



Gebruikersonderzoek

Sprint 31 | 18 januari – 8 februari



BELASTINGDIENST, CAK, CJIB, DUO, RVO, SVB, TOESLAGEN EN UWV



Inhoud

- › Aanleiding en doel
- › Focus deze sprint
- › Testen flow mobiel
- › Testen webversie
- › Slot



Aanleiding en doel



Achtergrond

- › Momenteel ontwikkelt team Vorderingenoverzicht Rijk een overzicht voor burgers met hun actuele betalingsverplichtingen aan overheidsorganisaties. Om de ontwikkeling aan te laten sluiten bij de doelgroep vinden er verschillende UX-onderzoeken plaats. Op deze manier kunnen gebruikservaringen direct meegenomen worden in de ontwikkeling van de app.



Doel onderzoek

- › Het doel van de verschillende onderzoeken is afhankelijk van de bijbehorende ontwikkelsprints.
- › Een deel van het onderzoek is exploratief. We verzamelen informatie voor de verdere ontwikkeling van het Vorderingenoverzicht Rijk en de context waarin deze gebruikt gaat worden.
- › Het globale doel is om te testen of het Vorderingenoverzicht Rijk gebruiksvriendelijk, begrijpelijk en toegankelijk is.



Onderzoeksvragen

- › In hoeverre is het Vorderingenoverzicht Rijk voor burgers gebruiksvriendelijk en toegankelijk? En wat zijn aanknopingspunten ter verbetering?
- › Hoeverre is het concept begrijpelijk en wat zijn UX-knelpunten in de flow?
- › In hoeverre sluit Vorderingenoverzicht Rijk aan bij de leefwereld van toekomstige gebruikers?



Methode

- › Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief UX-onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews.
 - De interviews waren semigestructureerd. Van te voren zijn vragen opgesteld. De volgorde waarin de vragen gesteld worden is flexibel, waardoor de interviewer kan doorvragen op de antwoorden op de geïnterviewde.



Focus van deze sprint



Focus van deze sprint

Onderzoeksvragen

Hoe wordt de gehele flow van het Vorderingenoverzicht Rijk ervaren door laaggeletterden, zowel in de mobiele app als in de webversie? Welke suggesties hebben zij om het geheel toegankelijker te maken?

Aanpak

Het bekijken en bespreken van twee versies van de flow met taalambassadeurs van stichting Lezen en Schrijven.



Wat is een taalambassadeur?

Taalambassadeurs laten zien hoe het is als lezen en schrijven moeilijk is. Omdat ze zelf ervaren hoe lastig het is om basisvaardigheden niet goed te beheersen. Zoals lezen, schrijven, praten, rekenen of digitale vaardigheden.





Advies Stichting Lezen en Schrijven

Hoe schrijf je op niveau: A2/1F?

De lezer

- › Bedenk goed voor wie de tekst is bedoeld.
Wie is jouw lezer?
- › Bedenk wat je wil bereiken met de tekst.
Wat wil je dat de lezer doet na het lezen van de tekst?
- › Bedenk welke vragen de lezer kan hebben over het onderwerp van de tekst.
- › Neem de lezer serieus.
Eenvoudig en helder schrijven wil niet zeggen dat het kinderachtig mag zijn!

The collage consists of four cards with various writing tips and icons:

- Top-left card:** Contains a list of tips for short interjections (tussenkopjes).
 - **Kies voor korte tussenkopjes.** Of gebruik een korte vraag als tussenkopje. Bijvoorbeeld:
 - Waarom krijgt u deze brief?
 - Wat moet u doen?
 - Heeft u nog vragen?
 - **Houd maximaal 5 alinea's aan.**
 - Alinea's bestaan uit 2 tot 10 zinnen.
 - Het aantal woorden per zin: maximaal 10, liever minder.
 - **Gebruik opsommingstekens om een lange tekst overzichtelijk te maken.**
- Top-right card:** Features an icon of three horizontal lines and a list of tips for format (Vorm).
 - **Vorm**
 - **Lettertype:** groot en met ruimte, schreefloos (bijvoorbeeld Verdana of Helvetica).
 - **Lettergrootte:** minimaal 12 punten
 - **Kleur:** het beste zijn zwarte letters op een witte ondergrond. Werken met (verschillende) kleuren leidt onnodig af.
 - **Belangrijke en/of nieuwe informatie:** vetgedrukt.
 - **Regelafstand:** minimaal 1,5.
 - **Zinnen:** onder elkaar en links uitlijnen.
 - **Zinnen:** telkens op een nieuwe regel.
- Bottom-left card:** Features an icon of a person with a speech bubble saying 'ik herhaal:' and a list of tips for content (Tekstinhoud).
 - **Tekstinhoud**
 - **Kies een concreet onderwerp dat herkenbaar is voor de lezer.** Speel, als dat kan, in op iemands eigen situatie. Mensen herkennen de boodschap dan sneller, omdat ze er al mee bezig zijn.
 - **Stel een eenvoudige vraag die aangeeft wat de lezer nodig heeft.** Deze vragen worden gebruikt in een titel, tussenkopje of in een alinea. Spreek de lezer daarbij persoonlijk aan. Bijvoorbeeld:
 - Heeft u hulp nodig bij het invullen van uw belastingformulier?
 - Wilt u zelf een sollicitatiebrief leren schrijven?
 - Heeft u vragen over financiën? Bel dan met Jan van Sociaal Wijkteam Poelenburg.
 - **Geef alleen informatie die nodig is.** Wat is echt belangrijk voor de lezer?
 - **Bied niet te veel nieuwe informatie in één keer aan.** Liever niet meer dan 3 onderwerpen.
 - **Herhaal belangrijke informatie.**
 - **Geef gegevens duidelijk aan.** Liefst
- Bottom-right card:** Features an icon of a camera and a list of tips for images (Beeld).
 - **Beeld**
 - **Foto's werken beter dan tekeningen.**
 - **Gebruik concrete beelden.**
 - Gaat het over geld? Laat dan foto's van biljetten en munten zien.
 - Kunnen mensen hulp krijgen bij het wijkteam? Laat dan een foto van het wijkteam zien.
 - Gaat het om een spreekuur? Laat dan een klok met de juiste tijd zien.
 - Leg je een route uit? Laat dan de plattegrond zien.
 - **Gebruik eventueel pictogrammen om de tekst te ondersteunen.** Gebruik ze voor vaste onderwerpen. Bijvoorbeeld een telefoon bij een telefoonnummer of een klokje bij afspraaktijd. Houd een pictogram eenvoudig en eenduidig.
 - **Gebruik geen grafieken en stroomdiagrammen.** Deze zijn moeilijk te begrijpen.



Conclusies

Feedback Flow mobiel (in Figma)

- › Teksten kunnen nog bondiger. Woorden worden herhaald.
- › Er zijn woorden die als lastig ervaren kunnen worden:
 - organisatie › instantie of partij
 - selecteren › kies
 - versleuteld › code of veilig
 - activeren › inloggen
 - vordering › te betalen

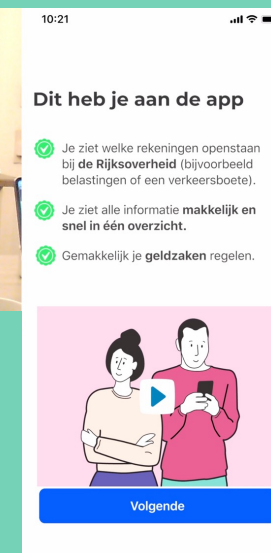
Feedback Flow webversie (in Testflight)

- › Maak de taal consistent. Geen pop-up in Engels.
- › Letters zijn klein, lastiger te lezen dan op de telefoon.



Testen flow mobiel

in Figma

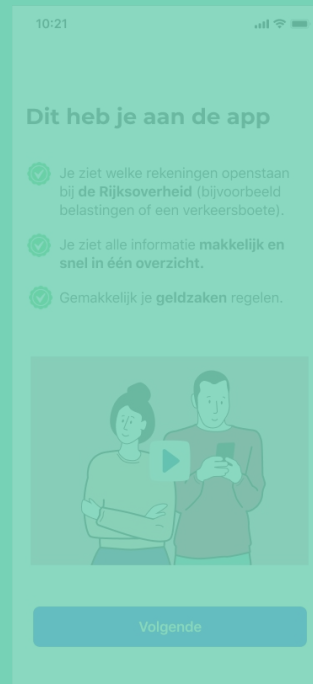
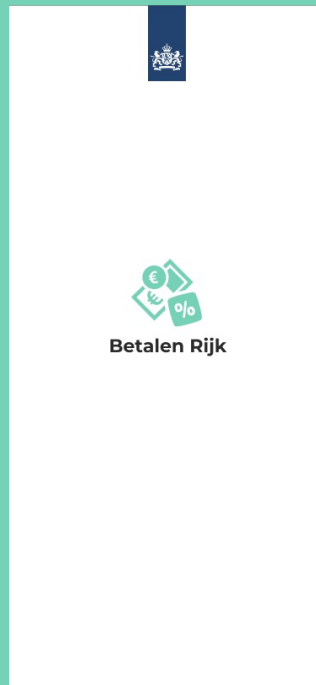
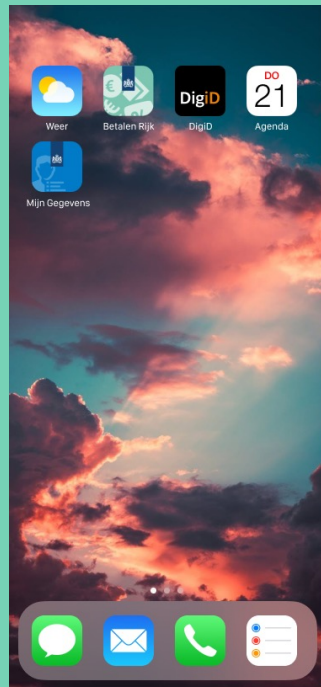




Opdracht: zoek meer informatie op
over een verkeersboete

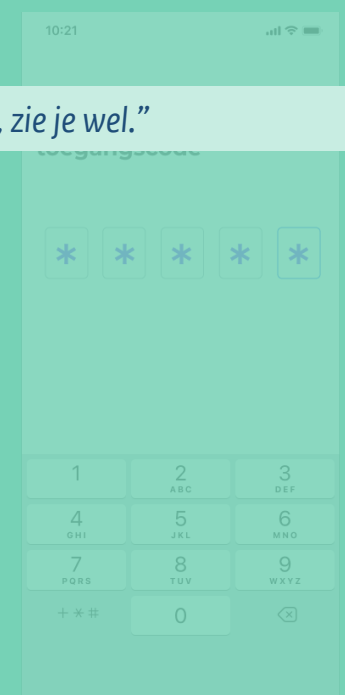
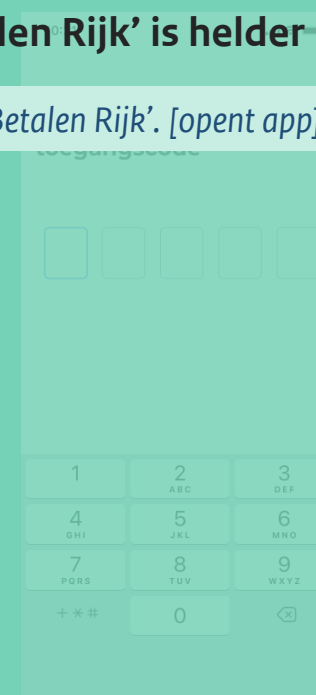


Testen flow



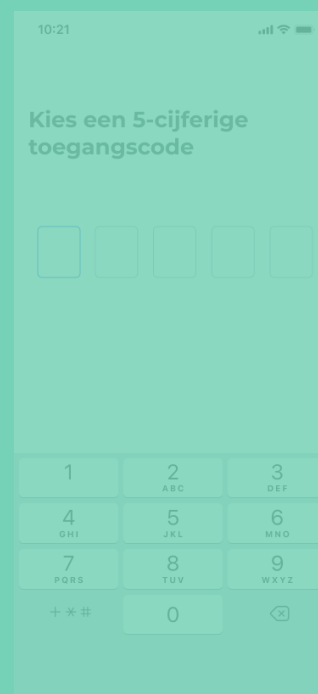
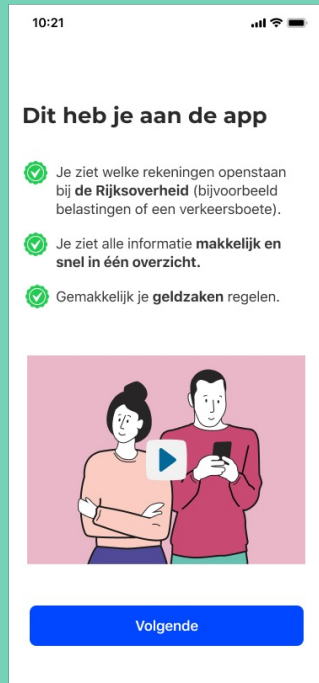
De naam 'Betalen Rijk' is helder

G1: "Het is zeker 'Betalen Rijk'. [opent app] Kijk, zie je wel."





Testen flow



Een sterke start



> De foto levert discussie op

G1: "Ik weet niet wat de bedoeling van de foto is"
G2: "Jawel, die is wel goed. Die meneer zit op zijn telefoon. Ik denk dat hij die app aan het zoeken is. Ik vind het duidelijk."

G2: "Voeg een euroteken toe, dan is het duidelijker."

> De woorden in **bold** worden gewaardeerd

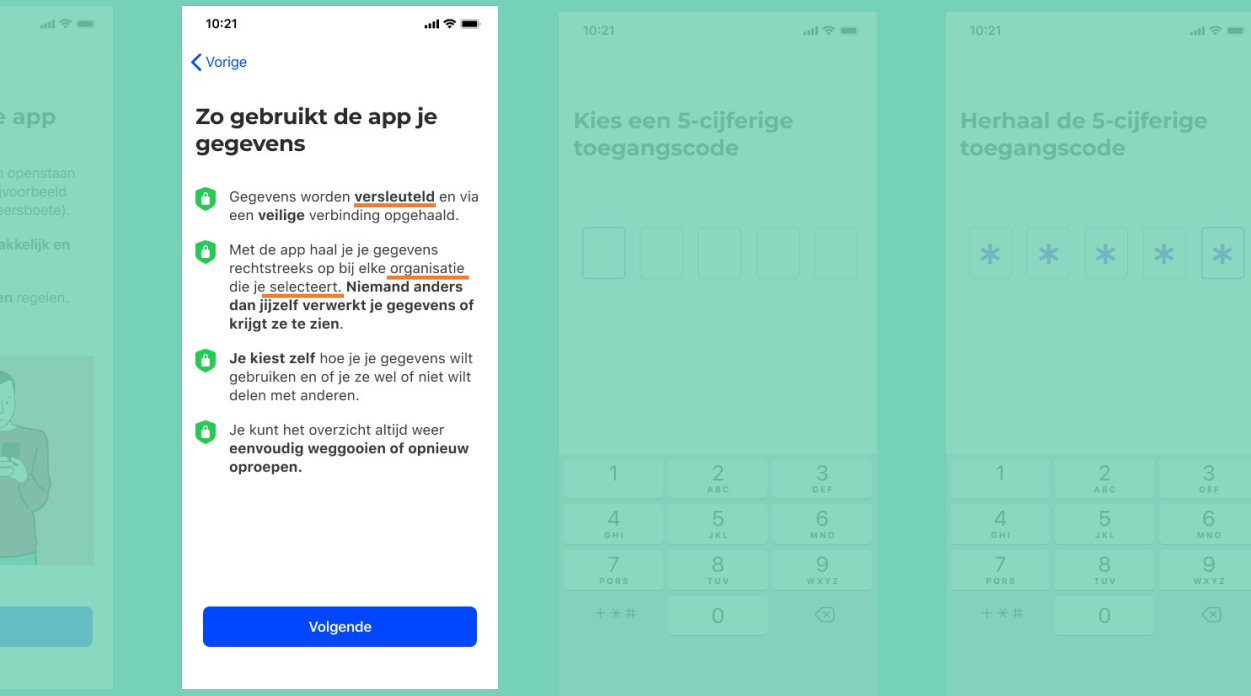
G1: "Ik vindt het *fijn* die *dikgedrukte dingetjes*"

> De tekst is duidelijk, al mag het nog korter

G1: "Ik denk dat het nog wat korter kan"



Testen flow



Hou het bondig

- > Gebruik niet steeds dezelfde woorden

“Dit is alweer heel erg lang eigenlijk. Er worden vaak dezelfde woorden gebruikt. Ik geef het advies om niet telkens dezelfde woorden te gebruiken. Als je één keer gegevens opschrijft, hoef je dat niet twee, drie of vier keer te herhalen.”

- > Suggesties voor kortere zinnen

Je kiest zelf de partijen waar je informatie vraagt.

Niemand anders kan je gegevens zien, alleen jij.

Je gegevens zijn beveiligd.

Je kunt het altijd opnieuw bekijken, of weggooien.





Testen flow

10:21

Kies een 5-cijferige toegangscode

Five empty boxes for the PIN code.

1 2 3
ABC DEF
4 5 6
GHI JKL MNO
7 8 9
PQRS TUV WXYZ
+ * # 0

10:21

Herhaal de 5-cijferige toegangscode

Five boxes containing asterisks for the PIN code.

1 2 3
ABC DEF
4 5 6
GHI JKL MNO
7 8 9
PQRS TUV WXYZ
+ * # 0

10:21

Vorige

Activeer met DigiD

Om deze app te kunnen gebruiken moet je het eerst activeren.

Dit doe je door één keer in te loggen met jouw DigiD.

Hierdoor komen je naam, geboortedatum, burgerservicenummer en postcode in de app te staan.

DigiD logo on a smartphone screen.

Log in met DigiD

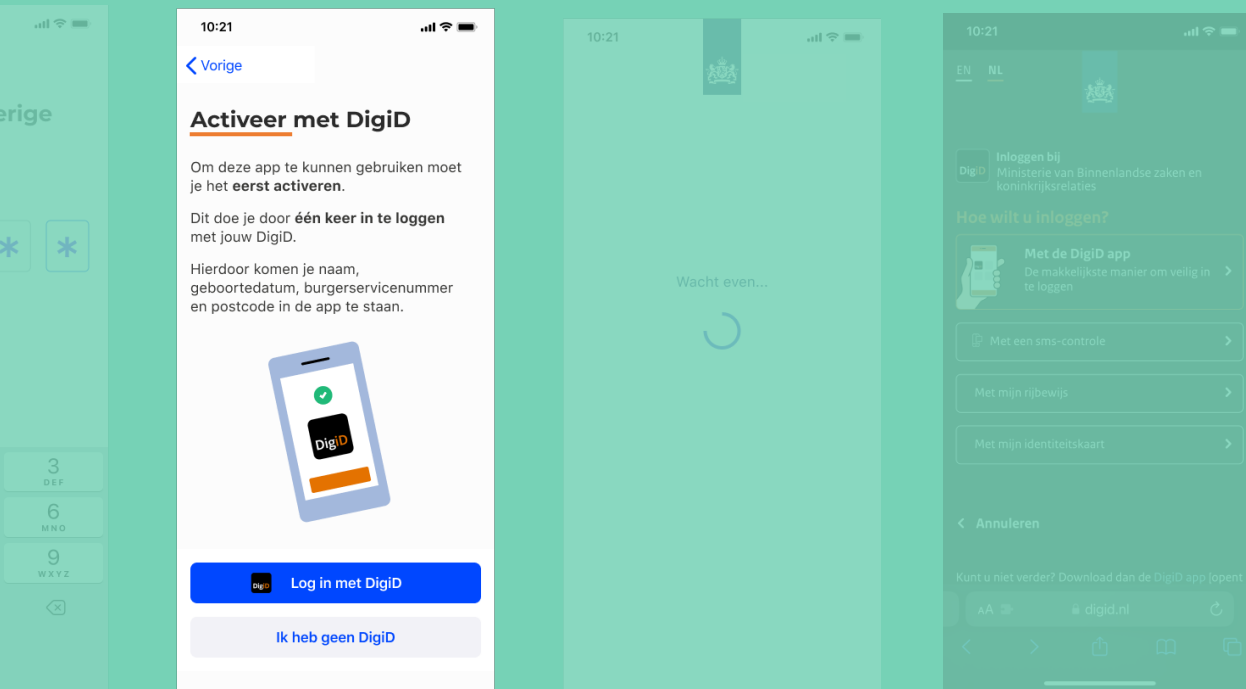
Ik heb geen DigiD

Pincode spreekt voor zich

“Je moet nou een code intoetsen. Dat snappen de meeste wel”



Testen flow



'Inloggen' liever dan 'activeren'

- > De pagina is makkelijk te begrijpen, behalve het woord activeren.

“Poeh ‘activeren’, daar moeten we wat voor verzinnen”.

”Inloggen is makkelijker (..) Kijk, hier gebruik je het wel ‘Log in met DigiD’”





Testen flow



Kansen bij DigiD

G: "Dus ik kan op verschillende manieren inloggen"

- > Verschillende stijl vormgeving valt op

G2: "Nou wordt die zwart"

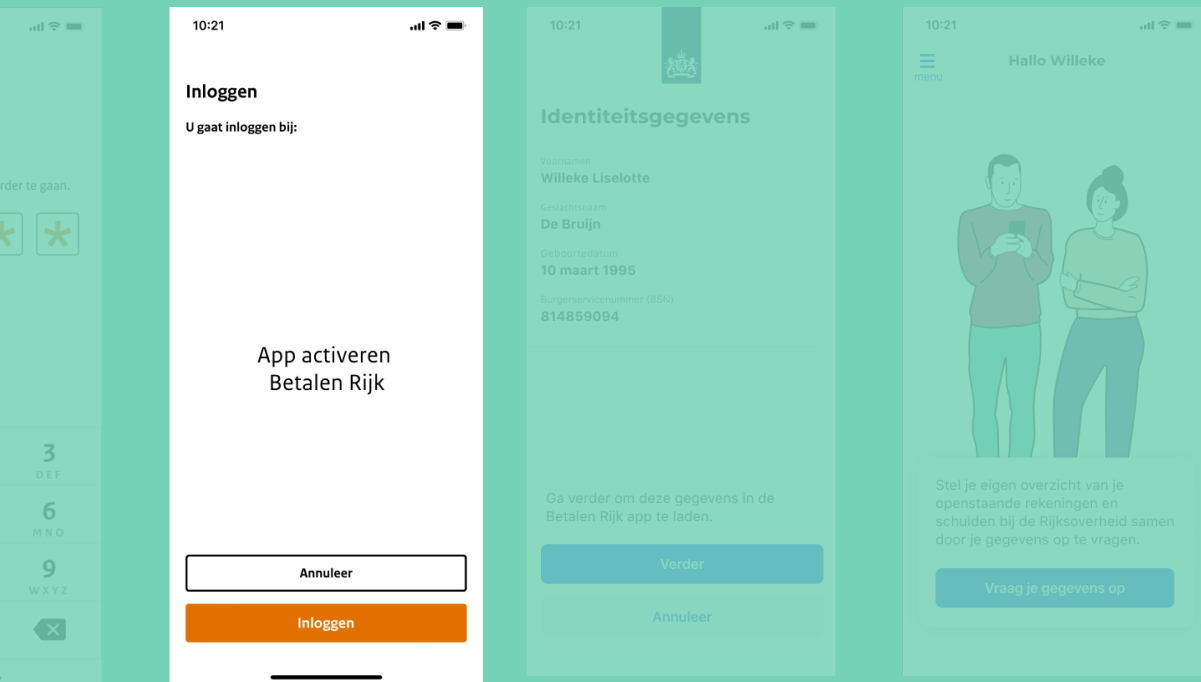
- > Slechts de eerste knop heeft een illustratie
- > De optie 'Met mijn identiteitskaart' lijkt niet consequent.

G3: "Als je identiteitsbewijs hebt staan moet je ook een paspoort aanbieden"





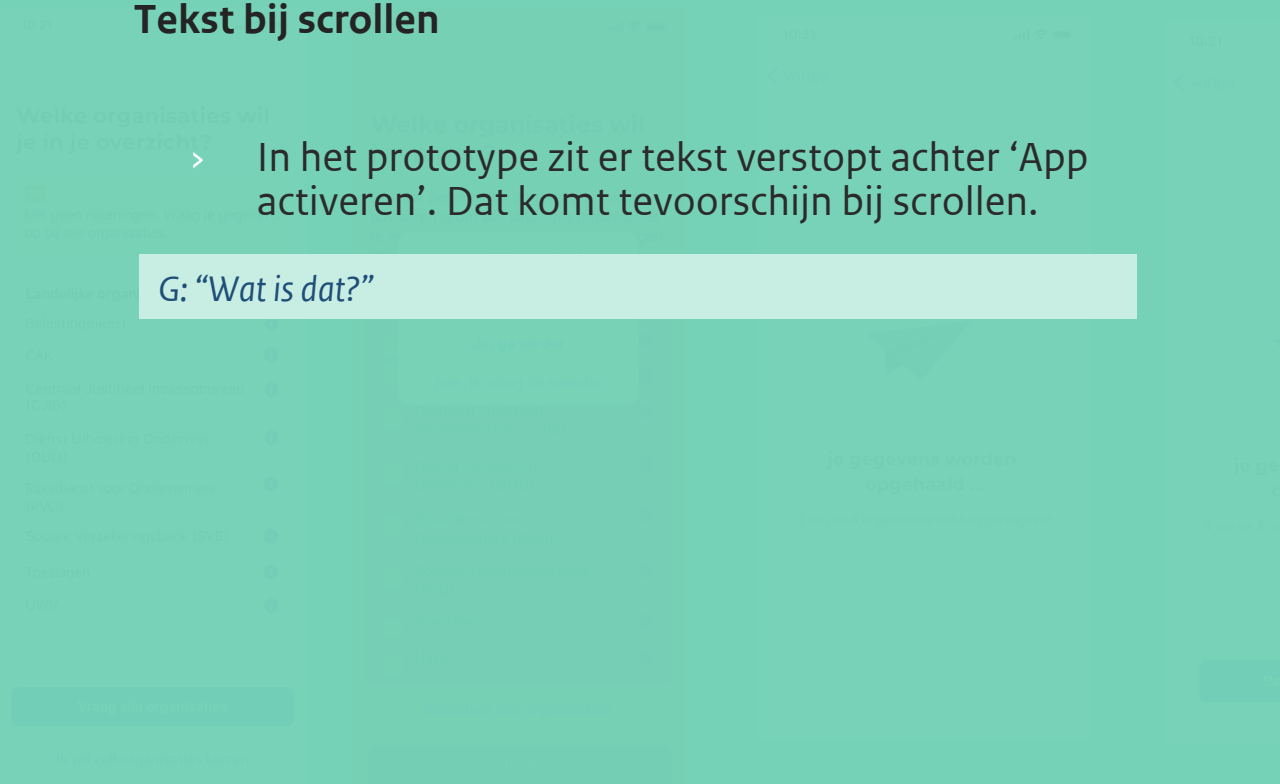
Testen flow



Tekst bij scrollen

> In het prototype zit er tekst verstopt achter ‘App activeren’. Dat komt tevoorschijn bij scrollen.

G: “Wat is dat?”





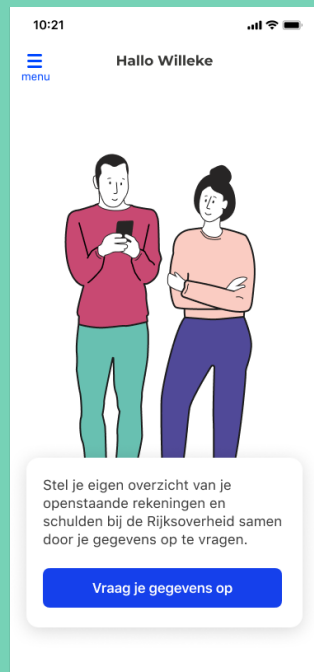
- > De tekst is duidelijk
- > De begeleidende tekst boven 'verder' is voor de lezer overbodig

“Het mag wel, maar het hoeft niet. Het is zonde van je tijd eigenlijk.”





Testen flow

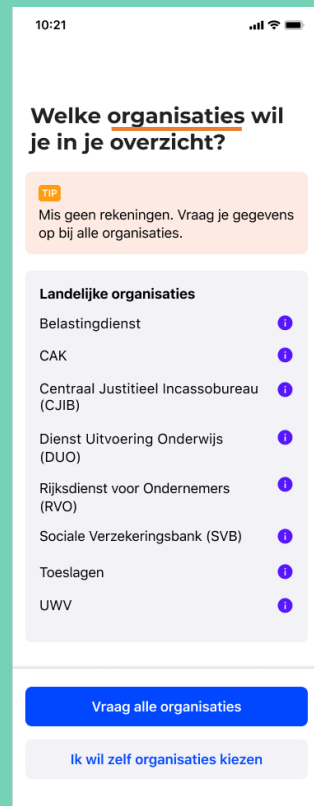


Verwoord bondig



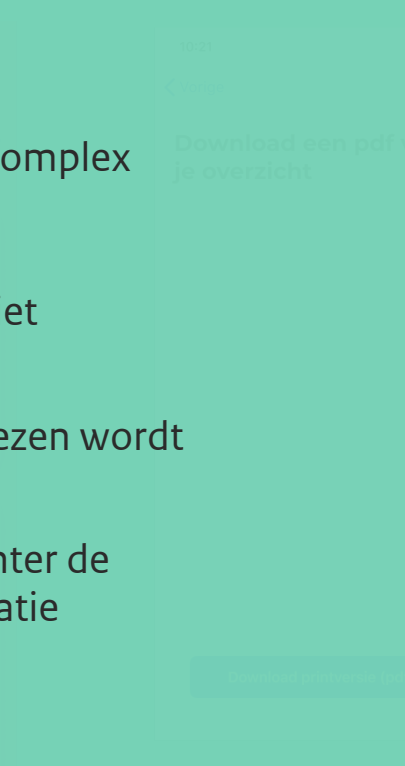
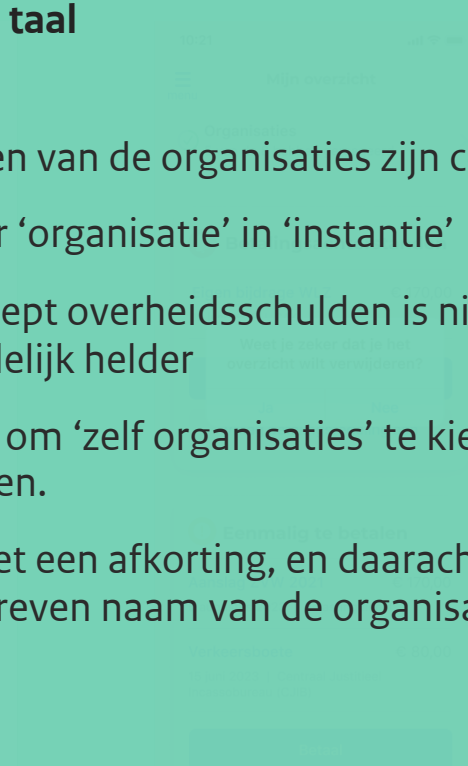
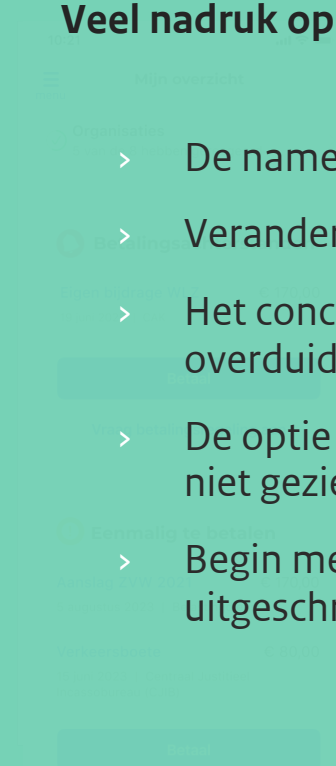


Testen flow



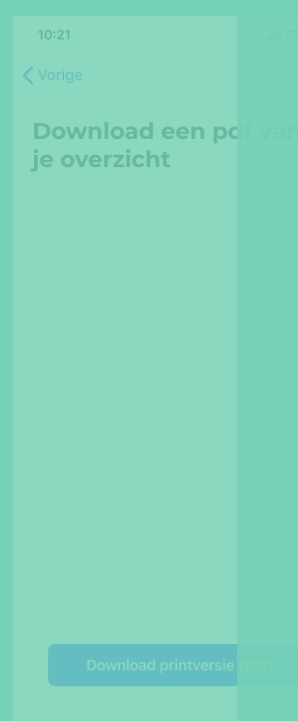
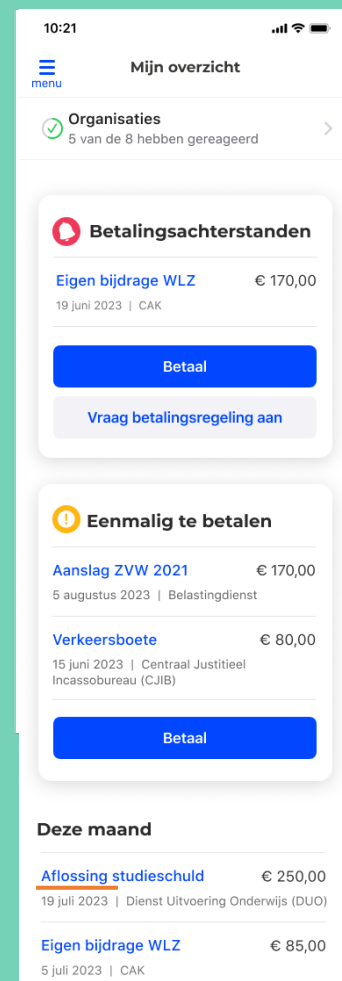
Veel nadruk op taal

- > De namen van de organisaties zijn complex
- > Verander 'organisatie' in 'instantie'
- > Het concept overheidsschulden is niet overduidelijk helder
- > De optie om 'zelf organisaties' te kiezen wordt niet gezien.
- > Begin met een afkorting, en daarachter de uitgeschreven naam van de organisatie





Testen flow



Verborgen interpretaties

- > De tekst lijkt op het eerste oog duidelijk

G: “Het is net als je rekening bekijken eigenlijk, je bankrekening. (..) Dat is wel goed, het is wel makkelijk”

- > ‘Aflossing studieschuld’ wordt verward met ‘afgeloste studieschuld’

G: “Aflossing studieschuld, kijk hier staat ook wat afgelost is eigenlijk”





Testen flow

10:21

< Vorige

Eenmalig te betalen

Verkeersboete
CJIB-nummer: 1234 5678 90

Info over deze vordering

Verkeersboete € 104,00

Administratiekosten € 9,00

Door jou nog te betalen € 113,00

Te betalen voor donderdag 15 augustus 2023

Betaal met iDeal

Vraag betalingsregeling aan

Vragen over deze vordering?
Neem dan contact op met Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):
(058) 234 21 30
www.cjib.nl/digitaaloket
Contactformulier

10:21

< Vorige

Eenmalig te betalen

Verkeersboete
CJIB-nummer: 1234 5678 90

Info over deze vordering
Kenteken: a-000-aa; 11 km te hard buiten de bebouwde kom op 31 maart 2023

Verkeersboete € 104,00

Administratiekosten € 9,00

Door jou nog te betalen € 113,00

Te betalen voor donderdag 15 augustus 2023

Betaal met iDeal

Vraag betalingsregeling aan

Vragen over deze vordering?
Neem dan contact op met Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB):
(058) 234 21 30
www.cjib.nl/digitaaloket
Contactformulier

10:21

< Vorige

Kies je bank

☐ ABN AMRO
☐ ASN Bank
☐ bunq
☐ Handelsbanken
☒ ING
☐ Knab
☐ Rabobank
☐ RegioBank
☐ Revolut
☐ SNS
☐ Triodos Bank
☐ Van Lanschot

Betaal met iDeal

Verscholen informatie

- > Meer informatie over de vordering wordt niet gevonden. De knop wordt niet herkend.

G2: "Je kunt ook niet zien waarvoor de boete is. Dan moet je weer een brief sturen."

G1: "Ik denk dat je daar voor naar het contactformulier moet. Dat haal ik hieruit op."



Testen flow



Contact via 'spraak'

- > Voor iemand die laaggeletterd is ,is mailen te lastig. Een spraakbericht zou een uitkomst kunnen zijn.

G2: "Als ik een appje stuur naar iemand, dan heb je een microfoontje staan, dan kan je inspreken. (...)"

G1: "Dat kan niet, dat is niet veilig. En het moet veilig."

R: "Bedoel je dan dat je op die manier een bericht kan sturen naar bijvoorbeeld de Belastingdienst?"

G2: Ja

G2: "Ik kan geen mail sturen. Ik ga niet op een telefoon typen."

G1: "Als ik er niet ben heeft hij een probleem"

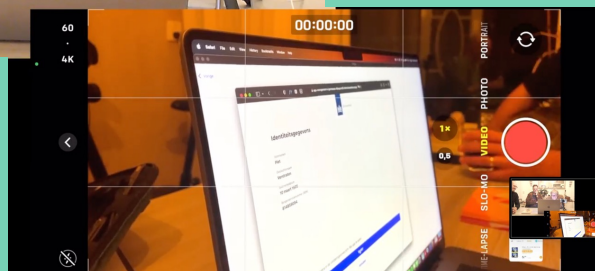
G2: "Ja, dan heb ik een probleem, want ik kan dat niet. Of ik moet wachten tot mijn dochter komt, of één van mijn schoonzussen. Dat je op die manier een spreektoon kan inspreken en zo toch met de Belastingdienst contact houdt."





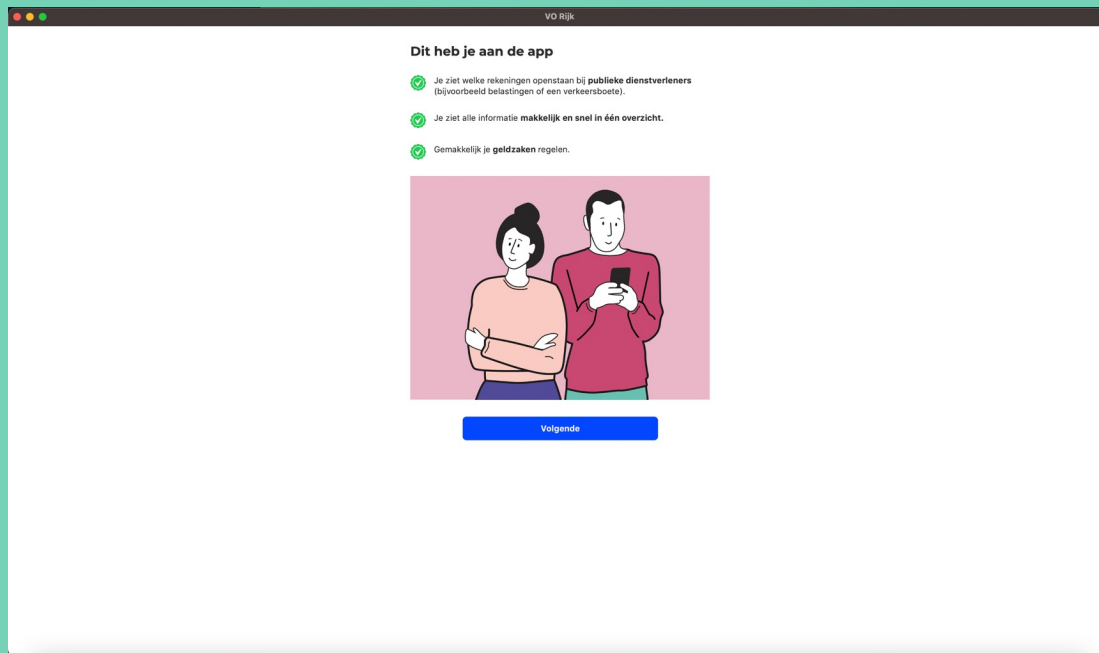
Testen flow webversie

in TestFlight





Testen webversie in Testflight



Teksten te klein

- > De afstand van de gebruiker tot het scherm is groter bij een laptop. Hierdoor zijn de teksten moeilijker leesbaar dan op mobiel.

G: "Dit is te klein. Kan ik het niet groter maken?"

R: "Misschien zo? [probeert te schalen met met command +]. Nee, helaas"

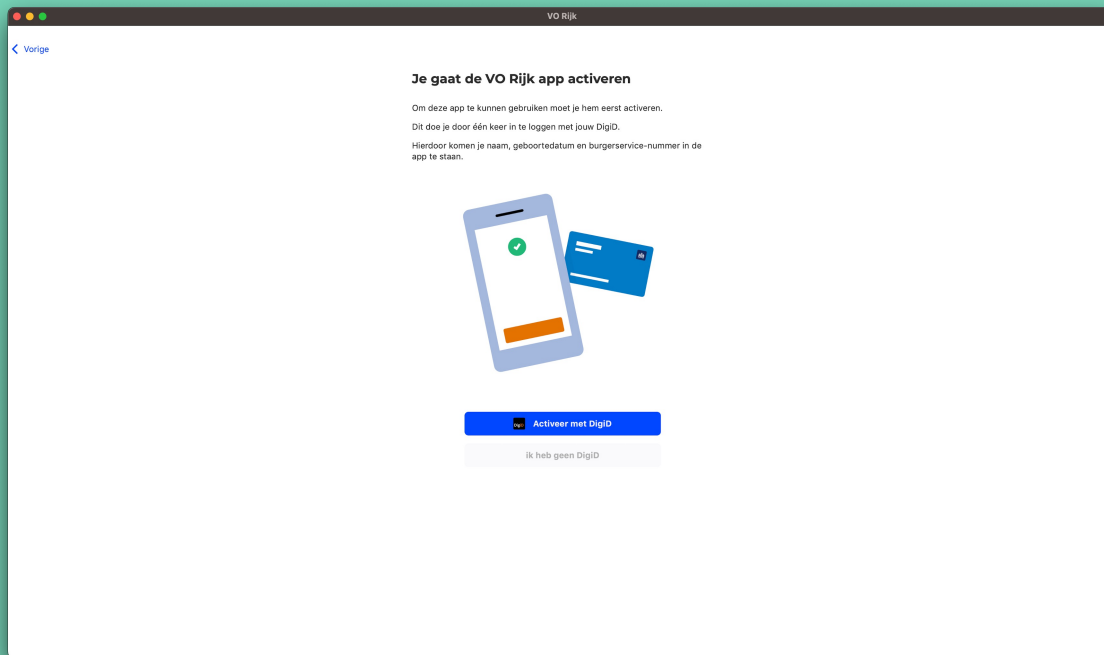
G: "Ik zou ook niet weten hoe dat moet."

G: "De letters moeten groter, dat zei ik net al. Het zou ook iets donkerder kunnen. Iets dikker gedrukt zeg maar. Anders is het voor sommige te licht om te lezen."





Testen webversie in Testflight



Maak afbeeldingen consistent

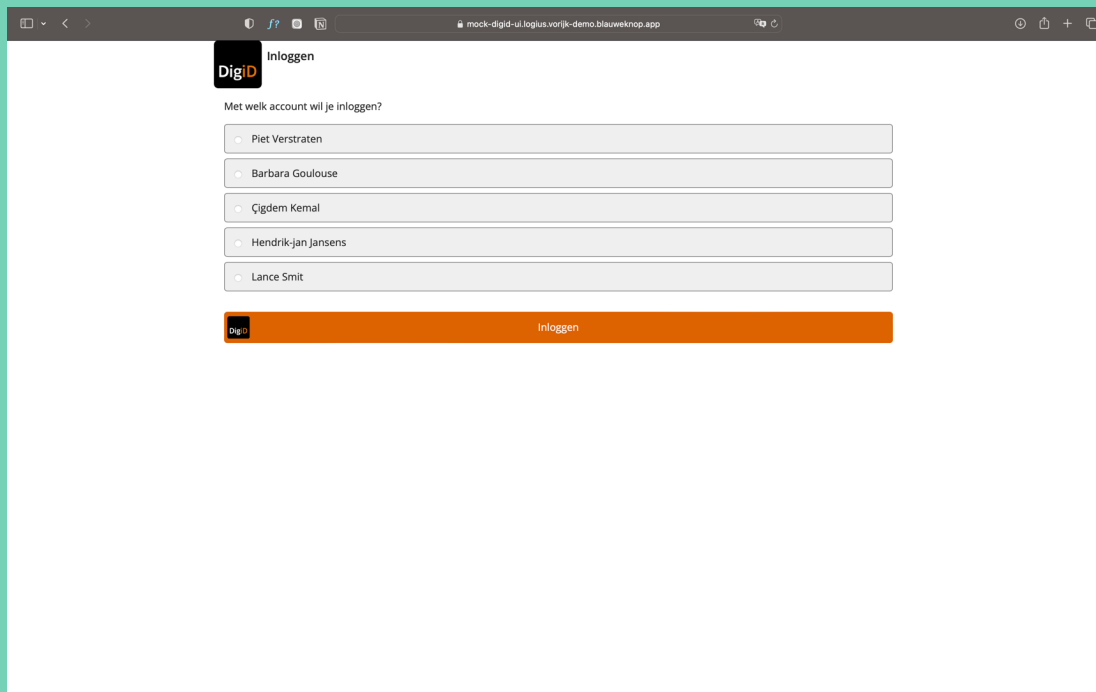
- > De webversie heeft een kaart zichtbaar achter de telefoon. In de mobiele versie was alleen een telefoon te zien. Het kaartje is een visueel sterke aanvulling. Het laat zien dat deze pagina gaat over identificeren.

G: “Kijk, dit heb ik net niet gezien op de telefoon. Nu zie ik een kaartje erbij. Dat was net niet. Of ben ik nou gek? Of is het mij niet opgevallen?” (..) “Dat is beter als dat kaartje erbij staat.”





Testen webversie in Testflight



DigiD gewijzigd

G: “Hij is anders dan wat net zagen. Geen Willeke...
Daar heb ik niets over te zeggen.”



Testen webversie in Testflight

Identiteitsgegevens

Rijksoverheid

Voornamen
Piet

Geslachtsnaam
Verstraten

Geboortedatum
10 maart 1995

Burgerservicenummer (BSN)
814859094

Ga door om deze gegevens in de Vorderinginoverzicht Rijk app te laden.

Verder

[Annuleer](#)

Voeg beeld toe, en simplificeer tekst

- > De naam Vorderinginoverzicht is te moeilijk. 'Betalen Rijk' wordt beter begrepen.

G: "Kijk nou eens. Ik zie hier andere woorden staan. Dat is al helemaal een woord 'VorderinGgenoverzicht' bla bla bla."

R: "In de andere versie noemde we het Betalen Rijk."

G: "Dat had je beter ook hier kunnen doen."

- > Er is veel witruimte. Een afbeelding van een paspoort is welkom.

G: "Kijk hier zou je een ander achtergrondje kunnen nemen. Dit schittert te veel in mijn ogen."

R: "Liever een plaatje erbij?"

G: "Ja,"

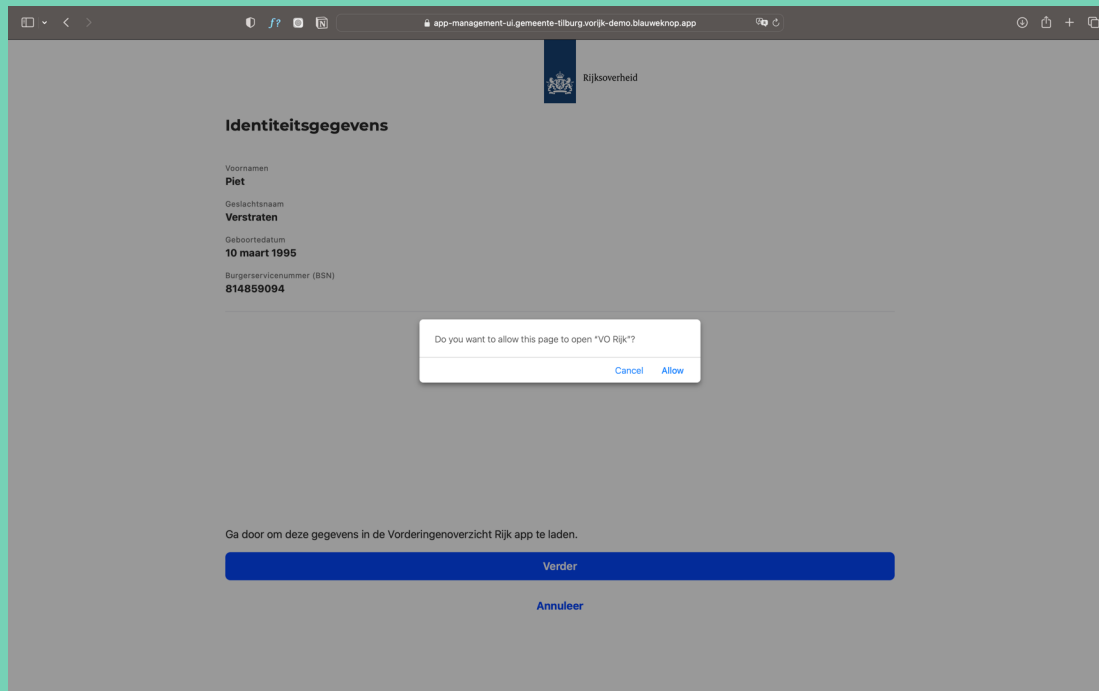
R: "En dan ook van een paspoort?"

G: "Ja"





Testen webversie in Testflight



Weest consistent in taal

- > De pop-up is nu nog in het Engels. Maak dit ook in Nederlands.

G: Even kijken hoor 'do you want to ...' Kijk nu krijg ik weer Engels. Waarom nou Engels?

G2: Ja maar, waarom wordt dat niet gewoon allemaal in het Nederlands gezet? (...) Kijk dat is heel verwarrend voor de mensen.

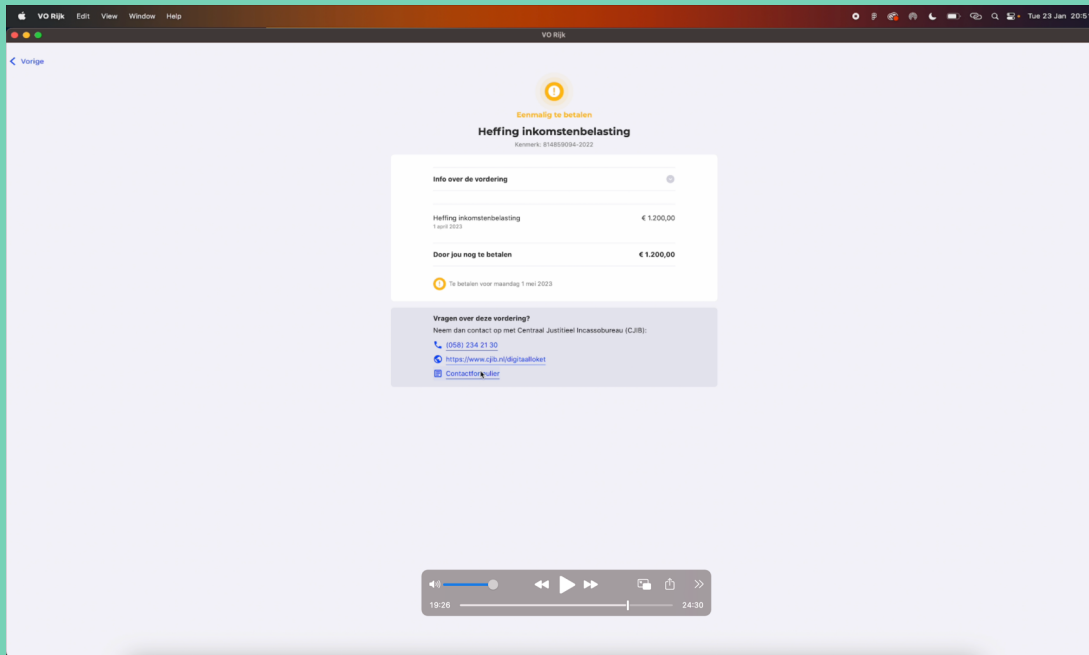
G1: Ik vindt het heel vervelend hoor, Ik heb wel geen Engels geleerd op school, wel wat via een televisieserie. Ze gaan er vanuit dat iedereen Engels kan. Ik niet, ik ben al blij dat ik Nederlands kan schrijven.

G: Ik zou naar 'Cancel' zijn gegaan [spreekt het uit als 'channel']. Ik weet niet wat 'Allow' betekent.





Testen webversie in Testflight



Contact opnemen

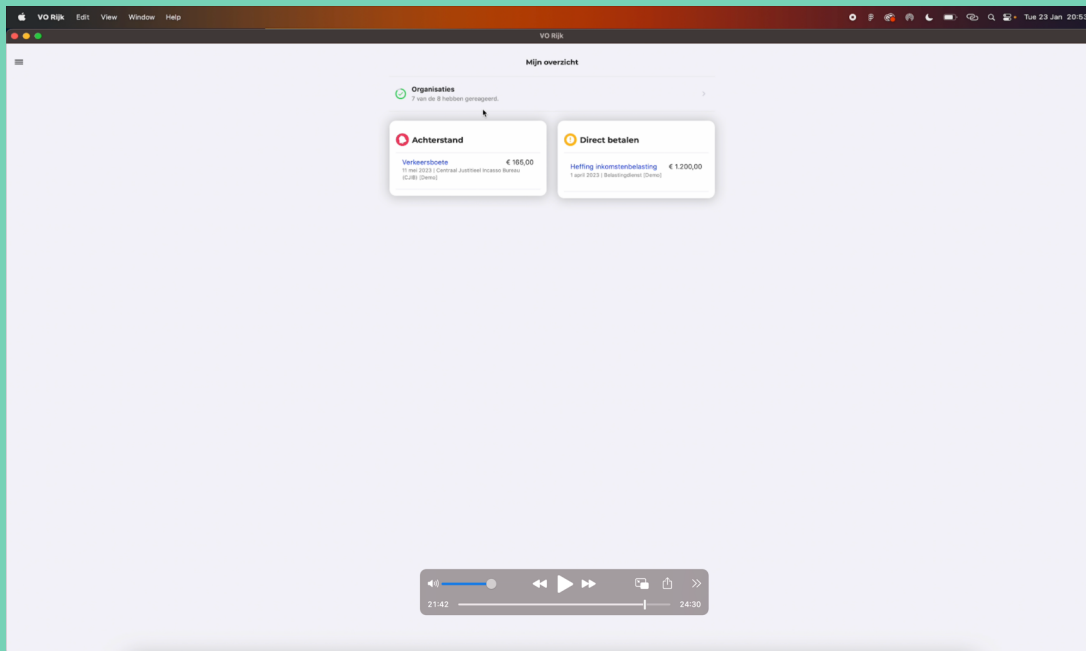
- > De verschillende opties om contact op te nemen worden gewaardeerd.

G: “Wat gebeurt er als ik op het contactformulier klik?”
[klikt op link] “Oh, dan kom ik in de mail. Dan hoef ik die moeilijke naam niet meer over te typen, dat is positief.”





Testen webversie in Testflight



Heldere kopjes, dwingende toon

- > Direct betalen wordt als dwingend ervaren.

G: “Direct betalen vindt ik meestal bedreigend. Kijk mensen kunnen niet direct betalen. Waar haal je in één keer 1500 euro vandaan?”

G: “De kopjes zijn belangrijk, als ik vier brieven krijg lees ik alleen wat belangrijk is. De rest lees ik echt niet dat geef ik toe”

G: “De kopjes zijn helder, overzichtelijk en ook wel duidelijk





Wil je meer weten?
Neem gerust contact op



www.vorijk.nl



R.vanZeeland@cjib.nl