



Een gebruiksvriendelijke,
betrouwbare digitale identiteit



Gemeente Amsterdam | City of
Amsterdam

Mike Alders
Anouschka Scholten
IRMA Meetup 29-11-2019

OIS | Datapunt | Digital City |
Digital Identity
Weesperstraat 113 1018 VN
Amsterdam

IRMA UX implementatie

Live demo

IRMA UX implementatie

- Implementatie van het nieuwe UX in IRMA
- Geheel nieuwe front-end gekoppeld aan huidige back-end
- MVP
- Doel: Eind januari 2020 in de app stores
- MVP: inzetbaar voor proeven met inwoners
 - Bij verschillende gemeentes
 - Met DigiD-proef: jouw basis identiteit in IRMA

Inwoners centraal

Hoe dan?

AANNAMES



SUC CES



You can't possibly predict/find/be aware of all the issues or opportunities

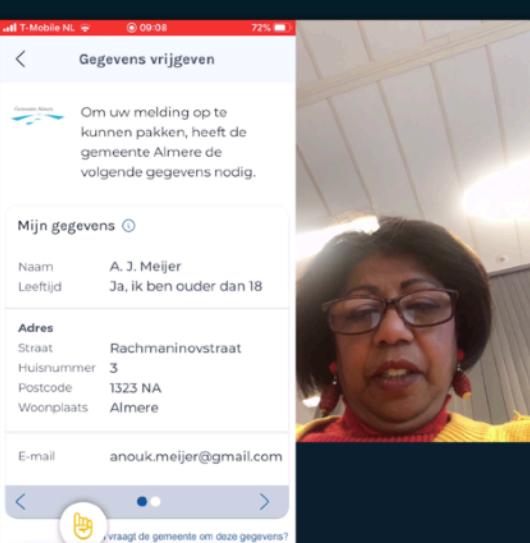




Observeren van gedrag - usability testen

Hoe een eindgebruiker door een app navigeert a.d.h.v. een realistische taak
zonder hulp

R1



Share recording

Gegevens vrijgeven

Om uw melding op te kunnen pakken, heeft de gemeente Almere de volgende gegevens nodig.

Mijn gegevens

Naam	A. J. Meijer
Leeftijd	Ja, ik ben ouder dan 18
Adres	
Straat	Rachmaninovstraat
Huisnummer	3
Postcode	1323 NA
Woonplaats	Almere
E-mail	anouk.meijer@gmail.com

Vraagt de gemeente om deze gegevens?

Share recording

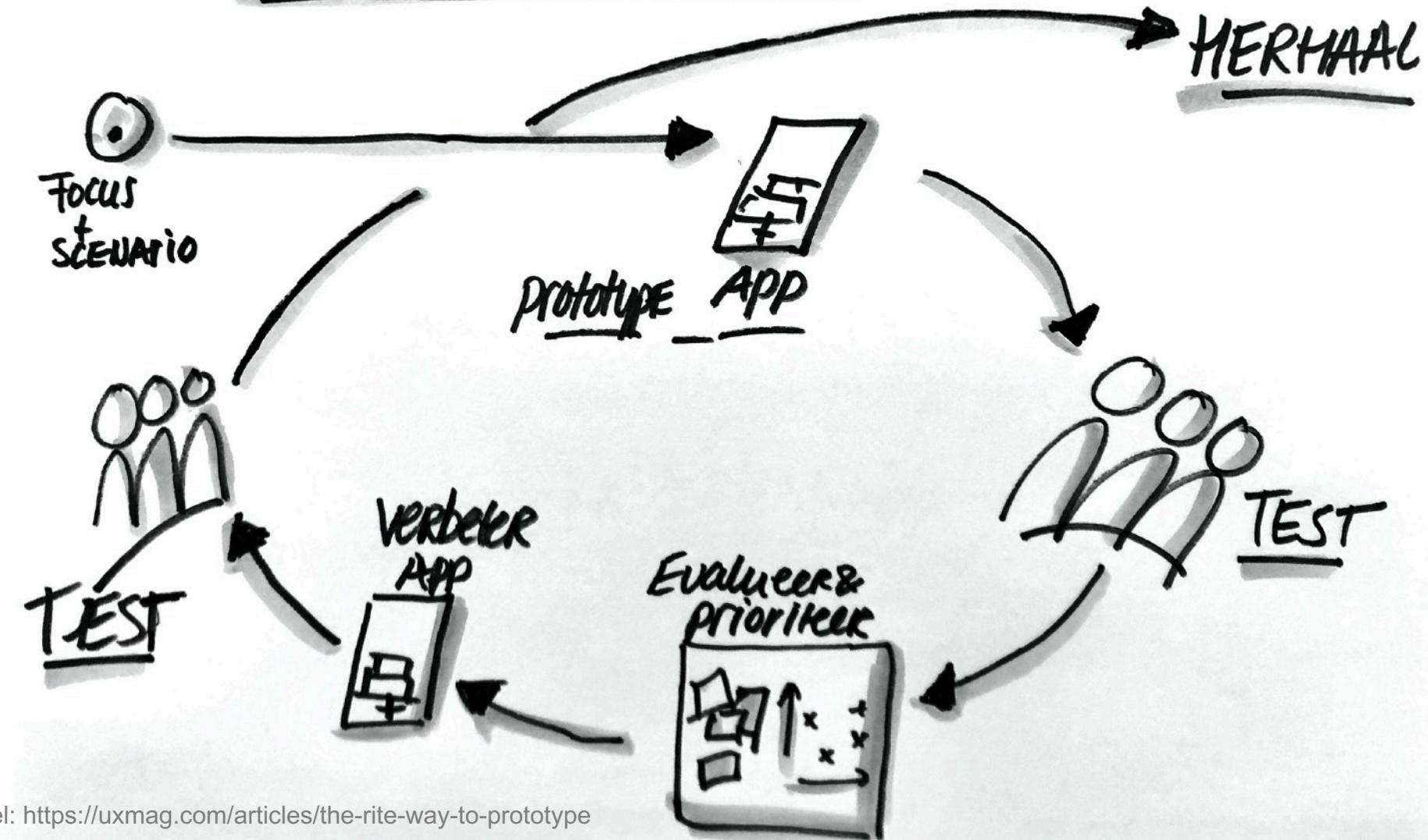
14:06 11:55.4 42:35

Elke sessie:

- **Interview vooraf**
- **Observatie gedrag**
hoe doorloopt de gebruiker de app adv realistische taken
- **Evaluatie achteraf**
Waarom..., wat gebeurde er..., hoezo,

XXX

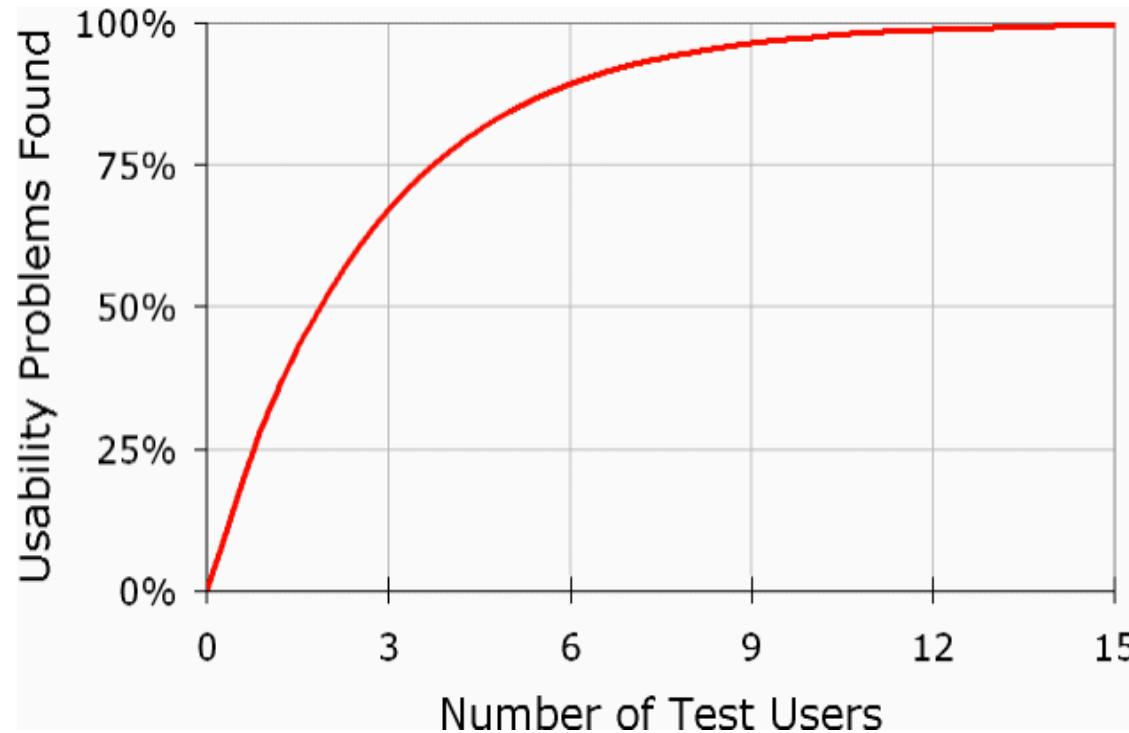
Snel leren & uitproberen Kort iteratief testen



✗
✗
✗

“Elaborate tests are a waste of resources”

75% of the problems found with 3 or 4 users



*Small &
frequent tests
are more
valuable*

Source: <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Samen gericht naar beter Oplossingsrichtingen brainstorm

Kracht van het collectief gebruiken

Met domeinverantwoordelijken, ontwerpers,
ontwikkeling..

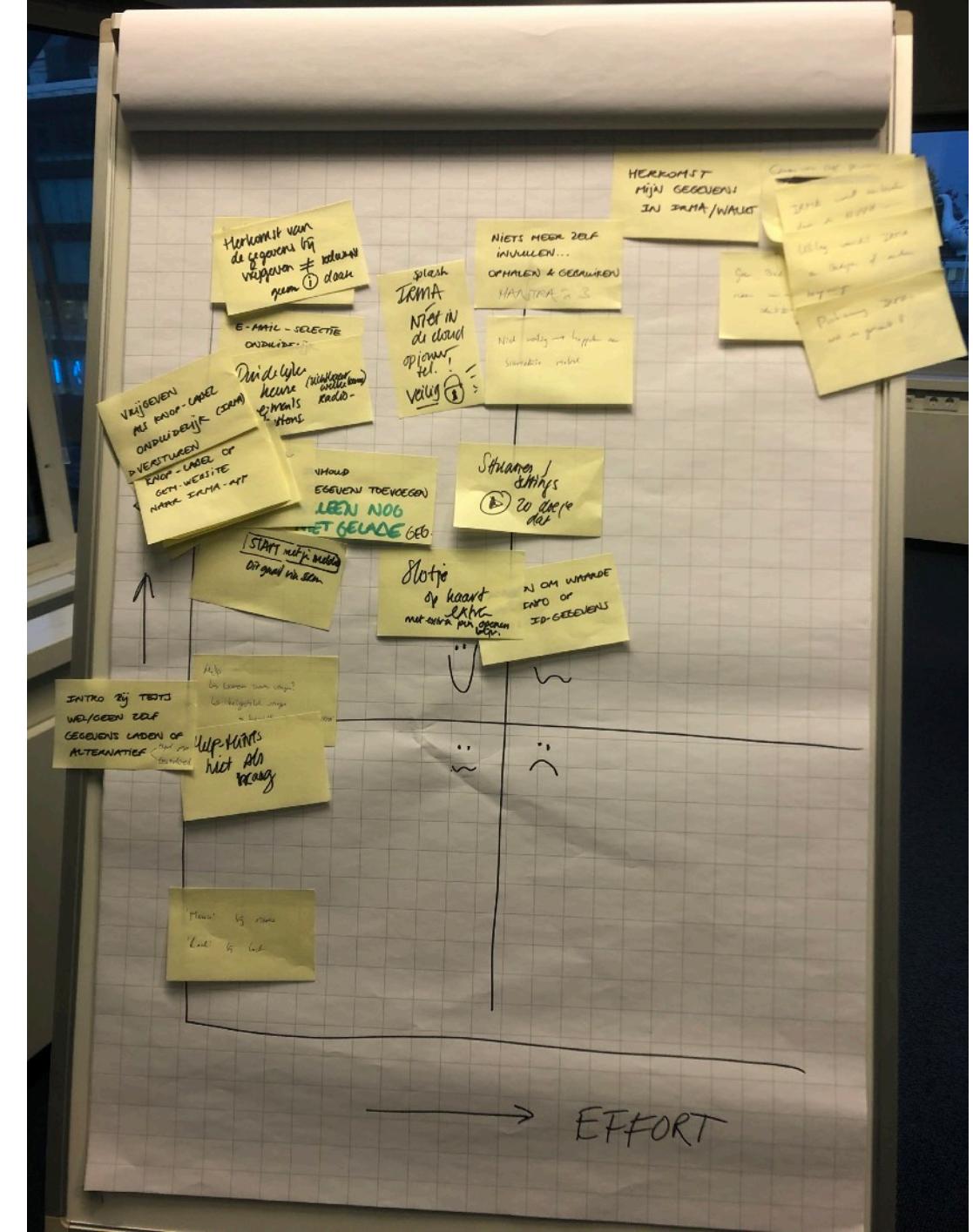
Oplossingen bedenken die input zijn voor een beter
ontwerp

Impact

De waarde voor eindgebruiker (en dus ook de organisatie)
- hoe hoger, hoe beter

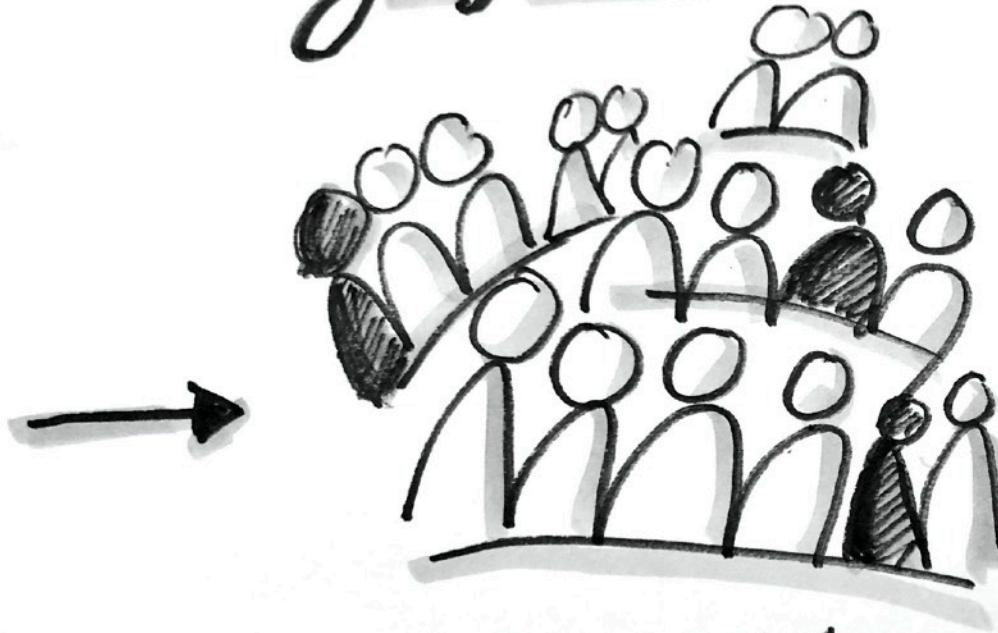
Effort

De moeite die het kost om te realiseren (in tijd, bemensing,
vaardigheden, politieke gevoeligheid...)
- hoe lager, hoe sneller te realiseren



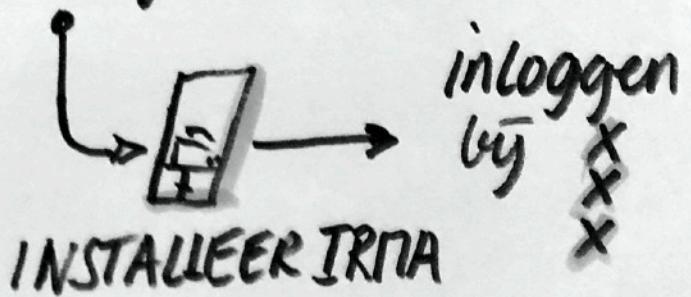
XXX

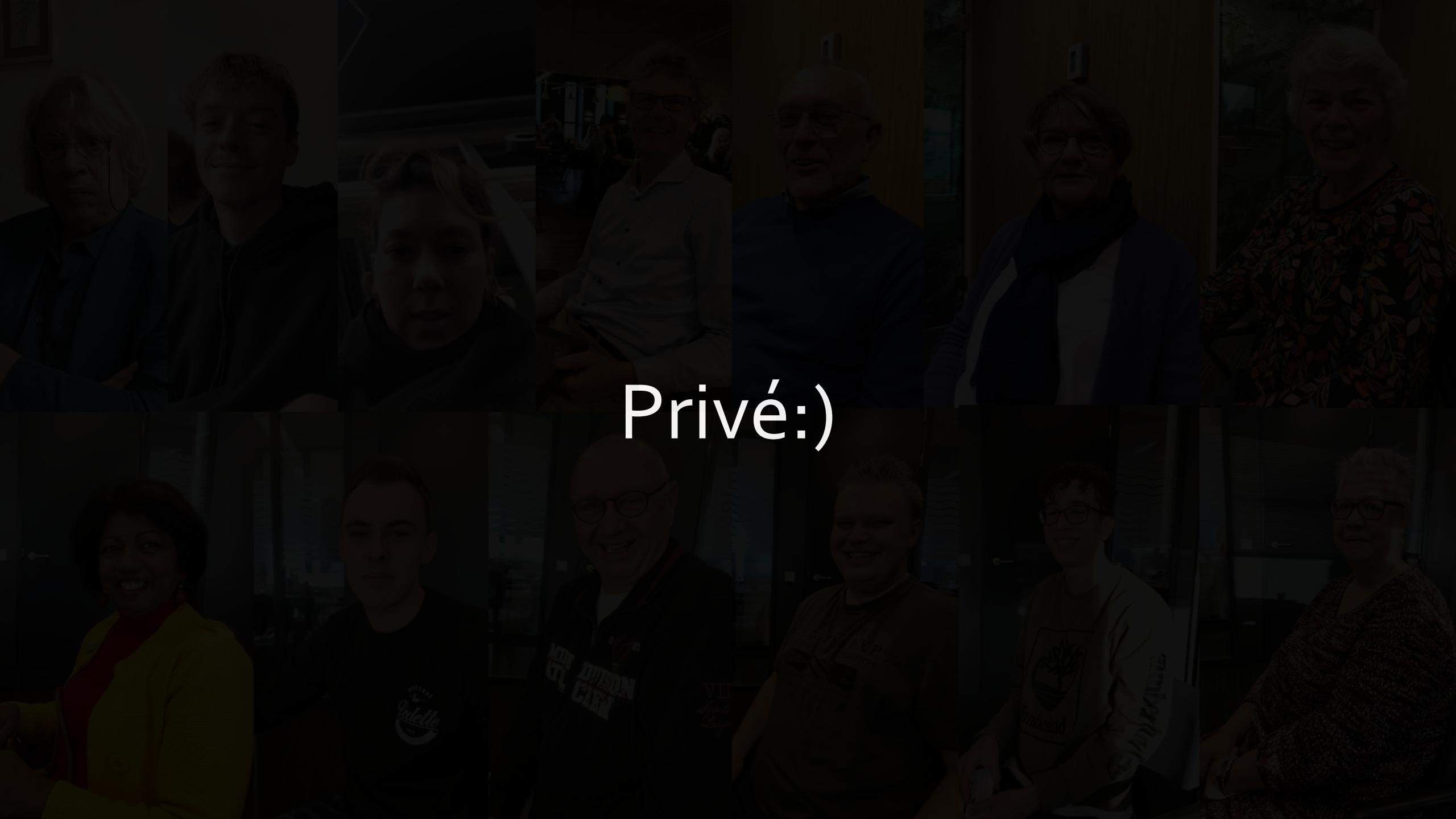
Gefocust testen



- 65+
- Student
- Laaggeletterd

Scenario 'Verhuising doorgiven'
werkelijke situatie





Privé:)



Respondent 1

Gepensioneerd, 66 jaar.

Medisch analist omgeschoold naar bedrijfseconoom.

Nu vrijwilligerswerk kringloop.

Redelijk digivaardig, redelijk privacy bewust

- Verfent gebruiker van 'OK' -app (bonus en kortingspasjes app), heeft alle kortingspasjes daar in staan
- Gebruikt Facebook, WhatsApp, NS-app, DigiD, Instagram...
- Logt nooit in via Facebook, heeft geen Gmail
- Wel eens ingelogd bij de gemeente (goede ervaring met afhandeling van een melding)

*"Voorwaarden... het is zoveel, als je dat allemaal moet lezen ben je een dag verder.
Phishing mail enzo, dat weet ik wel"*



Inwoners betrekken - samen sterk, samen leren

April-Okt
2019
Card sorting
en usability
testen

Oktober - December 2019

Snel itereren & leren

In tweewekelijkse cycli usability testen- accelereren naar een robuuste basis van IRMA

Q1 2020

Proeven
met MVP



HAN_UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

1/8-1/10

22/10
Try-Out

5 /11

19 /11

17 /12

3 /12

Wat hebben we zoal geleerd...



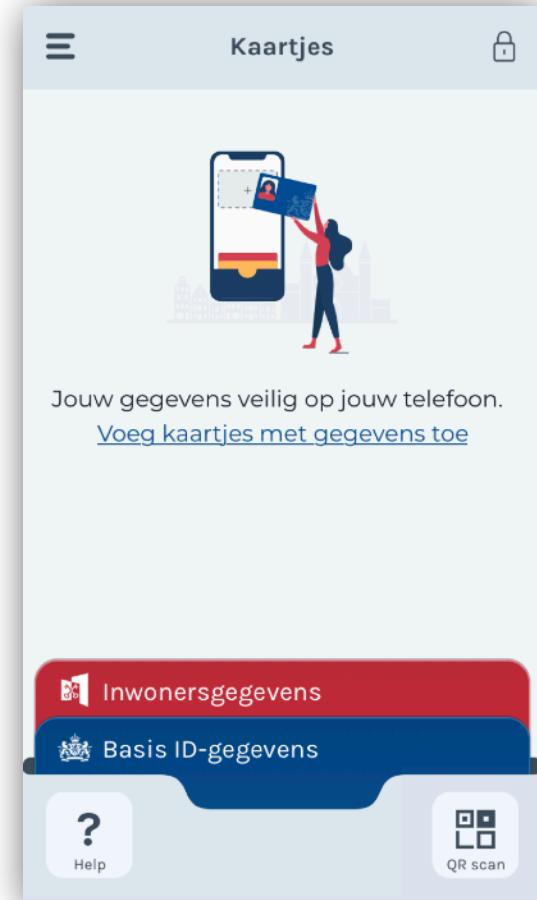
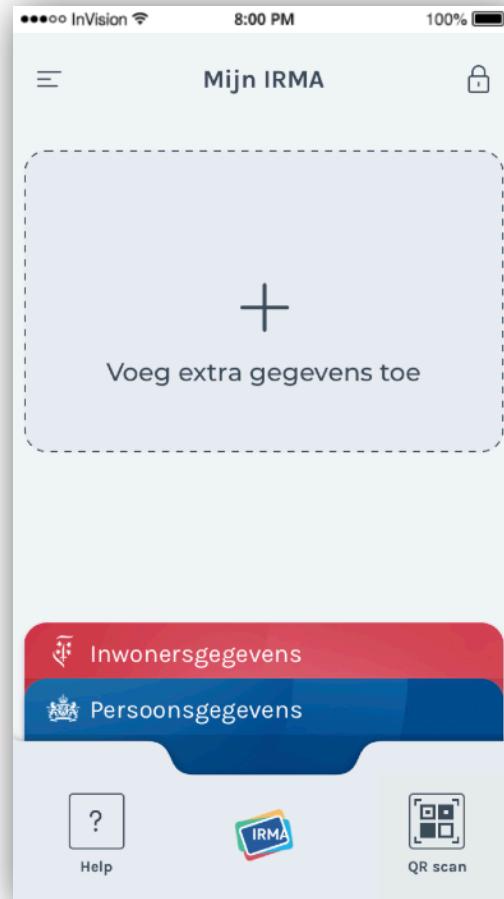
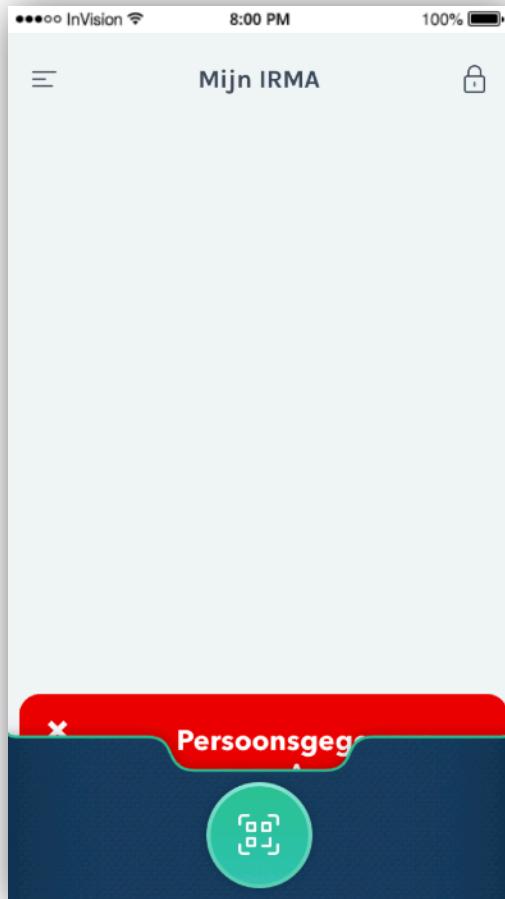
Van dat weet de gemeente toch al van me? Naar, ja dit geef ik door

The image consists of five mobile application screenshots arranged horizontally, connected by three large red curved arrows pointing from left to right.

- Screenshot 1:** "Gegevens delen" screen. It shows a red box labeled "Persoonsgegevens Inwoner Amsterdam" containing "Naam: A.J. Meijer" and "BSN: [REDACTED]". Below this is a "Toon alles" button. At the bottom, it says "Je deelt alleen deze gegevens" and has "Annuleren" and "Inloggen" buttons.
- Screenshot 2:** Similar to the first, but the "Toon alles" button is now grayed out, indicating all data has been shared.
- Screenshot 3:** "Gegevens vrijgeven" screen. It asks for permission to share data with "Gemeente Haarlem". It lists required fields: Naam (A. J. Meijer), BSN (1907.54.629), Straat (Pieter Aertszstraat), Huisnummer (5), Postcode (1073 SH), and Woonplaats (Haarlem). At the bottom are "Annuleren" and "Vrijgeven" buttons.
- Screenshot 4:** "Gegevens vrijgeven" screen. It displays a summary of the data being shared with "Gemeente Almere". It includes "Leeftijd: Ja, ik ben ouder dan 16 jaar", "Leeftijd: Ja, ik ben jonger dan 25 jaar", "Woonplaats: Ja, ik woon in Almere", and a note "Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?". At the bottom are "Annuleren" and "OK" buttons.
- Screenshot 5:** "Jezelf bekend maken" screen. It asks "Wil je dit aan **Gemeente Almere** doorgeven?". It lists the data being shared: Naam (A. J. Meijer), Leeftijd (Ouder dan 18), Uitgever (Rijksoverheid), Adres (Rachmaninovstraat), Nummer (3), Postcode (1323 NA), Woonplaats (Almere), Uitgever (Gemeente Almere), and E-mail (a.meijer@ziggo.com). At the bottom are "Nee, liever niet" and "Ja" buttons.

XXX

Affordance en toegankelijkheid knoppen onderin





Teksten en tone of voice

'Mijn Gegevenskaarten'



'Mijn Gegevens'

'Kaartjes'

'Gegevens delen'



'Gegevens vrijgeven'



'Annuleren' en 'Ok'

'Ik maak mezelf bekend'?



'Nee, liever niet' en 'Ja'



Verwachtingen managen

Transparant en inzicht geven over waarom

Gemeente Haarlem

Menu

1 2 3

Klein evenement

Om een straat- of buurtfeest te melden vragen we u in te loggen met IRMA. Zo weten we zeker dat niemand uit uw naam deze melding doet.

Inloggen met IRMA

Inloggen met IRMA 

Nog geen IRMA?
Download IRMA op uw mobiele telefoon of tablet.
Dat doe je binnen een paar minuten. Met de app heb je jouw identiteit op je mobiele telefoon, kun je aantonen dat jij bent wie je zegt dat je bent en is je privacy veilig.

 Available on the App Store  Get it on Google play

Gemeente Almere Mijn Almere MENU

Mijn Almere

Om gebruik te kunnen maken van Mijn Almere moet u zich bekend maken met

- Uw Burgerservicenummer (BSN)

+ Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?

Login op Mijn Almere

 Inloggen met IRMA

Nog geen IRMA?
[Download de IRMA-App >](#)

Waarom kiest Almere voor IRMA?

Met IRMA kunt u uw officiële persoonsgegevens veilig delen, en deelt u alleen wat nodig is. Dat vindt Almere belangrijk.



Gegevens vrijgeven

Gemeente Almere Om in te loggen, heeft de gemeente Almere de volgende gegevens nodig.

Mijn gegevens ⓘ
BSN 1907.54.629

Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?

Burgerservicenummer (BSN)
De gemeente wil zeker weten dat u het bent. U bent de enige die uw eigen gegevens in Mijn Almere mag inzien.

Gegevens vrijgeven

Gemeente Almere Om in te loggen, heeft de gemeente Almere de volgende gegevens nodig.

Sluiten X

Waarom vraagt de gemeente om deze gegevens?

Burgerservicenummer (BSN)
De gemeente wil zeker weten dat jij het bent. Je bent de enige die je eigen gegevens in Mijn Almere mag inzien.

Annuleren Vrijgeven

Annuleren Vrijgeven

Het is nooit goed genoeg en nooit af, maar...

...in cocreatie, gaan we samen, gericht naar beter!