

# CORONACHECK APP – RONDE 6

Een kwalitatief UX-onderzoek onder digitaal minder vaardigen in opdracht van Team CoronaCheck-app van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

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

LAURA HAFKAMP  
ZOË DANKFORT

AMSTERDAM, AUGUSTUS 2021

## INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Conclusies en aanbevelingen 05
- > Resultaten 08
- > Bijlagen 21



## AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

### Achtergrond

- > Momenteel ontwikkelt een team van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een testbewijs app. Deze CoronaCheck-app maakt het mogelijk om een negatief corona-testresultaat, herstelverklaring of vaccinatiebewijs om te zetten in een QR-code. Burgers krijgen met deze code toegang tot bepaalde evenementen, zoals festivals, en kunnen reizen naar het buitenland.
- > De CoronaCheck-app is te downloaden vanuit de App- en Playstore. De komende maanden wordt de app verder ontwikkeld en worden er verschillende functionaliteiten toegevoegd.
- > Om de app aan te laten sluiten bij de doelgroep, zet het ministerie van VWS op meerdere momenten UX-onderzoek in. 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 6) is gericht op het in kaart brengen van de gebruikerservaring en de begrijpelijkheid van de app onder digitaal minder vaardigen.

### Onderzoeksvragen

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



# ONDERZOEKSVERANTWOORDING

## Methode

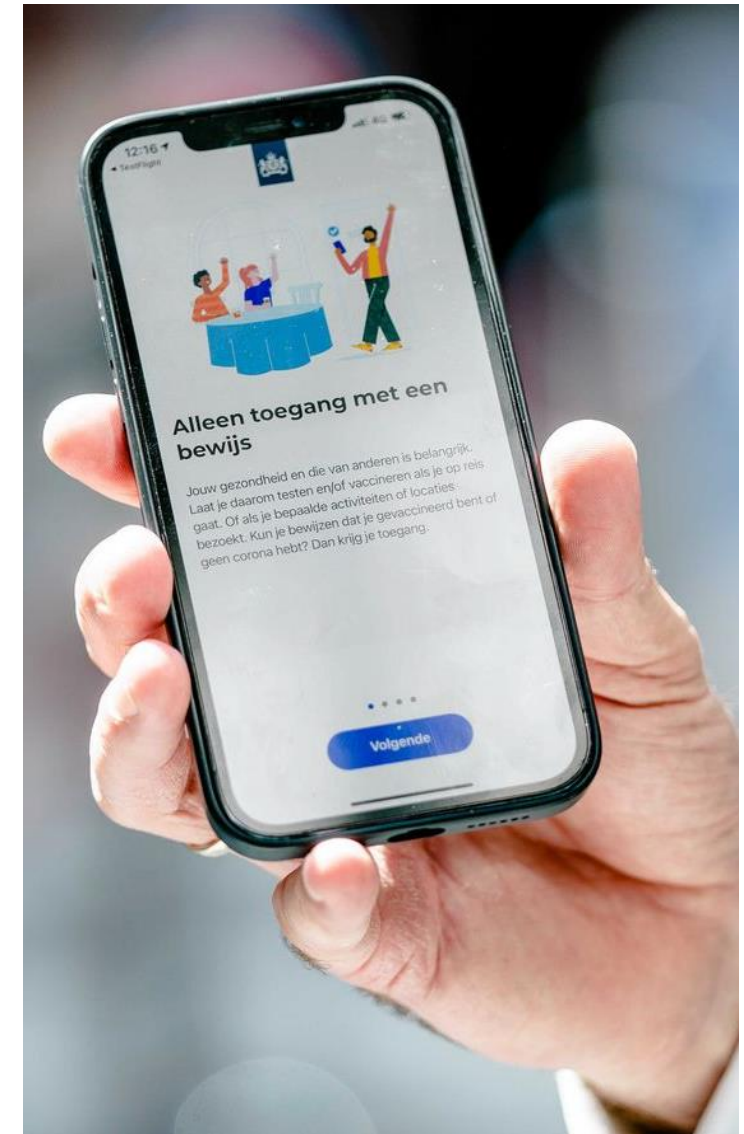
- > Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews met zes minder digitaal vaardigen. Onze definitie van 'digitaal minder vaardigen' is te vinden in de bijlage.
- > De CoronaCheck-app is via een testversie op mobiele telefoon voorgelegd aan de deelnemers.
- > 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 verschillende schermen 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 elementen die positief bijdragen aan het gebruik en begrip van app;
  - ⚡ Geel voor elementen die voor ongemak zorgen, maar gebruikers niet verhinderen in het bereiken van hun doel;
  - ❗ Rood voor elementen 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 & AANBEVELINGEN

### Het gebruik van de bestaande functies binnen de CoronaCheck app verloopt soepel en intuïtief

- > Gebruikers, in dit geval minder digitaal vaardigen, gaan soepel en intuïtief om met de app. De onboarding en het aanmaken van een eerste vaccinatiebewijs gaat ze gemakkelijk af.
- > Gebruikers die al ervaring hebben met de CoronaCheck app, zijn over het algemeen positief over de vernieuwingen. Gebruikers die nog geen ervaring hebben met de CoronaCheck app, kijken positief terug op hun ervaring met de app tijdens het onderzoek.

### De nieuwe functionaliteiten vergen nog aandacht wat betreft visuele en tekstuele begeleiding

- > Hoewel de algehele ervaring positief is, verloopt het gebruik van de nieuwe onderdelen niet optimaal. Gebruikers vinden uiteindelijk wel hun weg, maar komen onderweg een aantal struikelblokken tegen. Betere begeleiding in visuele en tekstuele vorm kan de gebruikservaring verbeteren. Hieronder noemen we specifieke voorbeelden en geven we onze aanbevelingen:

#### 1. Bevestiging na het aanmaken van een bewijs

De animatie en het scherm 'Er zijn 2 bewijzen toegevoegd' geven enerzijds bevestiging dat er iets aangemaakt is, maar zorgen anderzijds voor verwarring:

- > Het woord 'Bewijzen' is voor gebruikers onduidelijk: is het de QR-code of iets anders?
- > Gebruikers linken het aantal bewijzen aan het aantal doses, in plaats van het type bewijzen (Nederlands en internationaal). Met name wanneer gebruikers een derde vaccinatiebewijs toevoegen, zorgt het getal '2' voor verwarring.
- > De animatie en het scherm voelen dubbelop: de animatie lijkt al bevestiging genoeg te geven, waardoor gebruikers bij het volgende scherm er vanuit gaan direct hun bewijs aan te kunnen klikken. De lay-out van het scherm draagt daaraan bij, omdat het gebruikers het gevoel geeft dat de bewijzen aanklikbaar zijn.

#### *Aanbevelingen:*

- > Overweeg om de animatie en het scherm samen te voegen tot één bevestigingsscherm. Op dit scherm moet zo duidelijk mogelijk gedeeld worden dat:
  - Er een Nederlandse en internationaal bewijs aangemaakt is;
  - Eventueel: Er met 'Bewijzen' QR codes worden bedoeld.

## CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

### 2. Het derde vaccin toevoegen

Gebruikers gaan er vanuit dat zij zelf het bewijs voor een derde vaccin moeten aanmaken in de app. Wanneer gebruikers daar mee aan de slag gaan, ontstaat er verwarring op verschillende plekken binnen het proces:

- > Vooraf: gebruikers vinden de knop om een nieuw vaccinatiebewijs toe te voegen niet gemakkelijk vindbaar.
- > Tijdens: het getal '2' bij de animatie 'Er zijn 2 bewijzen toegevoegd' zorgt voor verwarring bij het aanmaken van het derde vaccinatiebewijs, zoals op de vorige pagina verteld is.
- > Achteraf: gebruikers snappen niet waarom er twee internationale bewijzen bij 'Mijn bewijzen' te zien zijn en welk bewijs ze wanneer moeten gebruiken. Daarnaast zorgt het feit dat er wel maar één Nederlands bewijs is aangemaakt voor extra verwarring.

#### *Aanbevelingen:*

- > Laat beter zien waar gebruikers een nieuw bewijs kunnen toevoegen door deze optie prominenter in de app te plaatsen of de knop duidelijker te benoemen.
- > Zorg dat bij de bevestiging duidelijk wordt wat er precies wordt toegevoegd voor dit derde vaccinatiebewijs.
- > Maak bij 'Mijn bewijzen' duidelijk welk bewijs nieuw is, waarvoor dit nieuwe bewijs gebruikt kan worden en per wanneer.

### 3. 'Meer' knop naast de QR code

- > De knop 'Meer' naast de QR codes vinden gebruikers een te algemene term. Hierdoor weten ze niet wat ze achter de knop kunnen verwachten, wat maakt dat sommige deelnemers de knop niet aanklikken.

#### *Aanbeveling:*

- > Zorg dat het duidelijker is wat er achter de knop te vinden is. Bijvoorbeeld door een meer beschrijvende titel of 'i'-tje te gebruiken.







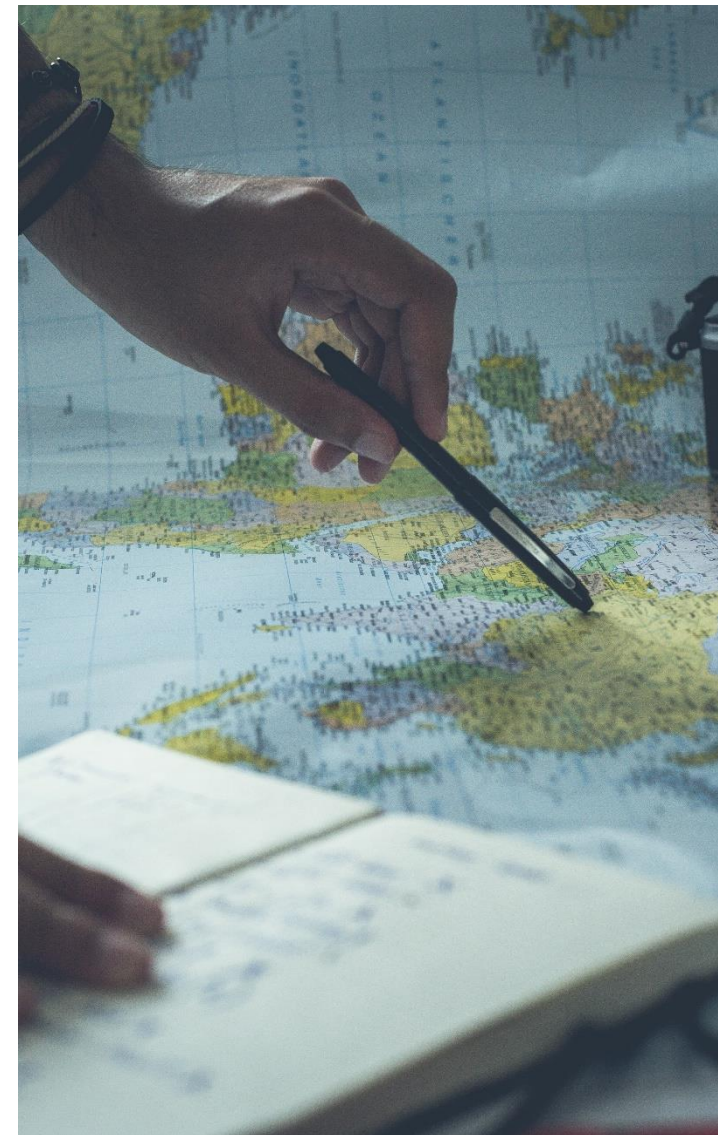


## ORIËNTATIE BEWIJSVOERING OP REIS

*Tijdens het onderzoek is gevraagd hoe gebruikers voor een vakantie in het buitenland op zoek (zouden) gaan naar de regels en informatie rondom de corona-bewijsvoering.*

- > Wanneer gebruikers van plan zijn om naar het buitenland te reizen, bepalen ze eerst naar welke bestemming ze willen. De keuze van bestemming lijken gebruikers niet te laten afhangen van welke bewijsvoering nodig is om dat land binnen te komen.
- > Gebruikers zoeken ruim voorafgaand aan de reisdatum uit welke bewijsvoering nodig is. Tot aan het moment van hun reis blijven gebruikers de vereiste bewijsvoering regelmatig opzoeken om te ontdekken of er veranderingen zijn.
- > Gebruikers downloaden de CoronaCheck app en maken (na vaccinatie) hun bewijs het liefst zo snel mogelijk aan, zodat ze zeker weten dat ze een geldig en werkend bewijs hebben.
- > Wanneer gebruikers zoeken naar de bewijsvoering per land, beginnen ze bij Google. Ze komen dan dikwijls uit bij een overheidswebsite, zoals Rijksoverheid.nl of Wijsopreis.nl.
- > Andere bronnen die gebruikers raadplegen, zijn reisorganisaties, vliegtuigmaatschappijen en de ANWB. Welke bron ze gebruiken, hangt af van de manier waarop ze reizen (bijvoorbeeld met de auto of vliegtuig).
- > De CoronaCheck app wordt gezien als bewijsmateriaal, en niet/minder als informatiebron. Gebruikers verwachten dan ook niet de informatie over bewijsvoering in de app te vinden. Wel geven sommige gebruikers aan dat het een welkome bijkomstigheid zou zijn.

*Ik zie de app alleen als een  
QR code, niets meer en niets minder.*



## ONBOARDING

### Onboarding algemeen

- ✓ Gebruikers gaan snel en gemakkelijk door de onboarding-schermen heen.
- ✓ De informatie op de beginschermen is beknopt, wat gebruikers waarderen.
- ✓ Gebruikers die de teksten lezen, hebben geen vragen over de tekst.

### Zo gebruik de app jouw gegevens

- ✓ De informatie over de privacyverklaring [1] wordt opgemerkt, maar bekijken gebruikers niet uitgebreid.
- ✓ De overgang van de onboarding naar de daadwerkelijke app ervaren gebruikers als intuïtief en naadloos.
  - ✓ De knop 'Aan de slag' [2] is voor gebruikers een duidelijk signaal dat ze de daadwerkelijke app in gebruik nemen.



## VACCINATIEBEWIJS AANMAKEN (1 / 3)

### Mijn bewijzen

- ✓ De knop 'Bewijs toevoegen' [1] valt direct op door de contrasterende kleur. De knop trekt de aandacht en zorgt ervoor dat gebruikers direct hun bewijs willen aanmaken.
- ✓ Gebruikers merken het tabblad [2] op en snappen waar dit tabblad voor dient. Gebruikers selecteren echter niet (bewust) 'Nederland' of 'Internationaal' voordat ze op de knop 'Bewijs toevoegen' [1] klikken.
- ✗ De 'plus' knop [3] valt op dit punt niet op en wordt ook niet gebruikt.





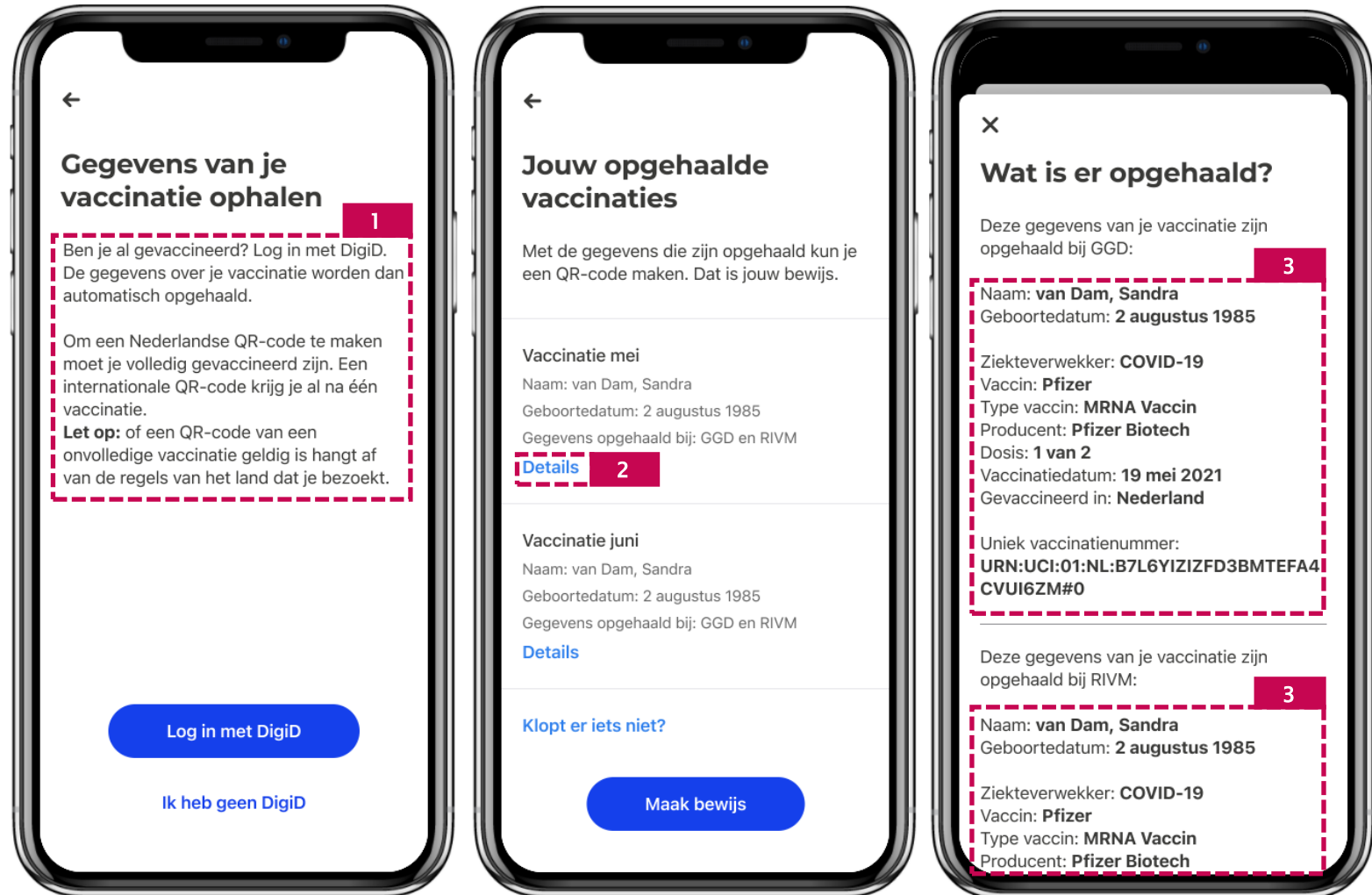
## VACCINATIEBEWIJS AANMAKEN (2 / 3)

### Gegevens van je vaccinatie ophalen

- ✓ Niet alle gebruikers lezen de tekst [1]. Gebruikers die de tekst wel lezen, vinden de gegeven informatie relevant en duidelijk.

### Jouw opgehaalde vaccinaties

- ✓ Gebruikers vinden de informatie per vaccinatie overzichtelijk gepresenteerd. Ze controleren kort of de naam en geboortedatum kloppen.
- ✓ De knop 'Details' [2] valt op door de blauwe, dikgedrukte lettertype. Gebruikers vinden het woord 'Details' passen bij de informatie die achter de knop te vinden is.
- ✓ Gebruikers die op 'Details' klikken, doen dat omdat:
  - ✓ Ze intuïtief naar de knop getrokken worden;
  - ✓ Ze nieuwsgierig zijn over wat erachter staat;
  - ✓ Ze nog informatie missen, zoals het type vaccin en de dosis.
- Een enkeling merkt op dat bij 'Wat is er opgehaald?' twee keer dezelfde gegevens [3] staan, namelijk vanuit de GGD en RIVM. Ze storen zich er echter niet (erg) aan.



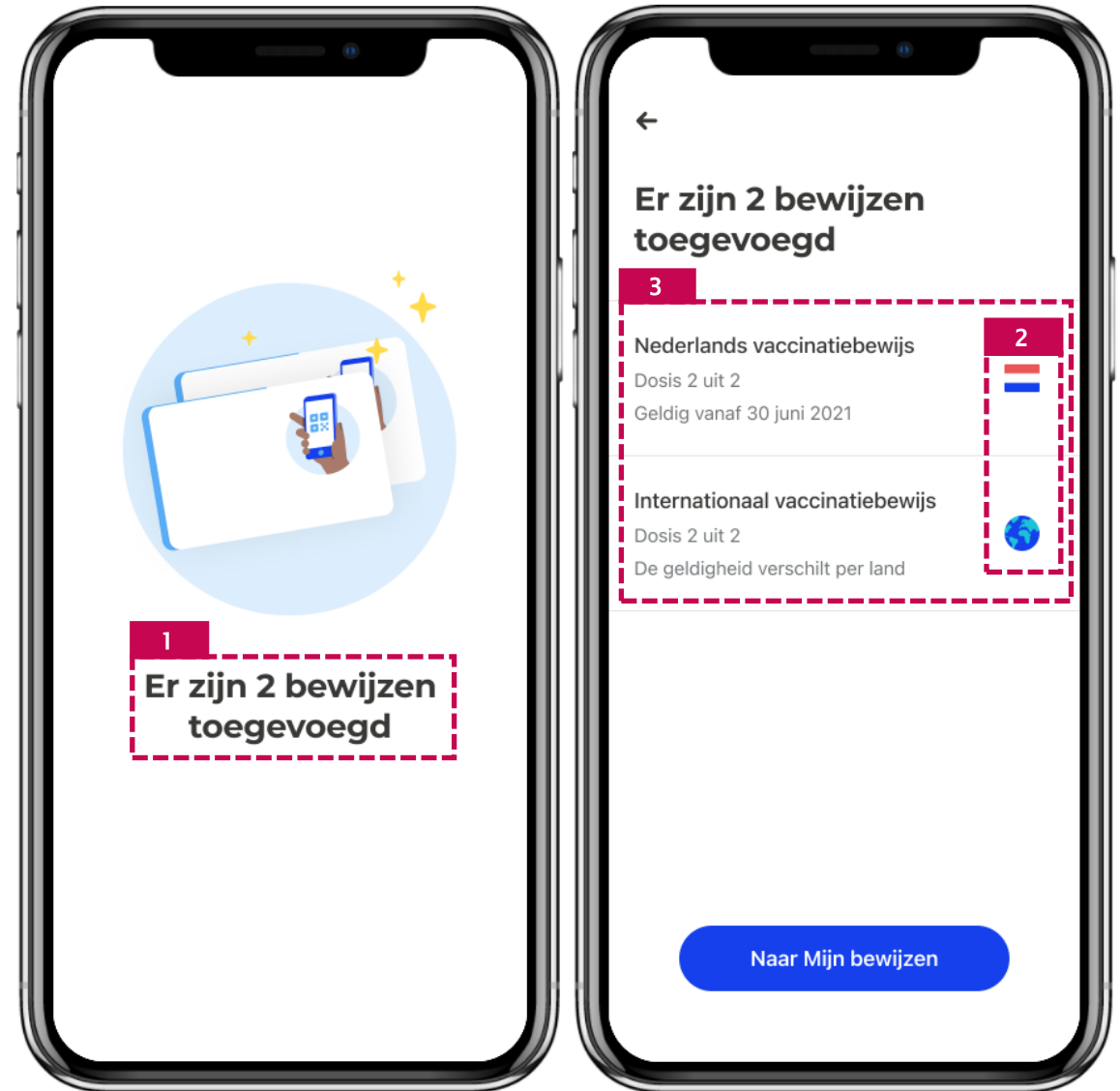
## VACCINATIEBEWIJS AANMAKEN (3 / 3)

### Tussenscherm met animatie

- ✓ De animatie [1] wordt opgemerkt en geeft gebruikers de bevestiging dat er een actie is voltooid.
- Gebruiker weten op dit punt niet wat er met het woord ‘Bewijzen’ bedoeld wordt: is het de QR code of iets anders?

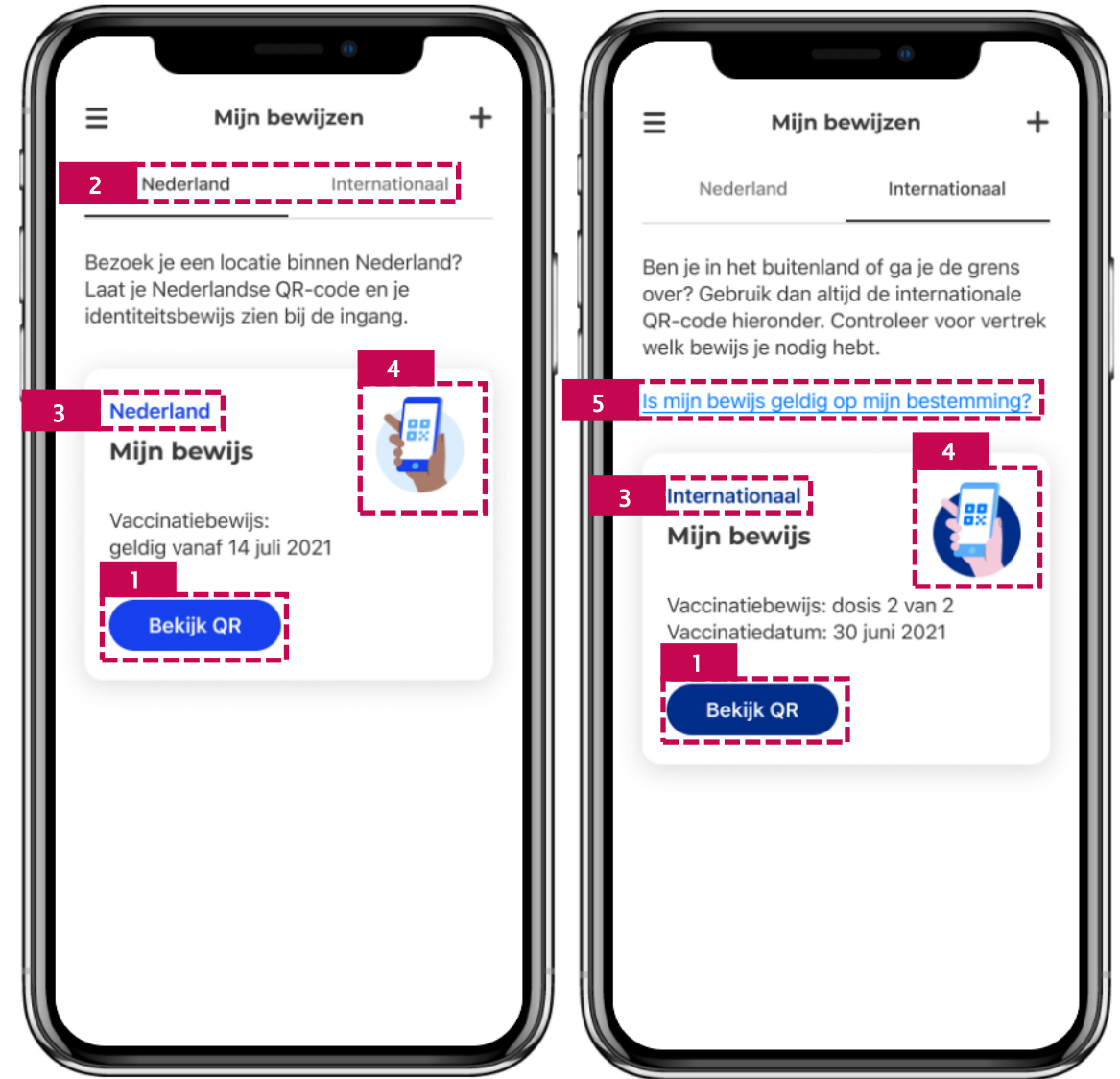
### Er zijn 2 bewijzen toegevoegd

- ✓ Gebruikers merken de iconen [2] op en vinden dit een fijne ondersteuning om snel te begrijpen wat het verschil is tussen de twee bewijzen.
- ✓ Gebruikers vinden de teksten over de dosis en geldigheid [3] duidelijk. Ze hebben geen verdere vragen hierover.
- ❗ Het ‘Er zijn 2 bewijzen toegevoegd’ scherm roept bij gebruikers de vraag op of er al een QR code is aangemaakt:
  - ❗ Sommige gebruikers verwachten te kunnen klikken op één van de bewijzen [3] om direct naar de betreffende QR code te gaan;
  - ❗ Andere gebruikers verwachten één van de twee bewijzen te moeten selecteren om te kiezen welke QR code ze willen aanmaken. Ze zien dit scherm dus als een soort keuzemenu.



## MIJN BEWIJZEN (NA TOEVOEGING)

- ✓ Gebruikers klikken vrijwel direct op de blauwe knop 'Bekijk QR' [1].
- ✓ Intuïtief wisselen gebruikers tussen de tabbladen Nederland en Internationaal [2]. Ze begrijpen dat er twee QR-codes zijn voor gebruik in Nederland en in het buitenland en dat die achter de tabs te vinden zijn.
- ✓ Of gebruikers de Nederlandse of Internationale code hebben geselecteerd, wordt vooral duidelijk door de titels [3] en de tab [2].
- ✓ De link 'Is mijn bewijs geldig op mijn bestemming?' [5] wordt gezien en aangeklikt. Gebruikers waarderen dat ze direct op een pagina komen waar ze meer informatie over de bewijsvoering op hun bestemming krijgen.
- ✗ Het lichte kleurverschil van zowel knoppen [1], titels [3] als iconen [4] merken gebruikers niet op.





## QR CODE

- ✓ Het zien van de QR code geeft gebruikers een comfortabel en positief gevoel, omdat ze nu zeker zijn dat ze een werkende QR-code hebben.
  - ✓ Er zijn gebruikers die opmerken dat er verschillende animaties [1] getoond worden bij de QR codes voor gebruik in Nederland en voor internationaal gebruik. Ze vinden de animaties toepasselijk, maar geven aan dat de titel boven de QR code [2] al voldoende duidelijk is.
  - ✓ Het woord 'Meer' [3] wordt opgemerkt door de plek en de blauwe kleur. Daarmee doet het gebruikers vermoeden dat het woord klikbaar is.
- ❗ Het woord 'Meer' [3] dekt volgens gebruikers niet de lading van de achterliggende informatiepagina. Ze vinden het een te algemene term om echt te begrijpen welke informatie hier te vinden is. Dit zorgt ervoor dat ze niet altijd geneigd zijn om op 'Meer' te klikken. Gebruikers doen de volgende suggesties voor de titel:
    - ❗ Beschrijvende titels die veelal bestaande uit meerdere woorden. Bijvoorbeeld: 'meer informatie', 'meer over QR code', 'wat kan je allemaal uit je QR code halen'.
    - ❗ Symbolen, zoals een pijltje naar rechts of een 'i'-tje.

*Kijk, hier staat de QR-code. Het is gelukt!*

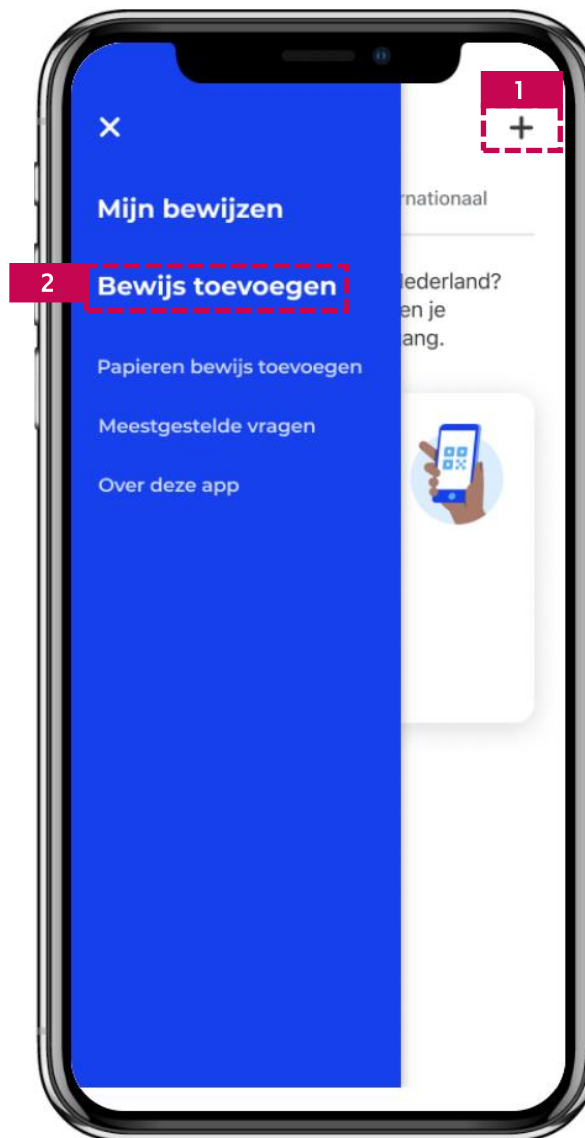


## DERDE VACCIN TOEVOEGEN (1 / 3)

*Tijdens het onderzoek is aan gebruikers een toekomstscenario voorgelegd. Het scenario schetst dat Nederlanders een derde dosis van een vaccin krijgen.*

### Bewijs toevoegen

- ✓ Gebruikers vermoeden dat ze zelf het bewijs van een derde vaccin moeten toevoegen in de app. Met andere woorden: ze verwachten niet dat de CoronaCheck app automatisch hun huidige bewijs zal updaten.
- ✓ De verwachting leeft dat het toevoegen van het bewijs op dezelfde manier gedaan moet worden als bij de eerdere vaccinatiebewijzen: door opnieuw in te loggen via DigiD en de informatie op te halen bij de GGD/RIVM.
- Er zijn gebruikers die verwachten dat ze een bericht (in de vorm van een brief of notificatie in de app) zullen ontvangen waarin zij gewezen worden op het feit dat ze het vaccinatiebewijs moet toevoegen aan de app.
- ❗ Linksom of rechtsom lukt het gebruikers om de optie te vinden voor het toevoegen van een nieuw bewijs (van de derde vaccinatie). Echter vinden gebruikers deze optie niet gemakkelijk vindbaar:
  - ❗ Sommige gebruikers begrijpen niet dat met het plusje [1] een bewijs toegevoegd kan worden;
  - ❗ Sommige gebruikers kunnen het menu niet vinden, of gaan er vanuit dat de toevoegen-knop daar niet te vinden is.
  - ❗ Sommige gebruikers lezen in het menu over de optie ‘Bewijs toevoegen’ [3] heen. Dat komt omdat zij dit niet associëren het toevoegen van een derde vaccin. Ze zijn op zoek naar een titel in de trant van: ‘Nieuw bewijs toevoegen’ of ‘Extra bewijs toevoegen’.



## DERDE VACCIN TOEVOEGEN (2 / 3)

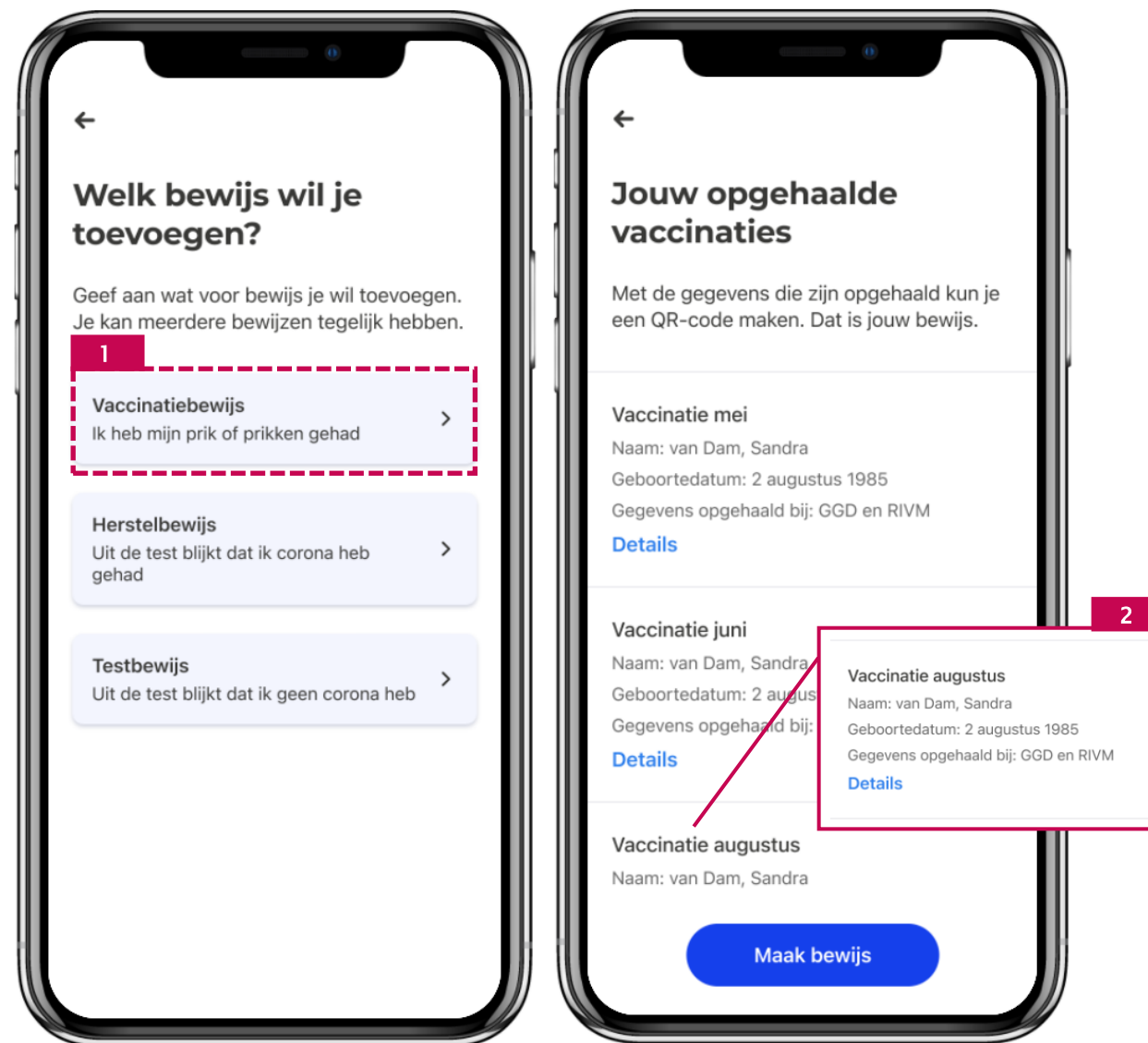
### Welk bewijs wil je toevoegen?

- ✓ Gebruikers klikken op 'Vaccinatiebewijs' [1] om het derde vaccin toe te voegen. Ze geven aan vanuit hun eerdere ervaring deze optie te herkennen.
- ⊖ Er zijn gebruikers die verwachten dat er in dit keuzemenu een optie bij komt (of dat de optie 'Vaccinatiebewijs' vervangen wordt) met: 'Bewijs voor een derde vaccinatie toevoegen'.

### Jouw opgehaalde vaccinaties

- ❗ Voor sommige gebruikers valt de informatie [2] over het derde vaccinatie onvoldoende op. Daar zijn verschillende redenen voor:
  - ❗ De vaccinatie staat onderaan. Gebruikers moeten scrollen om alle informatie over de derde vaccinatie te zien.
  - ❗ De vormgeving wijkt niet af van de eerste twee vaccinaties, waardoor de nieuwe informatie niet opvalt.
  - ❗ De blauwe button 'Maak bewijs' trekt de aandacht en leidt daarmee af van de informatie over de derde vaccinatie.

*De app weet toch dat ik mijn tweede vaccinatie al heb gehad? Dan vind ik het wel logisch dat er bij 'Vaccinatiebewijs' er specifiek 'voor de derde vaccinatie' bij staat.*

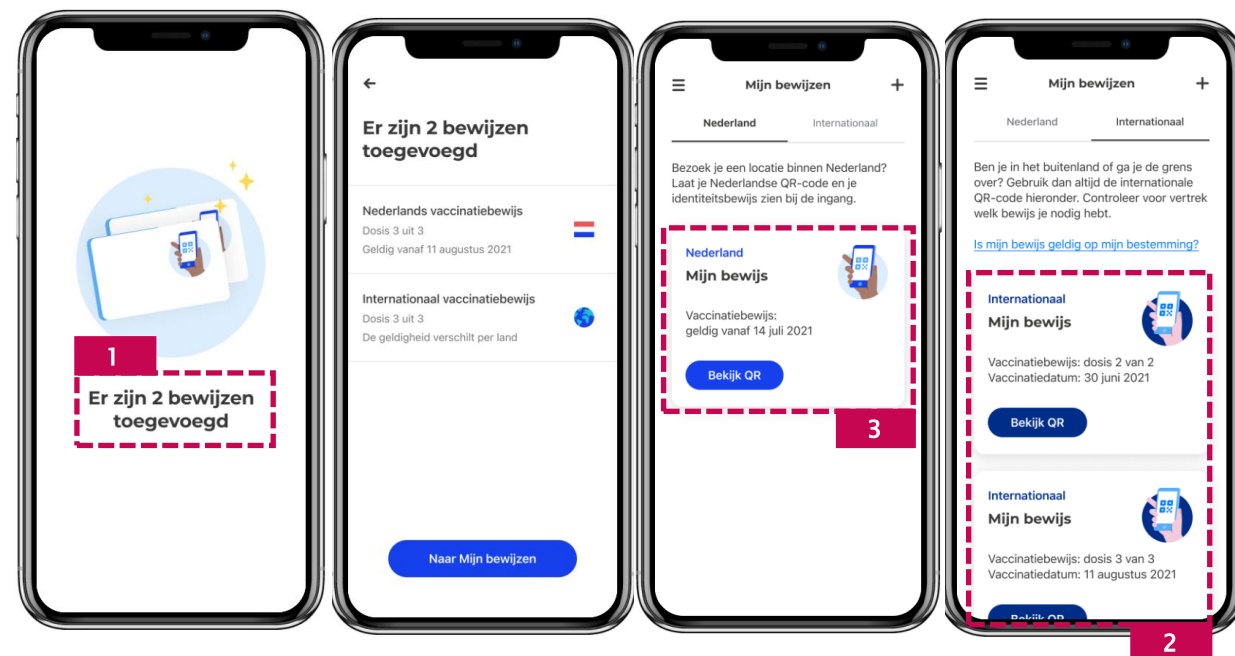




## DERDE VACCIN TOEVOEGEN (3 / 3)

### Mijn bewijzen

- ❗ Gebruikers zijn verward wanneer ze de bewijzen terugzien bij 'Mijn bewijzen':
  - ❗ Het getal '2' in de animatie [1] krijgt bij het toevoegen van de derde vaccinatie een andere associatie. Gebruikers denken namelijk dat het getal slaat op het aantal doses in plaats van het Nederlandse en het internationale bewijs.
  - ❗ Bovendien lijkt er alleen een extra bewijs te staan bij de internationale bewijzen [2], en niet bij het Nederlandse bewijs [3]. Dit rijmt niet met het eerder genoemde aantal bewijzen in de animatie.
- ❗ Gebruikers begrijpen niet waarom het bewijs van de tweede dosis [2] nog zichtbaar is. Dit voelt als een verouderd bewijs en daarmee overbodig.
- ❗ Er zijn gebruikers die het bewijs van de eerste dosis missen bij de internationale bewijzen. Het voelt niet logisch dat er een bewijs staat voor de 2/2 en 3/3 doses, maar niet voor de 1/1 dosis.
- ❗ Na uitleg over waarom er twee bewijzen staan, geven gebruikers aan het wel te begrijpen, maar het duidelijker terug te willen zien.
  - ❗ Ze doen de suggestie om bij het nieuwste bewijs [2] (wat nog niet te gebruiken is) neer te zetten: 'wordt automatisch geldig over X dagen', zoals ze ook bij hun eerder aangemaakte vaccinatiebewijs zagen staan. De verwachting leeft dat het bewijs van dosis 2/2 automatisch verdwijnt wanneer het bewijs van dosis 3/3 geldig is.



*Dit is verwarrend: óf ik heb 1 nieuw vaccinatiebewijs toegevoegd, óf ik heb mijn derde bewijs toegevoegd. Dus dan heb ik in totaal 3 bewijzen toch?*

## BEWIJS VERWIJDEREN

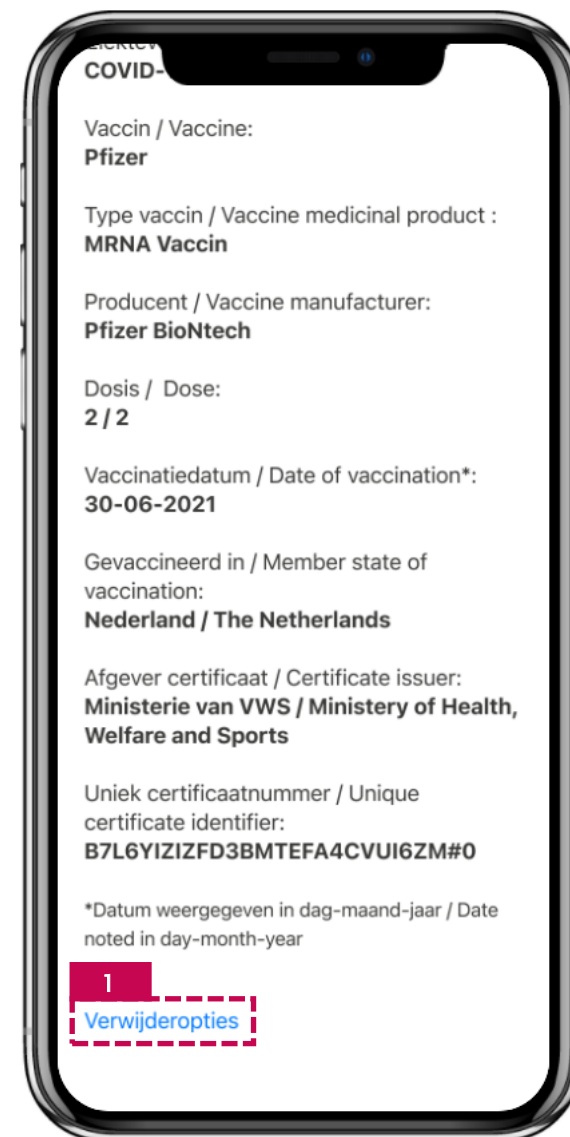
*Tijdens het onderzoek is aan gebruikers voorgelegd dat de ontwerpers denken aan een verwijderoptie om bewijzen te verwijderen.*

### Behoeften en verwachtingen rondom het verwijderen van een bewijs

- > Gebruikers kunnen zich niet indenken in welke situaties zij een bewijs zouden willen verwijderen. Ze kunnen zich wel indenken dat de bewijzen op een bepaald moment in de toekomst niet meer nodig zullen zijn. In plaats van een los bewijs verwijderen, verwachten zij dan de app als geheel te verwijderen. Ze veronderstellen dat daarmee de bewijzen óók verwijderd zijn.
- > Gebruikers hebben niet het idee dat door deze handeling alle data over hun vaccinatie verdwenen is. Ze begrijpen dat de GGD/RIVM deze gegevens wel bewaard.

### Verwijderopties

- ✓ De stappen om een bewijs te verwijderen verlopen soepel.
- ✓ Het tussenscherm voordat de QR code verwijderd wordt, maakt aan gebruikers duidelijk wat er precies verwijderd wordt.
- ⚡ De plek om het bewijs te verwijderen wordt (uiteindelijk) gevonden. Wel vinden gebruikers dat de plek verstopt zit. Ze verwachten de optie op een plek eerder in de app, bijvoorbeeld in het menu of op de pagina van de QR code zelf.
- ❗ Het woord 'opties' in 'Verwijderopties' [1] doet bij een enkeling vermoeden dat er losse data te verwijderen is. Ze denken dat niet alleen de QR code als geheel te verwijderen is, maar ook bijvoorbeeld alleen een geboortedatum.
  - ❗ Deze verwachting komt óók voort uit het gegeven dat de verwijderknop onderaan een pagina staat waarbij de persoonlijke data eerst opgesomd worden.







## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Uitvoering

- > De zes interviews hebben plaatsgevonden op 11 augustus 2021 bij onderzoekslocatie Bureau Fris in Amsterdam.
- > De interviews duurden elk 45 minuten.
- > Betrokkenen van Team CoronaCheck-app hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om online mee te kijken met de gesprekken.
- > Van de gesprekken zijn opnamen en notulen gemaakt.
- > De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

### Topic list

- > De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een topic list die in overleg met Team CoronaCheck-app tot stand is gekomen.
- > We hebben gebruik gemaakt van een testversie van de CoronaCheck-app.



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### Profiel burgers

- > In de selectie is rekening gehouden met een spreiding in:
  - > Digitale vaardigheid;
  - > Leeftijd;
  - > Geslacht;
  - > Opleidingsniveau;
  - > Samenstelling huishouden.
- > De digitale vaardigheid is bepaald op basis van de antwoorden op stellingen en hoe deelnemers zichzelf inschatten wat betreft digitale vaardigheid. Voorbeelden van stellingen zijn:
  - *"Ik gebruik mijn telefoon vooral om te bellen en soms om een tekstbericht te sturen, verder doe ik er niet zoveel mee"*
  - *"Op social media kijk ik vooral wat anderen plaatsen maar plaats ik zelf zelden een bericht"*
  - *"Ik ben erg geïnteresseerd in nieuwe gadgets of technische snufjes"*
  - *"Ik download graag en vaak nieuwe apps, gewoon om te proberen"*
  - *"Ik vraag soms hulp aan mijn omgeving bij het gebruik van mijn smartphone"*
- > Deelnemers zijn ingedeeld op een schaal van 1 (digitaal zeer onvaardig) tot 10 (digitaal zeer vaardig). Het onderzoek focuste zich op deelnemers met een beperkte digitale vaardigheid. Deelnemers met een score boven de 6 zijn daarom uitgesloten van deelname.

### Werving en selectie

- > De deelnemers zijn geworven door Bureau Fris.
- > Bureau Fris heeft gebruik gemaakt van haar eigen bestand voor de werving.

Profiel burgers	Totaal (n=6)
Geslacht	
Man	3
Vrouw	3
Leeftijd	
30 jaar of jonger	2
31 jaar en ouder	5
Opleidingsniveau	
Laag	2
Middelbaar	1
Hoog	3
Digitaal vaardig (1-10)	
2-4	4
5-6	2
CoronaCheck app al gedownload?	
Ja	4
Nee	2



Laura Hafkamp  
[Laura@ruigroknetaanel.nl](mailto:Laura@ruigroknetaanel.nl)



Zoë Dankfort  
[Zoe@ruigroknetaanel.nl](mailto:Zoe@ruigroknetaanel.nl)

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