

UX ONDERZOEK CORONACHECK APP

Een kwalitatief gebruikersonderzoek onder 65-plussers in opdracht van Team CoronaCheck van
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

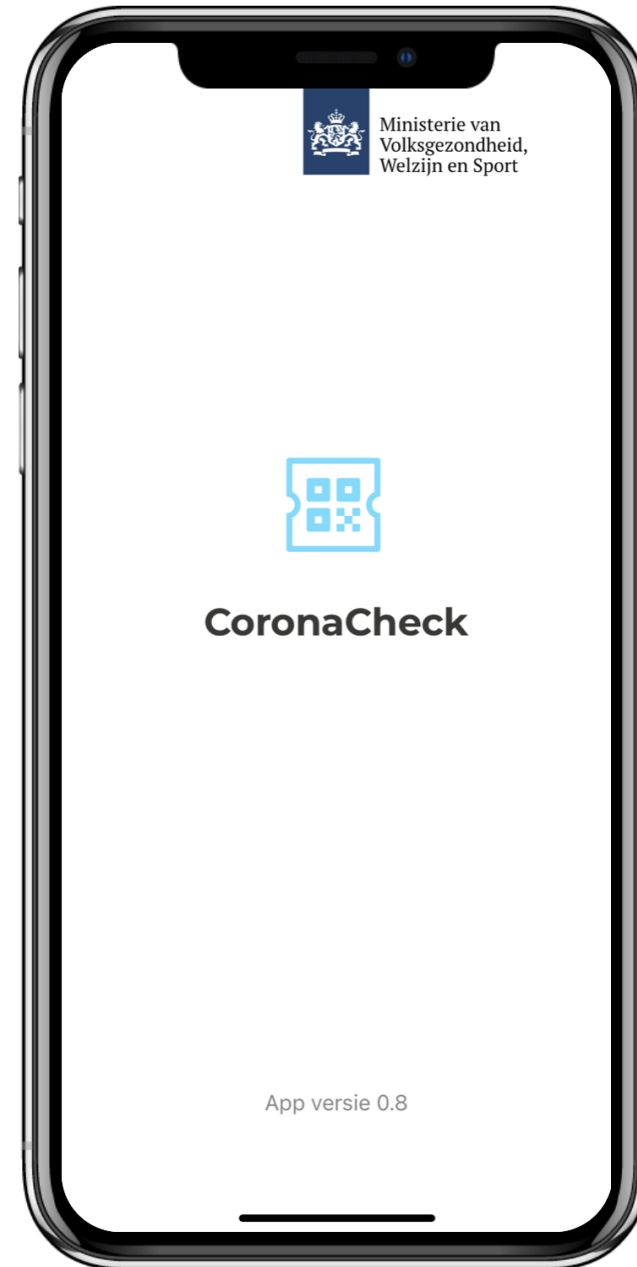
Dit onderzoek valt onder de raamovereenkomst inzake Onderzoek Digitale Middelen, ref. 4007739

JEROEN HERMANS
SANDER TOET

AMSTERDAM, APRIL 2021

INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Conclusies en aanbevelingen 06
- > Resultaten 12
- > Bijlagen 26



AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Achtergrond

- > Momenteel ontwikkelt een team van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een testbewijs app. Deze CoronaCheck app moet het mogelijk maken om een negatief corona-testresultaat om te zetten in een QR-code waarmee burgers toegang krijgen bij bepaalde evenementen, zoals festivals en congressen.
- > Er is een conceptontwerp (MVP) gereed dat klaar is om te worden getest. De komende maanden wordt de app verder ontwikkeld en worden er verschillende functionaliteiten toegevoegd.
- > Belangrijk uitgangspunt in de ontwikkeling van de app is accessibility; toegankelijkheid voor alle burgers.

Doel van dit gebruikersonderzoek

- > Team CoronaCheck heeft een prototype van de CoronaCheck app ontwikkeld. Dit onderzoek richt zich op de gebruikerservaring van 65-plussers van CoronaCheck app.

Onderzoeksvragen

- > 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?*
- > Ook hanteren we een aantal **subvragen** die centraal staan bij **user experience** onderzoek:
 - Effectiviteit: In hoeverre bereikt men zijn/haar doel in de app?
 - Efficiency: Hoe makkelijk of moeilijk bereikt men zijn/haar doel?
 - Begrip: In hoeverre begrijpt men de geboden informatie in woord en beeld?
 - Tevredenheid: Hoe tevreden is men met het gebruik van de app?



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methode

- > Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews met zes burgers.
- > De burgers behoorden tot de volgende doelgroep:
 - 65-plussers
- > Een prototype van de CoronaCheck app is op desktop voorgelegd aan de deelnemers.
- > Deelnemers zijn in het prototype zelfstandig door de onboarding gelopen, daarna door het maken van een afspraak en vervolgens het maken van een QR-code.
 - Deelnemers hebben in het onderzoek wisselend de routes 'test afgenomen via GGD' of 'via een commerciële testlocatie' bewandeld.
- > 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, en niet in de cijfermatige verdeling ervan.



OVER DIT RAPPORT

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 CoronaCheck app pagina's aan wat de belangrijkste punten zijn die in de interviews naar voren kwamen.
- > We gebruiken de volgende symbolen om de inzichten aan te duiden:
 - ✓ Sterke aspecten
 - ⚡ Neutrale aspecten
 - ⚠ Aandachtspunten

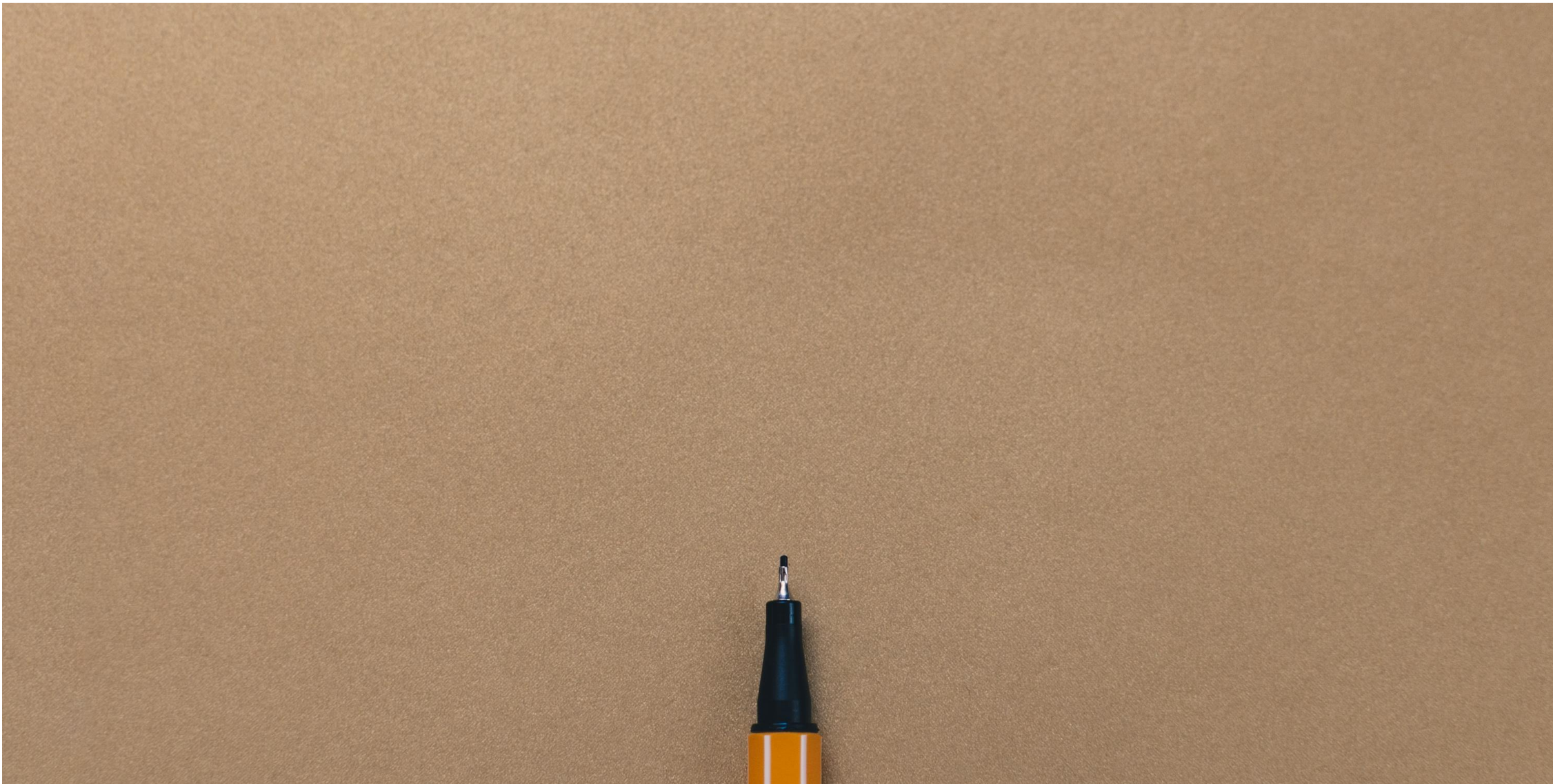
Deelnemers

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

Bijlagen

- > In de bijlagen zijn de onderzoeksverantwoording, de deelnemerslijst en de topic list opgenomen.





CONCLUSIES

Burgers bereiken zelfstandig hun doel met de CoronaCheck app

- > Burgers lopen over het algemeen soepel door de flow van de CoronaCheck app heen. Zij kunnen zelfstandig* de verschillende stappen nemen die nodig zijn voor het maken en tonen van een QR-code.
- > De overzichtelijke vormgeving van de app draagt hieraan bij. De getoonde teksten worden als beknopt en simpel ervaren, wat helpt bij het gevoel dat je snel door het proces heen kan.

Informatie die wordt geboden is begrijpelijk

- > Burgers begrijpen de informatie die in de app geboden wordt. Na het lezen van de onboarding hebben burgers in de basis geen vragen. De uitleg is beknopt en helder.
- > De informatie over het maken van een testafspraken roept ook geen vragen op. De 'spelregels' rondom de testafspraken zijn duidelijk. Burgers hadden geen behoefte aan doorklikken op de *meestgestelde vragen* over een test plannen.
 - o Wel ontbreekt in de onboarding informatie de mogelijkheid van het maken van een testafspraken via de app.
- > Het is voor burgers duidelijk dat de gegevens die bij het testresultaat worden getoond (initialen en geboortedag en -maand) opgehaald worden bij de GGD of andere testlocatie. Zij begrijpen dat deze via de coronatest meekomen uit het systeem.
 - o Wel staat het gebruiken van gegevens op gespannen voet met de suggestie die sommige teksten wekken dat geen gegevens worden gebruikt of vastgelegd. Dit wekt soms verwarring. Zeker bij 65-plussers die privacy heel hoog in het vaandel hebben en op dit vlak wantrouwig zijn.

*Deelnemers hebben tijdens de test niet hun eigen gegevens in hoeven vullen. Zelfstandig betekent hier dat ze niet vastlopen door onduidelijkheden in de navigatie van de flow.

“

Wat ik net heb gelezen is heel duidelijk. Dan maak je een afspraak en de QR-code kan je pas maken als een afspraak hebt gehad.

”

CONCLUSIES

Verwarring ontstaat door een gebrek aan informatie

- > Ondanks dat burgers over het algemeen eenvoudig door de stappen heen navigeren en de geboden informatie begrijpen, roept het proces op bepaalde punten wel verwarring op. Welke stappen op deze punten genomen moeten worden en welke informatie hierbij uitgewisseld dient te worden, is voor deze doelgroep 65-plussers niet altijd vanzelfsprekend. Dit is vooral te merken bij het ophalen van de testgegevens en hoe dit in zijn werk gaat.
- > Burgers missen bij deze stappen informatie die voor hen belangrijk is om keuzes te kunnen maken. De keuze voor bij welke testlocatie men is geweest en het gebruiken van een unieke code of QR-code bij het ophalen van het testresultaat zijn hier voorbeelden van.

Eerdere ervaringen helpen bij begrip en gemak van te nemen stappen

- > Ervaring met het proces rondom een coronatest helpt bij begrip over wat men moet doen, zoals inloggen via DigiD. Maar ook over welke gegevens nodig zijn en hoe men hier aan komt (bijvoorbeeld de unieke code of QR-code als testresultaat bij een commerciële teststraat). Het is in de onderzoekssituatie bij deze gegevens onduidelijk dat dit gegevens zijn die men als burger op dat moment al heeft.
- > Ook is dat ervaring in het gebruik van andere apps de senioren helpt bij het begrip van wat men moet doen. Een voorbeeld hiervan is het nodig hebben van een verificatiecode, nadat je een *unieke code* hebt gebruikt. Het is in de app nog onduidelijk hoe men hieraan komt. Voor minder 'tech savvy' burgers maakt dit het proces verwarrend. Zij zijn niet gewend aan het moeten nemen van dergelijke stappen.

“

*Welke unieke code?
Hoe kom je aan die code?*

”

“

Die code is ook niet hetzelfde als de eerste unieke code. Waarom maken ze die niet hetzelfde? Nu moet je twee keer wat invullen.

”

CONCLUSIES

De CoronaCheck app is relevant in de huidige situatie

- > Burgers vinden het concept van de CoronaCheck app positief. De introductie van deze app draagt voor hen gevoel bij aan een samenleving die weer een beetje van het slot kan. Er is weinig weerstand tegen het gebruik van de app. Burgers vinden het een logische app in deze tijdsgeest.
- > Het voelt voor de doelgroep 65-plussers goed dat zij via deze weg veilig een evenement kunnen bezoeken. Het idee dat alle andere aanwezigen (hoogstwaarschijnlijk) niet besmettelijk zijn en het coronavirus niet kunnen overdragen stelt hen gerust.

Het hele proces rondom het bezoeken van evenementen, waar de CoronaCheck app onderdeel van is, zorgt voor obstakels bij minder tech savvy burgers

- > Vooral voor burgers die minder tech savvy zijn brengt het moeten gebruiken van de app om evenementen te bezoeken wel drempels met zich mee. Hoewel dit niet per se door de gebruiksvriendelijkheid van *deze app* wordt veroorzaakt, is het concept van de CoronaCheck app voor hen wel een obstakel voor deelname aan evenementen. Zij vinden het gehele proces, van het maken van een testafspraak tot aan het via een smartphone moeten tonen van een QR-code, (te) gecompliceerd en omslachtig.
- > De mogelijkheid om een papieren testbewijs te kunnen tonen bij de ingang van een evenement wordt zeker als positief en belangrijk ervaren. Deze optie zorgt ervoor dat mensen zonder smartphone niet uitgesloten worden van het bezoeken van evenementen. Maar ook senioren met smartphone zullen de voorkeur geven aan een papieren testbewijs. Gevoelsmatig is dit minder 'gedoe'.

“

Prima! Dan gaan er weer dingen open. Nu kan ik niets met mijn museum jaarkaart.

”

CONCLUSIES

Vragen van burgers gaan over proces rondom coronatesten, toegang bij evenementen en vaccinatie

- > Er blijven tijdens en na het gebruiken van de CoronaCheck app wel vragen over het logistieke proces rondom testen, QR-codes en een event bezoeken. Het levert spanning op dat je tijdig een test moet plannen als je een evenement wil bezoeken. Burgers hebben zorgen over het tijdig terecht kunnen voor een coronatest omdat het bijvoorbeeld erg druk is bij testlocaties.
- > Het is niet duidelijk dat men behalve de QR-code ook een legitimatiebewijs moet overleggen bij de ingang van een evenement. Men begrijpt dat er een controle nodig is om na te gaan of de QR-code hoort bij een testresultaat van de persoon die deze overlegt. Het komt in de informatie in de app niet nadrukkelijk naar voren dat hier bij de ingang van een evenement een controle op plaatsvindt aan de hand van een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs.
- > Er zijn burgers die twijfels hebben over de betrouwbaarheid van coronatesten en de omgang met gegevens door de GGD en Rijksoverheid. De informatie in de app neemt deze niet weg. In het geval van algehele scepsis rondom deze onderwerpen blijven burgers volharden in hun eigen mening hierover.
- > Voor de doelgroep van deze test, 65-plussers, is vaccinatie een zeer relevant en logisch onderwerp. Gevaccineerd worden ligt voor hun in het verschiet. Zij hebben daarom vragen over hoe deze app hen kan helpen in het geval dat zij gevaccineerd zijn. Het wordt als een omissie ervaren dat de app geen vaccinatiebewijs als optie heeft.

Kleine aanpassingen ter optimalisatie

- > Burgers kunnen in de basis uitstekend overweg met de CoronaCheck app. Er zijn op het gebied van gebruikerservaring enkele kleine knelpunten.
- > Wij zijn van mening dat bescheiden aanpassingen de app kunnen optimaliseren. Belangrijk is dat gebruikers procesmatig meer bij de hand worden genomen. Dit zorgt voor meer begrip van welke stappen nodig zijn en wat men op bepaalde punten in de app doet.

“
Wat als ik 's ochtends wakker wordt en ik zie dat het mooi weer is en ik ergens naartoe wil. Dan moet ik eerst uitzoeken waar en hoe laat ik kan testen. Je kan niet zomaar overal terecht. Je moet een uitje echt gaan plannen.
 ”

“
Ik mis wel nog wat voor het geval als je gevaccineerd bent.
 ”

AANBEVELINGEN

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

- > Geef in de **onboarding** aan dat ook **testafspraken via de app gemaakt kunnen worden**.
- > Geef op de **overzichtspagina een volgorde aan van de stappen die men moet nemen**. Dit verduidelijkt het proces dat burgers moeten doorlopen: het is pas mogelijk om een QR-code te maken nadat je (negatief) getest bent op corona.
- > Plaats de **informatie over hoe je moet inloggen bij het aangeven of men bij een commerciële testlocatie of de GGD is getest op een later moment**. De informatie over manier van inloggen (unieke code of DigiD) roept verwarring en spanning op. Dit leidt af van de vraag die eigenlijk gesteld wordt 'Waar ben je getest'?
- > **Beide inlogmethodes kunnen meer ondersteuning en uitleg gebruiken**. Het gebrek aan informatie over welke gegevens men moet gebruiken en hoe men hier aan komt is het grootste struikelblok.
 - Maak bij de route van de commerciële testlocatie duidelijk dat de unieke code of QR-code van de coronatest afkomstig zijn. Het is nu niet duidelijk (genoeg) dat dit gegevens zijn die men zelf al heeft.
 - Maak duidelijk dat de QR-code afkomstig van de testlocatie een andere QR-code is dan die je kan tonen bij de ingang van het evenement.
 - De 1234 als invultemplate bij de verificatiecode is niet duidelijk. Dat hier cijfers staan werkt verwarrend voor de geteste doelgroep. Dat er een code van vier cijfers via sms binnenkomt wordt niet goed gezien. Hierdoor is het niet duidelijk dat er op de plek waar nu 1234 wordt getoond een nieuwe viercijferige code ingevuld dient te worden.
 - Schep duidelijkheid over het inloggen met DigiD. Inloggen bij DigiD wordt niet altijd geassocieerd met het gebruiken van een pincode. Er is hier ook de verwachting van een andere inlogmethode.
- > Geef na het afronden van het maken van de QR-code **informatie over dat er bij de ingang van een evenement een controle plaatsvindt en dat men hiervoor een identiteitsbewijs nodig heeft**.
- > Op de overzichtspagina komen 'Maak een testafpraak' en 'Maak QR-code' ook weer terug in beeld. Dit geeft gebruikers het gevoel dat zij opnieuw moeten beginnen. **Zorg voor meer afscheiding in wat door gebruikers gedaan is en welke acties zij (nogmaals) kunnen nemen in de app**.
- > Maak het **bolletje voor het bevestigen dat de privacyverklaring gelezen is in de onboarding beter zichtbaar**. Het valt niet duidelijk genoeg op dat hier een actie van de gebruiker nodig is.





ONBOARDING

- ✓ Onboarding in zijn geheel verloopt gemakkelijk.
- ✓ De uitleg wordt visueel aansprekend en tekstueel kort en bondig gevonden

Dit lees je allemaal snel met een schuin oog. Lijkt me allemaal vrij helder.

- ⊖ De visuals zijn van relatief jonge personen. De geteste doelgroep 65-plussers kan zich als doelgroep niet direct in de visuals herkennen.
- ❗ De informatie benadrukt vooral het maken van een QR-code. Niet de mogelijkheid om een test afspraak te maken via de app. [1]

Je bent al getest toch als je deze app gaat gebruiken?



ONBOARDING

- ✓ De 40-urige geldigheid van de test is helder voor de burgers
- ✓ De aandacht voor privacy wordt op prijs gesteld.
- De geldigheid van 40 uur roept een zekere mate van stress en vragen op bij de burgers: men ervaart een dwingend tijdslot. Lukt het wel om de test en het evenement goed op elkaar af te stemmen? Wat als teststraten vol blijken te zijn? Heeft men tijdig de negatieve resultaten terug van de teststraat?

Het lijkt me wel gedoe dat het allemaal binnen 40 uur moet. Wat nou als je niet terecht kunt? Dan mag je dus niet naar binnen.

- ❗ Privacy voorop spreekt aan, maar het maakt burgers ook direct alert op privacy. Men vraagt zich direct af welke gegevens vastgelegd worden. Een deel van de burgers heeft hier overigens geen bezwaar tegen, en een deel staat hier in de basis sceptisch tegenover.

Ik vraag me dan af wat ze allemaal weer van je weten?

- ❗ Het is burgers niet direct duidelijk hoe de aangegeven gegevens gebruikt zullen worden in de app. [2]
- ❗ Onduidelijk is ook hoe en waar precies het controleren van de gegevens plaatsvindt en wie dat doet: is het in de app zelf, bij de testlocatie of bij het evenement? [1]



ONBOARDING

- ✓ Helder overzicht dat snel duidelijk maakt wat met de gegevens gebeurt. Onderstreept het zorgvuldig gebruiken van privacygevoelige data.
- ❗ Meerdere burgers vergeten de privacyverklaring [1] te tekenen voordat ze de onboarding afsluiten. Onduidelijk is of dit is omdat visueel niet opvalt dat getekend moet worden of dat het een test-effect betreft, omdat deelnemers verwachten dat ze in het prototype automatisch doorgaan naar de volgende pagina.

Ah verrek, ik had niet gezien dat je dat aan moet vinken.



MENU / MIJN OVERZICHT

- ✓ De twee hoofdkeuzes zijn duidelijk weergegeven en goed van elkaar te onderscheiden.
- Burgers vragen zich af hoe ze te weten komen of ze een testresultaat nodig hebben. Geldt het voor alle activiteiten of alleen specifieke? Wordt het bij het kopen van een kaartje vermeld of mag je pas een kaartje kopen als je een negatief testresultaat hebt?
- ! De optie ‘Maak een testafspraak’ wordt niet direct verwacht op basis van de informatie uit de onboarding. Het lijkt niet centraal te staan in deze app. Burgers zijn echter niet verbaasd de optie te zien.
- ! Het is niet alle burgers direct duidelijk of er een volgorde in de opties zit op deze pagina. De buttons maken hier geen onderscheid in.

Ik merk dat ik eerst bij die QR-code wil gaan kijken omdat ik dat nog niet zo goed ken.

- ! 65-plussers missen hier heel sterk een knop die een bewijs van vaccinatie laat zien. Voor deze doelgroep is dat een zeer logisch en dichtbij perspectief. Men verwacht vaak eerder gevaccineerd te worden, dan dat men een negatieve test wil gebruiken om ergens heen te mogen.

Dat zou hier toch ook moeten staan. Ik heb al een afspraak staan en mijn man is al gevaccineerd. Je wilt juist een soort permanent bewijs dat je gevaccineerd bent.



MAAK EEN TESTAFSPRAAK

- ✓ Deze pagina in zijn geheel lijkt eenvoudig en doeltreffend. De informatie roept weinig vragen op en het plannen van een afspraak komt makkelijk over.
- ✓ Wat opvalt is dat burgers hier de meestgestelde vragen niet openen.
- ❗ De zinsneden 'Plan je test dus op tijd' en 'zorg dat je QR-code binnen 40 uur gescand is' geven druk bij de burgers. Men voelt in tegenstelling tot een normale coronatest, ineens tijdsdruk. Men wordt graag geholpen of gerustgesteld in het plannen van de testafspraak.
- ❗ Voor een deel van de 65-plussers is de term 'aan de deur' niet geheel duidelijk. Is dit thuis aan de deur of wordt hiermee de ingang van het evenement bedoeld.

*Wanneer ben je dan op tijd met maken van zo'n testafspraak?
Het zal je maar gebeuren dat ze vol zitten.*

Met deur zullen ze dan wel de ingang bedoelen. Of komen ze aan huis langs?



QR-CODE MAKEN

- De 65-plussers zijn vooral genegen naar de GGD te gaan voor een test. Ze verwachten niet een commerciële teststraat te bezoeken. Ook omdat gevoelsmatig de kosten van een bezoek aan een museum of theater dan onredelijk hoog worden.

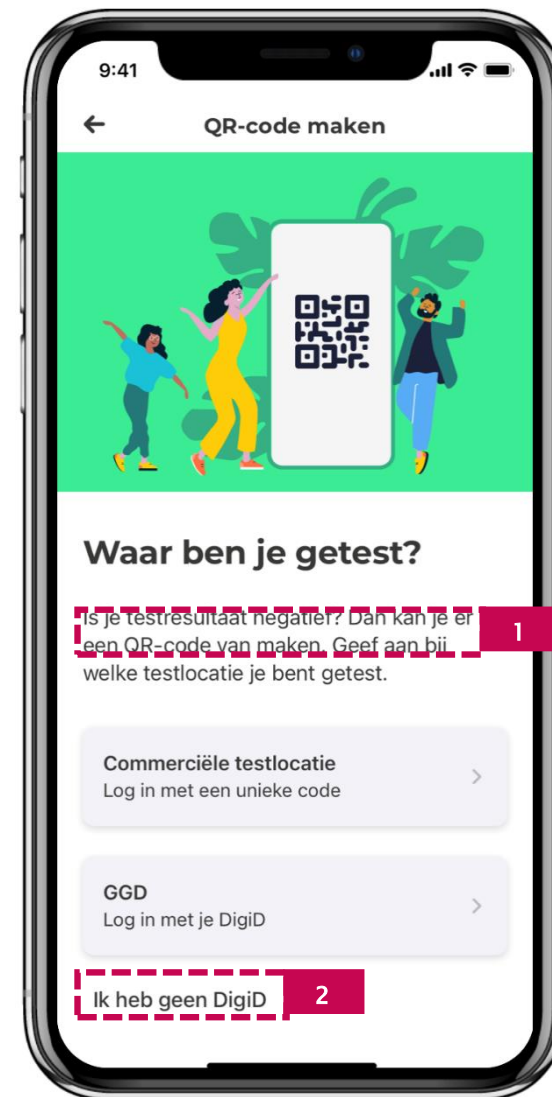
Daar moet je betalen. Dan wordt een avondje naar het theater wel erg duur.

- Het ophalen van de testresultaten wordt het meest ingewikkelde aspect van de app gevonden door de burgers.
- Het is onduidelijk of dit scherm leidt tot een procedure of een suggestie is. Dit zit in de zinsnede 'kan je er een QR-code van maken'. Burgers willen graag explicieter gewezen worden op het maken van de QR-code. [1]
- Deze pagina lijkt meer te draaien om het kiezen van een inlog-methode, dan om de keuze tussen welk type locatie men getest is.
- Het aangeven van hoe er in moet worden gelogd (onder de opties waar men getest is) op deze pagina geeft onnodig vragen en onzekerheid. Een deel van de 65-doelgroep vraagt zich dan al af of men wel een unieke code heeft gekregen en hoe het inloggen met DigiD gaat.
- De weergegeven wijzen van inloggen komen niet per se overeen met de inlog-methodes die volgen: bij de Commerciële testlocaties met unieke code en QR-code en bij GGD met DigiD met pincode en inloggegevens.
- De optie 'Ik heb geen DigiD' [2] op deze pagina lijkt onnodig en voedt de onzekerheid die de doelgroep ervaart met het gebruik van inloggegevens. Het leidt af van de daadwerkelijk keuze op de pagina (waar is men getest).

Het kan (een QR-code maken), maar het hoeft dus niet?

Ik heb altijd zo'n hekel aan inlog zus, maak wachtwoord aan zo, bevestig dit en dat.

Hoezo moet je hier inloggen met DigiD? Dat doe ik wel op de computer, maar heb ik nog nooit op mijn telefoon gedaan.



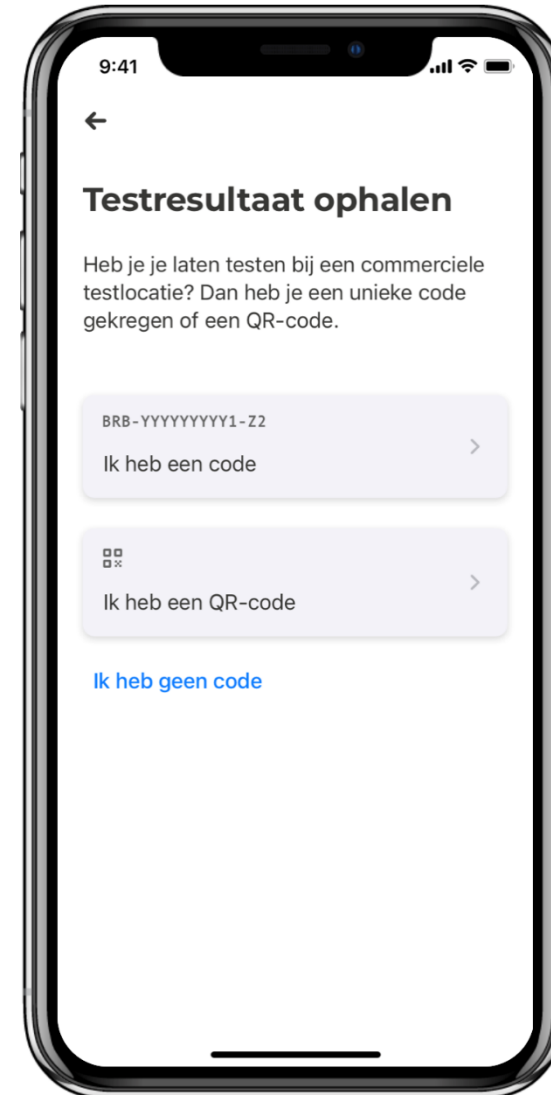
ROUTE 1 : TESTRESULTAAT OPHALEN COMMERCIELE TESTLOCATIE

- Doordat men geen concreet testresultaat in handen heeft, is wat onzekerheid te bespeuren over de informatie en resultaten die men van de commerciële testlocatie zal krijgen. Zal men weten welke code of QR-code het betreft? De optie 'ik heb geen code' geeft voor de burgers aan dat het inderdaad kan gebeuren dat je geen code krijgt.

Ze zeggen dat ze geen gegevens vastleggen, maar hoe weten ze dan of je een code krijgt en of dat de juiste is?

- De hier benoemde QR-code is volgens de burgers waarschijnlijk de QR-code die de app aanmaakt. Men denkt hier dus al over de juiste QR-code te beschikken.
- Onduidelijk is dat met deze QR-code een andere QR-code wordt aangemaakt.

Dit zal die QR-code zijn. Dan hoef je niks meer te doen, want dan heb je 'm.

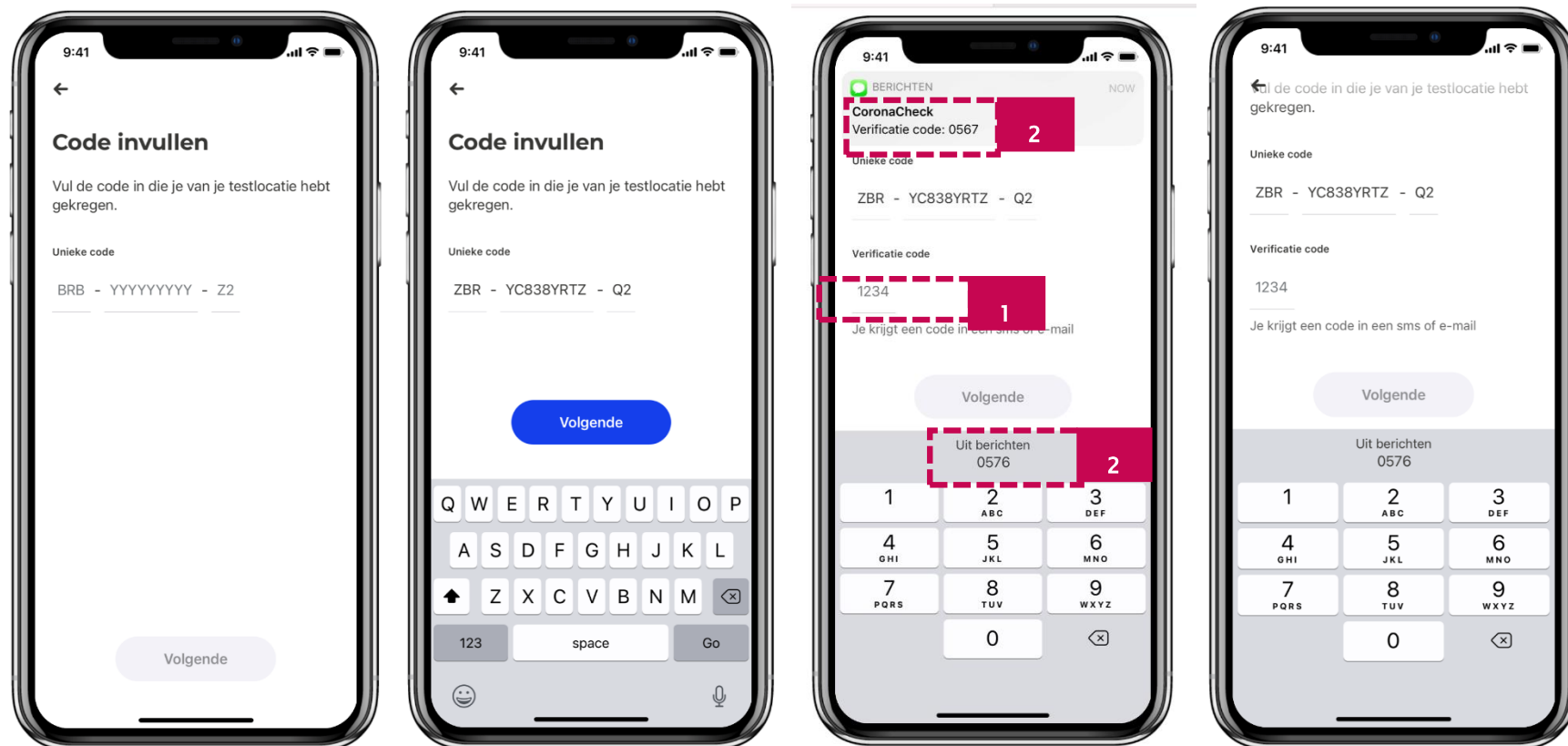


ROUTE 1 : UNIEKE CODE INVULLEN

- ✓ Het invullen van de code van de testlocatie zelf levert geen problemen op.
- ❗ De verificatiecode lijkt ingewikkelder:
 - ❗ Het ophalen van de verificatiecode heeft uitleg en verduidelijking nodig. Hoe ontvangt men deze code?
 - ❗ De voorgevulde cijfers 1234 interpreteert men als de in te vullen verificatiecode [1].
 - ❗ Het automatisch ophalen van de code door de telefoon zelf via 'Berichten' gaat snel en 'Uit Berichten' [2] wordt over het hoofd gezien en zeker niet altijd begrepen.

Die code staat er al hier... 1234!

Dat getal (Uit Berichten) valt totaal niet op. Ik dacht dat je hier gewoon mee kan typen.



ROUTE 1 : QR-CODE VAN DE TESTLOCATIE SCANNEN

- Een deel van de doelgroep is wel bekend met het bestaan van QR-codes, maar heeft zelf geen ervaring met het scannen ervan. Te merken is dat men het gebruiken van QR-codes spannend vindt en zich afvraagt hoe het precies in zijn werk gaat.

Je ziet dat steeds meer tegenwoordig. In de krant, op een bushokje, overal. Ik zelf heb het nog nooit gebruikt. Dat doe ik toch liever niet.

- ! Een deel van de doelgroep denkt dat de QR-code niet gescand hoeft te worden, omdat het de juiste QR-code zal zijn om bij het event binnen te komen.



ROUTE 2: TESTRESULTAAT OPHALEN GGD

- ✓ Inloggen met DigiD wordt in de basis als veilig en betrouwbaar gezien en kan men plaatsten in combinatie met de overheidsinstantie GGD.

DigiD dat geeft altijd wel een veilig gevoel. Dan kan niet zomaar iedereen bij je gegevens.

- ❗ Het is onduidelijk voor de burgers dat met het inloggen via DigiD de resultaten van de test automatisch worden opgehaald. Waarom moet men dan inloggen? Duiding van wat men doet door middel van het inloggen, zou helpen in het begrip van deze procedure.
- ❗ Het inloggen met DigiD wordt niet altijd geassocieerd met het gebruiken van een pincode. Burgers gebruiken ook inloggegevens. Hierdoor verwacht men niet om een pincode gevraagd te worden.
- ❗ Het gebruik van DigiD op de telefoon is voor een deel van de doelgroep 65-plussers onbekend. Dit roept spanning en onzekerheid op.

Ik heb helemaal niet zo'n pincode van DigiD. Maar wel DigiD. Is er dan geen andere manier? Ik heb dit nog nooit gedaan hoor.



TESTRESULTAAT

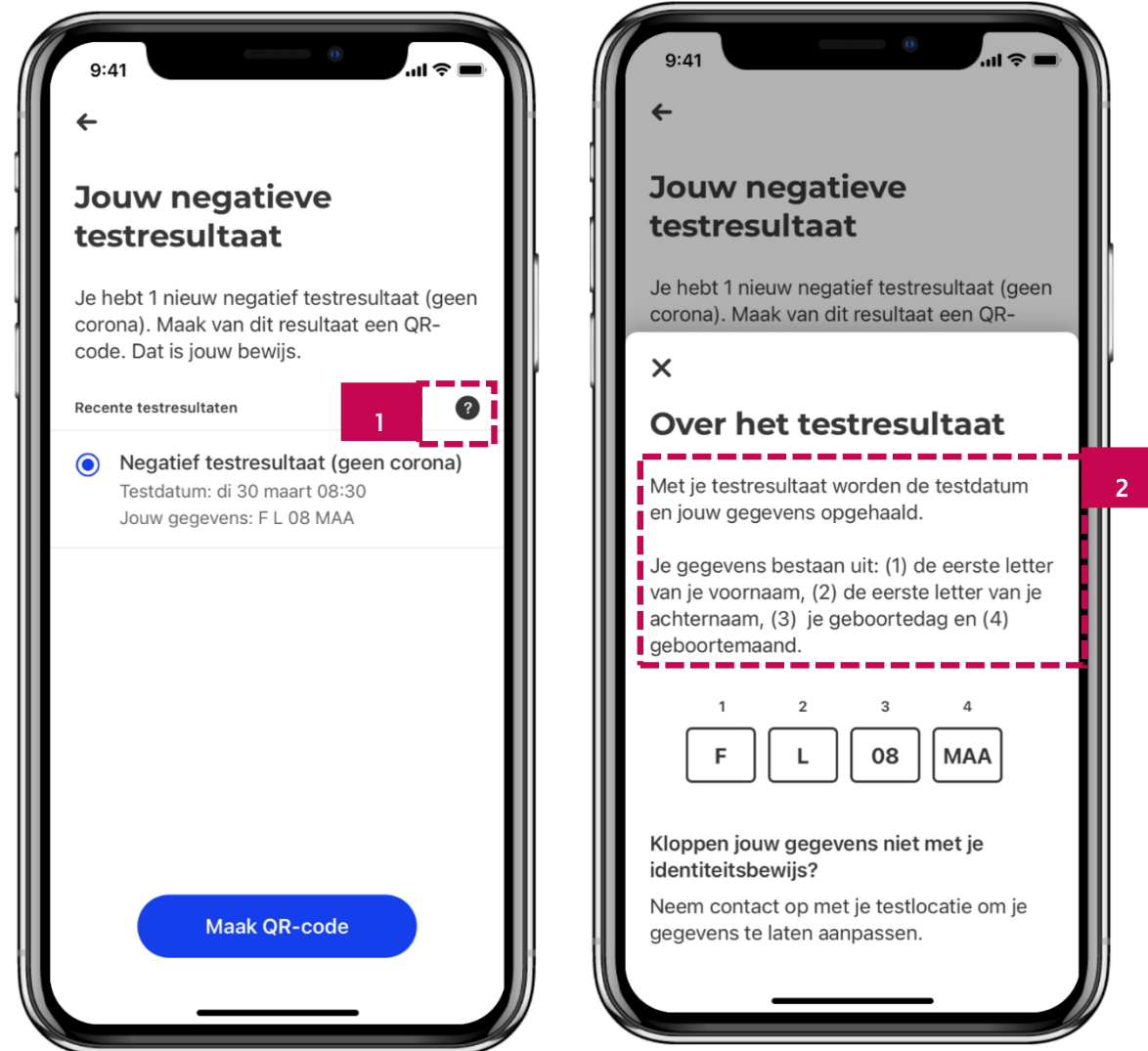
- ✓ Weergave van het negatieve testresultaat is duidelijk.
- ✓ Het genereren van de QR-code roept hier geen vragen op en gaat gemakkelijk.

Prima. Dit lijkt me voor zich spreken.

- ⚡ Het vraagteken [1] bij recente testresultaten wordt niet gezien en voelt ook onnodig. Burgers hebben geen vragen over of dit hun recente testresultaten zijn.
- ❗ De uitleg over de testresultaten [2] is niet de uitleg die men verwacht. Hier wordt ingegaan op de gebruikte gegevens. Dat verwacht men niet op basis van de plaatsing van het vraagteken achter recente testresultaten. Eerder verwacht men hier nu iets over de testresultaten zelf, omdat het vraagteken bij Recente Testresultaten lijkt te horen.
- ❗ Burgers snappen niet helemaal hoe het werkt met hun gegevens. Men herkent dat het de eigen gegevens zijn, maar weet niet helemaal goed waarom deze nu weergegeven worden.
- ❗ Een deel van de doelgroep vindt het vreemd dat hier gegevens worden weergegeven, omdat men meent gelezen te hebben dat er juist geen gegevens worden opgeslagen.

Ze zeiden toch dat er niks wordt opgeslagen. Nu zie ik dit toch staan. Wat nou als iemand dit te pakken krijgt?

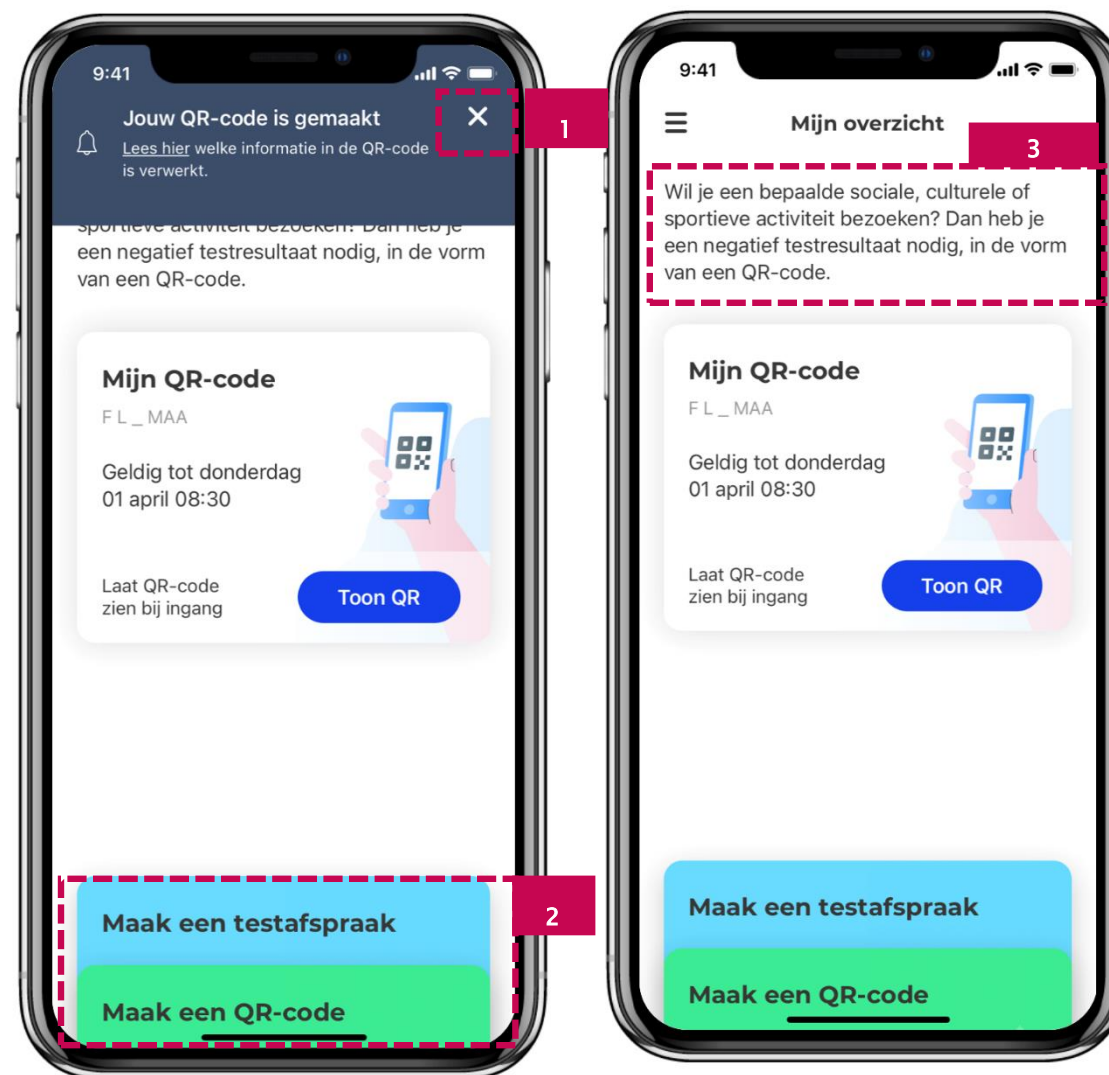
Je weet met zo'n QR-code ook niet wat er allemaal aan gegevens worden doorgegeven.



QR-CODE WEERGAVE

- ✓ Het weergegeven blok met Mijn QR-code is helder voor burgers. De geldigheid en hoe men deze QR-code kan tonen is duidelijk en roept geen vragen op.
- ⚡ Niet iedereen ziet even snel dat de overlay met 'Jouw QR-code is gemaakt' [1] weggeklikt kan worden.
- ❗ Een overzicht van QR-code(s) en een menu lijken op deze pagina door elkaar te lopen: dit zorgt voor verwarring. Burgers hebben niet door dat men weer bij het beginscherm is uitgekomen. Eerder interpreteert men deze pagina als een pagina waar de QR-code is 'gestald'.
- ❗ Het is burgers niet duidelijk waarom hier zowel een QR-code staat als de buttons *Maak een Testafspraak* en *Maak een QR-code*. [2] Een QR-code heeft men net gemaakt, dus snapt men niet goed waarom dit hier weer staat.
- ❗ Ook de tekst bovenin [3] strookt niet met de zojuist gemaakt QR-code, want dit weet men op dat moment al. De tekst lijkt hier overbodig.

Die hebben we toch net zitten maken!? Dan hoeft dat toch niet weer hier te staan. Verwarrend.



QR-CODE WEERGAVE

- ✔ Het tonen van de QR-code op het evenement wordt als zeer gemakkelijk en voor zich sprekend ervaren.
- ❗ De burgers gaan ervan uit dat men alleen de QR-code bij de ingang moet tonen en niet ook een ID.
 - Dat ook gegevens qua initialen, geboortedatum gecontroleerd gaan worden, is niet wat men verwacht. Dit zou men (na uitleg) niet onlogisch vinden, want men snapt dat individuele testresultaten niet zo maar doorgegeven mogen worden, maar het wordt wel onhandig gevonden.

Tja, die moet je op zich altijd bij je hebben. Maar als je naar het theater gaat dan kan ik me voorstellen dat je het toch niet bij je steekt. Als je je kaartje hebt en deze code is het toch voldoende. Dan weten ze toch genoeg?





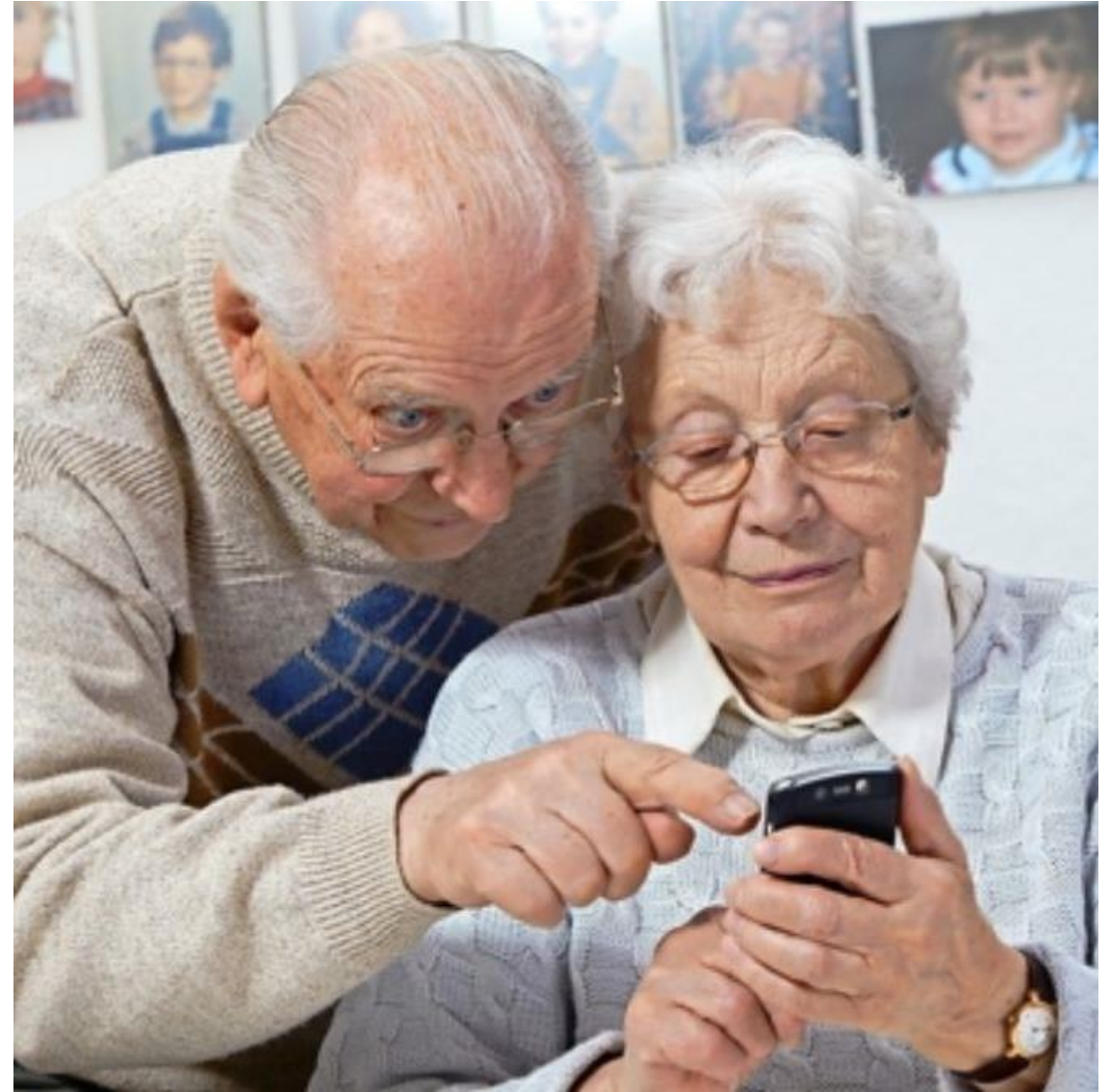
ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Uitvoering

- > De interviews hebben online via Webex plaatsgevonden op dinsdag 30 maart 2021.
- > De interviews duurden elk 45 minuten.
- > Betrokkenen van Team CoronaCheck hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt 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 tot stand is gekomen.
- > Tijdens de gesprekken hebben we een prototype van de CoronaCheck app voorgelegd. De webpagina's stonden in Marvel op laptops van Ruigrok NetPanel en werden getoond aan de deelnemers door het Ruigrok NetPanel-scherm met hen te delen. Doordat deelnemers ook de controle over de besturing van het scherm kregen, kon met hun handelingen meegekeken worden.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Werving en selectie

- > De zes deelnemers zijn door professioneel respondentenselectiebureau Respondenten.nl geworven.
- > Respondenten.nl voldoet aan de kwaliteitseisen conform het Research Keurmerk, gebaseerd op ISO 20252.
- > Burgers behoren tot de volgende doelgroep: ouderen van 65 jaar en ouder.
- > Er is een spreiding gemaakt op basis van:
 - Leeftijd
 - Geslacht
 - Opleidingsniveau
 - Tech savvyness
- > Respondenten.nl heeft gebruik gemaakt van haar eigen bestand voor de werving.

| Profiel deelnemers | Totaal (n=6) |
|-------------------------|--------------|
| Geslacht | |
| Man | n=3 |
| Vrouw | n=3 |
| Leeftijd | |
| 65 t/m 70 jaar | n=2 |
| 71 t/m 75 jaar | n=2 |
| 76 en ouder | n=2 |
| Opleidingsniveau | |
| Lager | n=2 |
| Middelbaar | n=2 |
| Hoog | n=2 |
| Tech savvyness | |
| Gemiddeld | n=4 |
| Beneden gemiddeld | n=2 |



Jeroen Hermans
jeroenhermans@ruigroknetaanel.nl



Sander Toet
sander@ruigroknetaanel.nl

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