

User test oud

Vrouw, 60 jaar

De test is gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid van de premiecalculator en de algehele user flow op de zorgverzekering website. We willen weten of de gebruikers zonder problemen hun premie kunnen berekenen en of de website intuïtief werkt.

Testscenario's:

1. **Stap 1:** Een nieuwe gebruiker wil de premie voor een basisverzekering met aanvullende verzekering berekenen.
2. **Stap 2:** Een gebruiker wil de dekking aanpassen (eigen risico verhogen/verlagen) en de premie herberekening.
3. **Stap 3:** Een gebruiker wil tijdens het berekenen een gezinssituatie toevoegen (bijv. partner en kinderen).

Testcriteria:

- Kan de gebruiker de premiecalculator gemakkelijk vinden op de website?
ja
- Kan de gebruiker zonder hulp door het proces navigeren?
Ja
- Is alle benodigde informatie duidelijk en begrijpelijk voor de gebruiker?
Nee, bij vele dingen moest de gebruiker de "i" aanklikken voor extra informatie.
- Komen er fouten of obstakels naar voren die het proces moeilijk maken?
Ja, het totaal is steeds na 3 secondes weg.
- Begrijpt de gebruiker de getoonde premie en de opties die erbij komen?
ja
- Hoe lang duurt het voor de gebruiker om het hele proces te doorlopen?
31 minuten

Vorbereiding:

1. **Testomgeving:** Zorg ervoor dat de website functioneel is en alle relevante elementen aanwezig zijn (premiecalculator, keuzes voor basis en aanvullende verzekeringen, etc.).
2. **Testgebruikers:** Selecteer minimaal 5 verschillende testgebruikers, met verschillende niveaus van technische vaardigheid en bekendheid met zorgverzekeringen.
3. **Takenlijst:** Maak een gedetailleerde lijst met taken die de gebruiker moet uitvoeren. Deze taken zijn afgeleid van de scenario's hierboven.

Vragen na de test:

- Wat vond je over het algemeen van de website en het premiecalculator proces?
Onoverzichtelijk, te veel tekst.
- Zijn er verbeteringen die je zou willen zien?
Minder van die meer informatie knopjes
- Zou je de website aanraden aan anderen om hun premie te berekenen? Waarom wel of niet?
Nee, het was te veel werk

Succescriteria:

- Gebruikers kunnen in minder dan 5 minuten hun premie berekenen.
- Minimaal 80% van de gebruikers vindt de website en het proces intuïtief.
- Gebruikers kunnen zonder hulp hun premie berekenen en begrijpen de resultaten.

Met deze aanpak kun je inzicht krijgen in hoe goed de premiecalculator werkt en of er verbeterpunten zijn voor de gebruiksvriendelijkheid van de website.

Bevindingen

- Begin fout, begint op ZZP. Is onduidelijk waar je zorgverzekering premie als particulier moet berekenen
- Heeft zorgverzekering gevonden
- Wat is de combinatie basisverzekering
- Begrijpt niet wat vrije keuze van je zorgverlener is
- Weet niet of de dingen in Zorg Plus ook inbegrepen zijn in Basis of andersom
- In de modal Meer informatie staat veel tekst. Dit had duidelijker verwerkt kunnen worden in de 2 opties die je kiest.
- Prijs onderin gaat soms weg. Maakt het heel onduidelijk hoeveel euro het totaal plaatje is
- Begrijpt dat ze korting krijgt bij eigen risico
- Het is onduidelijk als je eigen risico aanklikt, korting krijgt, hoe de prijs verandert. De prijs in Basis en Plus verandert live mee wat als verwarrend wordt bevonden
- Moet elke keer naar beneden scrollen om de totaal kosten te zien
- Vraagt zich af of je beide kunt kiezen bij ongevallen verzekering
- Vraagt zich af of je ook geen kunt kiezen bij ongevallen verzekering
- Pas na uitproberen, begrijpt dat het mogelijk is om GEEN aanvullende verzekering te kiezen
- Als je kind aanklikt komt er geen prijs bij het totaal premie te staan
- Het is onduidelijk hoeveel het per kind kost

User test jong

Man, 24 jaar

De test is gericht op het evalueren van de gebruiksvriendelijkheid van de premiecalculator en de algehele user flow op de zorgverzekering website. We willen weten of de gebruikers zonder problemen hun premie kunnen berekenen en of de website intuïtief werkt.

Testscenario's:

4. **Stap 1:** Een nieuwe gebruiker wil de premie voor een basisverzekering met aanvullende verzekering berekenen.
5. **Stap 2:** Een gebruiker wil de dekking aanpassen (eigen risico verhogen/verlagen) en de premie herberekenen.
6. **Stap 3:** Een gebruiker wil tijdens het berekenen een gezinssituatie toevoegen (bijv. partner en kinderen).

Testcriteria:

- Kan de gebruiker de premiecalculator gemakkelijk vinden op de website?
ja
- Kan de gebruiker zonder hulp door het proces navigeren?
Ja
- Is alle benodigde informatie duidelijk en begrijpelijk voor de gebruiker?
nee
- Komen er fouten of obstakels naar voren die het proces moeilijk maken?
ja
- Begrijpt de gebruiker de getoonde premie en de opties die erbij komen?
ja
- Hoe lang duurt het voor de gebruiker om het hele proces te doorlopen?
8 minuten

Vorbereiding:

4. **Testomgeving:** Zorg ervoor dat de website functioneel is en alle relevante elementen aanwezig zijn (premiecalculator, keuzes voor basis en aanvullende verzekeringen, etc.).
5. **Testgebruikers:** Selecteer minimaal 5 verschillende testgebruikers, met verschillende niveaus van technische vaardigheid en bekendheid met zorgverzekeringen.
6. **Takenlijst:** Maak een gedetailleerde lijst met taken die de gebruiker moet uitvoeren. Deze taken zijn afgeleid van de scenario's hierboven.

Vragen na de test:

- Wat vond je over het algemeen van de website en het premiecalculator proces?
Redelijk makkelijk te begrijpen, wel te veel tekst.
- Zijn er verbeteringen die je zou willen zien?
Alles is zo groot. Maak het kleiner zodat ik meer informatie op mijn scherm heb zonder te scrollen
- Zou je de website aanraden aan anderen om hun premie te berekenen? Waarom wel of niet?
ja

Succescriteria:

- Gebruikers kunnen in minder dan 5 minuten hun premie berekenen.
- Minimaal 80% van de gebruikers vindt de website en het proces intuïtief.
- Gebruikers kunnen zonder hulp hun premie berekenen en begrijpen de resultaten.

Met deze aanpak kun je inzicht krijgen in hoe goed de premiecalculator werkt en of er verbeterpunten zijn voor de gebruiksvriendelijkheid van de website.

Bevindingen

- Kon zorgpremie niet vinden op de homepage. De navigatie balk bovenin was te moeilijk om het snel te kunnen begrijpen.
- De teksten van de kopjes veel te groot
- De "Jouw Premie" onder in, verdwijnt steeds.
- Het hele ontwerp voelt te groot aan. Moet te veel omlaag en omhoog scrollen steeds