kunnen lezen van een concrete datum geeft een gevoel van zekerheid. Zowel over de geldigheid als over dat men het goed begrepen heeft.
- ❸ De uitleg over dat de geldigheid van een internationaal testbewijs per land verschilt [3] komt goed over. Dit wordt door gebruikers begrepen.
- ❹ Wel roept het vragen op die niet beantwoord worden. Dat deze informatie niet in de CoronaCheck-app zelf is te vinden is voor sommige deelnemers verwarrend. Zij houden een gevoel van onvoldoende begrip over de situatie/regels.



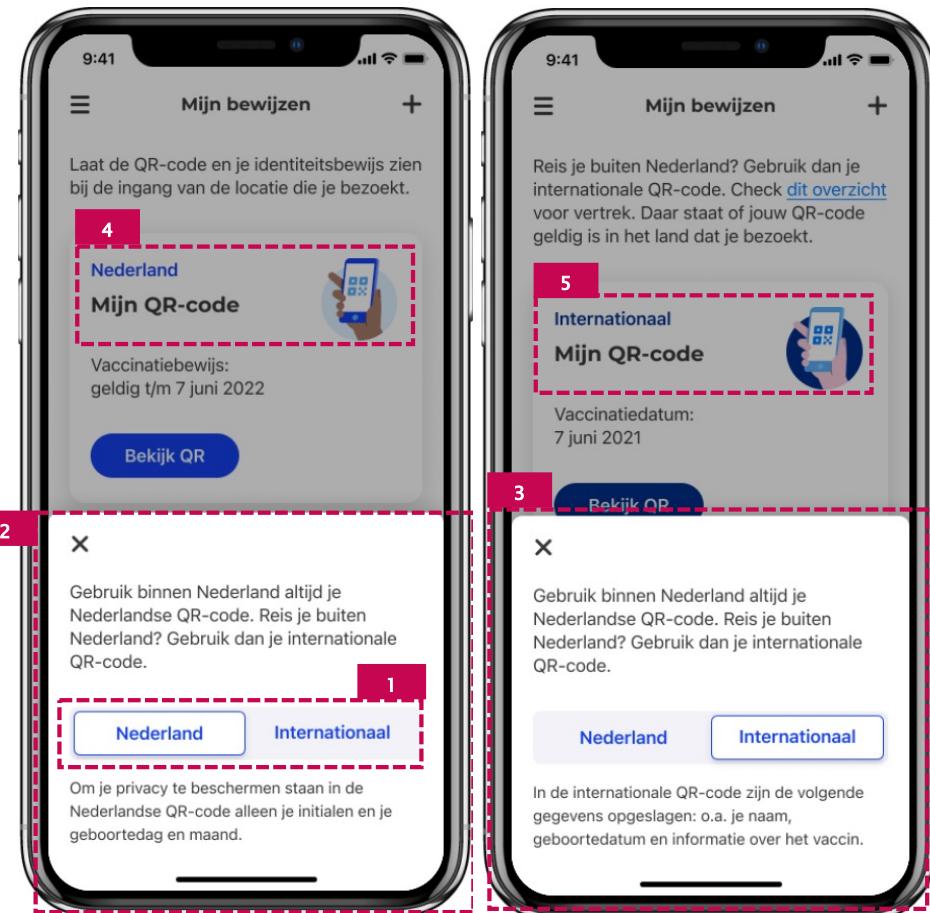
## MIJN (AANGEMAAKTE) BEWIJZEN

- ✓ Het is voor gebruikers duidelijk tot wanneer de QR-code geldig is. Hierover bestaat door de concrete datum [1] geen misverstand.
- ✓ De button [2] voor het kunnen laten zien van de QR-code wordt goed gevonden.
- ✓ De knop voor aanpassen [3] naar de andere modus trekt goed de aandacht. De dikgedrukte en blauwe tekst zorgen dat deze opvalt.
  
- ⊖ Gebruikers hebben wel direct vragen over wat zij moeten doen na deze datum. Is er een nieuw prik nodig? Kunnen zij het bewijs ook 'gewoon' verlengen?
- ⊖ De tekst die aangeeft in welke modus men op dat moment is, valt minder op. Direct begrip over of men in de Nederlandse of internationale modus zit, blijft daardoor een beetje achter. Door na te denken over naar welke modus men wisselt, kunnen gebruikers de huidige modus wel herleiden.
- ⊖ Sommige gebruikers uit deze doelgroep ervaren 'identiteitsbewijs' en 'locatie' als moeilijke woorden.
  
- ❶ Het is niet voldoende duidelijk hoe een nieuw of aanvullend bewijs gemaakt kan worden. Het plusje [4] wordt niet door alle gebruikers ervaren als de knop voor het toevoegen van een bewijs.
- ❶ Sommige gebruikers interpreteren deze knop als een knop die extra informatie laat zien.



## WISSELEN TUSSEN MODUS

- ✓ Deelnemers kunnen vlot wisselen tussen de modus. Het gebruik van de toggle [1] is eenvoudig en werkt intuitief.
- ❗ Dat de modus is gewisseld, valt niet altijd direct op. Dat het scherm met de uitleg [2] [3] blijft staan, werkt verwarrend. Gebruikers verwachten niet dat zij het scherm zelf nog moeten wegklikken. Dit laat hen twijfelen of de actie gelukt is. Zij klikken daarom bijvoorbeeld nog enkele keren op de gewenste modus om uiteindelijk toch het scherm weg te klikken.
- ❗ Door de focus op het wisselen, lezen gebruikers de uitleg over opgeslagen gegevens in de QR-code niet of nauwelijks. Het niet tot zich nemen van deze informatie zorgt voor verminderd begrip van het verschil tussen beide QR-codes.
- ❗ De aanduiding ‘Nederland’ of ‘Internationaal’ en het verschil in kleurgebruik tussen de afbeelding als herkenningspunten voor in welke modus gebruikers zitten [4] [5], vallen niet goed op tijdens het wisselen. Ook hierdoor wordt het minder goed duidelijk dat het wisselen tussen de modus al gelukt is



## QR-CODE

- ⊕ De aanduiding bovenin het scherm [1] [2] maakt voor gebruikers duidelijk welke QR-code op het scherm wordt getoond, maar wel pas in tweede instantie. De teksten vallen niet sterk op.
- ⊕ De bewegende afbeeldingen [3] [4] onderin versterken het begrip van de modus waarin men staat.
  - ⊖ Deze afbeeldingen vallen niet direct op. De aandacht van gebruikers gaat (volledig) uit naar de QR-code.
  - ⊖ Gevraagd naar hoe passend men de afbeeldingen vindt, geven gebruikers aan dat deze nog wel ‘typischer’ mogen. Voor Nederland bijvoorbeeld een molen, boer of klompen. Bij internationaal wat nog meer aan vakantie doet denken; een vliegtuig of strand.





## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Uitvoering

- > De zes interviews hebben plaatsgevonden op maandag 28 en dinsdag 29 juni:
  - > Bij onderzoekslocatie Bureau Fris in Amsterdam
  - > Via Microsoft Teams op maandag 28 en dinsdag 29 juni
- > De interviews duurden elk 90 minuten.
- > Betrokkenen van Team CoronaCheck-app konden van de gelegenheid gebruik maken om online mee te kijken met de gesprekken.
- > Van de gesprekken zijn opnamen gemaakt.
- > De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

### Topic list en toonmateriaal

- > De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een topic list die in overleg met Team CoronaCheck-app tot stand is gekomen.
- > Deelnemers hebben de instructievideo bekeken en zijn daarna zelfstandig door het onboarding proces gelopen. Daarna hebben ze een vaccinatiebewijs en negatieve testuitslag omgezet in een QR-code. Ook hebben ze de buitenlandmodus bekeken.



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Profiel burgers

- > Burgers behoren tot de volgende doelgroepen:
  - > 4 laaggeletterden
  - > 2 licht verstandelijk beperkten

### Werving en selectie

- > De zes deelnemers zijn geworven door Stichting ABC (vrijwilligersorganisatie van en voor laaggeletterden) en LFB (belangenorganisatie verstandelijk beperkten)
- > Beide stichtingen hebben gebruik gemaakt van eigen bestanden voor de werving.

Profiel burgers	Totaal (n=6)
Geslacht	
Man	2
Vrouw	4

## COLOFON



Jeroen Hermans  
[jeroenhermans@ruigroknetpanel.nl](mailto:jeroenhermans@ruigroknetpanel.nl)



Sander Toet  
[Sander@ruigroknetpanel.nl](mailto:Sander@ruigroknetpanel.nl)

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / [info@ruigroknetpanel.nl](mailto:info@ruigroknetpanel.nl) / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264