

koos service  
design

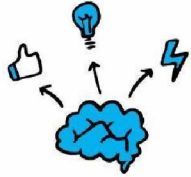
---

# Resultaten gebruikersonderzoek

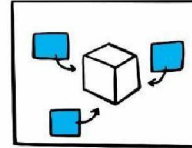
Presentatie | 14 januari 2020



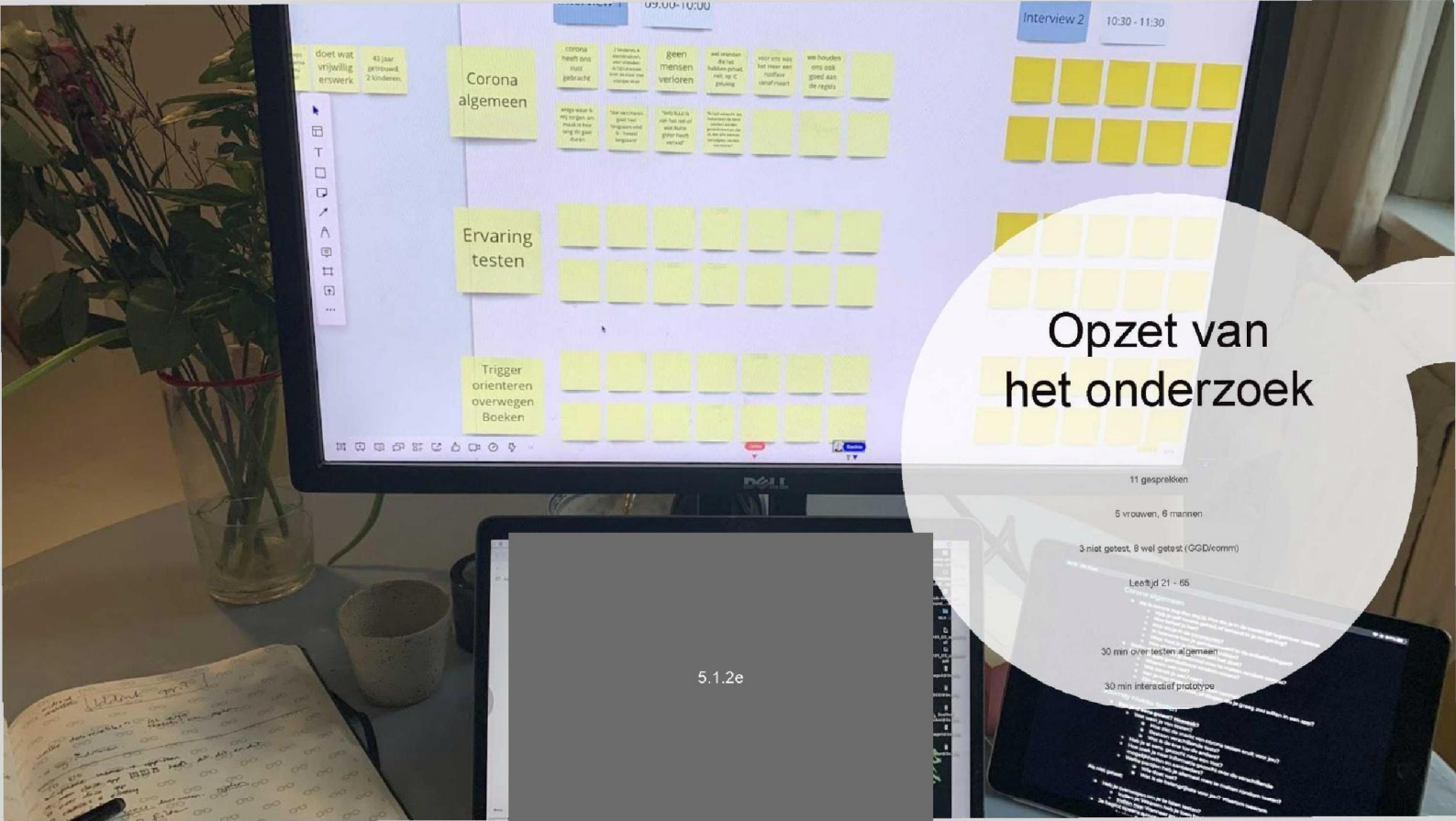
# Doel van deze presentatie



Inzichten omtrent  
concept van de app



Inzichten over de  
gebruiksvriendelijkheid van  
de flow



# Opzet van het onderzoek

11 gesprekken

5 vrouwen, 6 mannen

3 niet getest, 8 wel getest (GGD/comm)

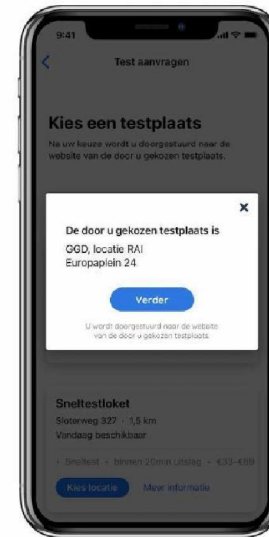
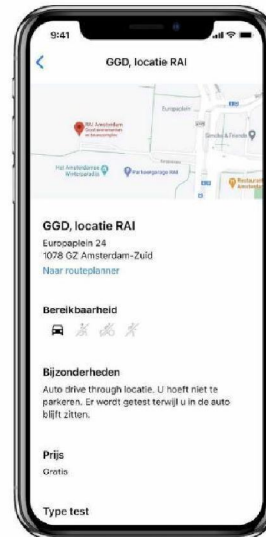
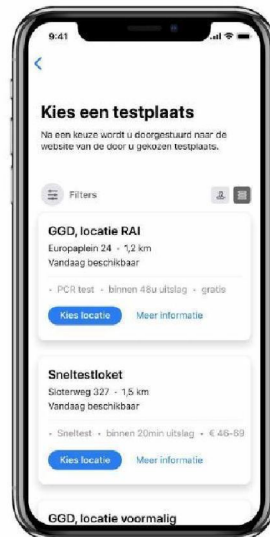
Leestijd 21 - 65

30 min over testen algemeen

30 min interactief prototype

5.1.2e

# Welkom bij de CoronaTester



Wie lukt het als eerst om  
een test boeken?

<https://marvelapp.com/prototype/fhj5031>  
ww: wattenstaaf

# Hoofdinzichten uit het onderzoek

# Hoofdinzicht 1/5

## Reason to download van MVP1 is niet overtuigend genoeg op dit moment.

- Weinig mensen hebben de behoefte zich vaak te laten testen; men gaat geen app installeren voor iets wat ze weinig nodig denken te hebben.
- Een test aanvragen via coronatest.nl of door te bellen met GGD wordt als gemakkelijk ervaren.

### Conclusie

MVP1 is logischer als web app (of soft launch en snel toewerken naar MVP2); een app biedt meerwaarde als men een test kan boeken met een tijd en de testuitslag kan inzien in de app, en zodra we de slim testen fase ingaan.

**"Ik weet niet of ik m zou downloaden. Misschien moet ik me nog een of twee keer laten testen, en dat red ik ook op de computer."**

**"Nu word ik doorgestuurd naar mijnGGD dus ja dan kan ik net zo goed direct naar safari gaan..."**

**"Voor mij geen realistisch scenario downloaden app. Misschien als ik in de zorg zou werken en vaak zou moeten testen..."**

**"Ik zou het gewoon op dezelfde manier aanpakken als de vorige keer. Ik vond het heel makkelijk om het via die manier te doen. Heb niet het gevoel dat ik behoefte heb aan een app daarvoor."**

**"Je bedoelt dat ik via de app naar de site van de GGD wordt doorgestuurd? En dan daar met DigiD moet inloggen? Eerlijk gezegd zou ik daar niet de app voor downloaden. Dan is de app een soort luxe webbrowser. Dat voelt dan zo."**

koos 7

## Hoofdinzicht 2/5

**Een door de overheid samengesteld overzicht van GGD's en commerciële testplaatsen biedt een goed startpunt om een coronatest aan te vragen.**

- Men waardeert te kunnen kiezen tussen een commerciële partij of een GGD, en de afweging op basis van persoonlijke eisen kan maken.
- Het vertrouwen in commerciële partijen is hoger doordat ze in een app van het Ministerie van VWS worden gepresenteerd. De goedkeuring van IJG is een USP en mag worden benadrukt.

**“Ik vind het goed dat je zowel de keuze tussen sneltest en gewoon ziet.”**

**“Het is makkelijk dat je het in één overzicht kan zien. Dat je voor elke situatie op dezelfde plek kan zoeken. Als ik nu klachten krijg of als ik naar Ierland wil vliegen.”**

**“Ik vind het op zich goed dat de commerciële er tussen staan. Als jullie dermate gekoppeld hebben dat het allemaal goed zit dan vind ik het allemaal prima.”**

koos 8



## Hoofdinzicht 3/5

De specificaties op basis waarvan men zijn keuze voor een testplaats baseert zijn onderhevig aan contextuele factoren en kunnen per keer verschillen:

wel/geen klachten, wel/niet haast, wel/niet lockdown, internationale reis

- Het overzicht van testplaatsen werd gewaardeerd door gebruikers met uiteenlopende behoeften (de een let op prijs, de ander op uitslag tijd).
- Testplaatsen filteren op basis van behoefte en specificaties is gewenst.
- Commerciële test is een luxeproduct wat je op een andere manier met andere behoeften inzet dan een GGD.

**“Dat je voor elke situatie op dezelfde plek kan zoeken. Als ik nu klachten krijg of als ik naar Ierland wil vliegen.”**

**“Ik vind de prijs nu het belangrijkste. In de lockdown heb ik geen haast, ga toch nergens heen.”**

**“Op dit moment is het voor mij niet noodzakelijk dat je een sneltest doet dus kies ik voor de GGD”**

**“Ik ging dat weekend naar oma. Je wil toch niet bron zijn van een infectie van het verzorgingshuis. Dus hup, een sneltest gedaan.”**

koos 9

## Hoofdinzicht 4/5

**Men verwacht in de app een tijdslot te kunnen boeken. Doorverwijzen naar de website van de testpartij is alleen acceptabel als men vooraf een tijdslot kan selecteren.**

- Men wil er niet op de website van de testlocatie achter komen dat tijden agendatechnisch niet uitkomen. Dan moet men van vooraf aan beginnen.

### Conclusie

- Als CoronaTester voor het daadwerkelijke boeken doorverwijst naar de website van testaanbieder wil de gebruiker al op CoronaTester mogelijke testtijden zien.
- Als CoronaTester de hele booking flow kan aanbieden, volstaat het om de testtijden te tonen als men een keuze heeft gemaakt voor een locatie.

**“Hopelijk mag ik bij de website van de GGD een tijd kiezen.”**

**“In uurtijd zou het wel fijn zijn om te weten wanneer je kunt. Je moet wel een bepaald tijdsblok kiezen. Half 11, half 12... je kan niet daar opeens komen tussen 12 en 4 en dat je dan twee uur moet wachten...”**

**“Als je na de vragen alsnog niet kan, dan moet je weer terug en hopen dat je dan wel kan.”**

**“Dat is misschien wat je mist, dat je nog een tijdsblok kan kiezen.”**

koos 10

# Hoofdinzicht 5/5

## Één CoronaMelder app, één app voor persoonlijke dingen omtrent corona.

- Men vindt het wenselijk om CoronaTester (of iets als 'Mijn Corona App') **los te trekken** van CoronaMelder in verband met privacy en functionaliteiten.
  - Niet alle gebruikers vertrouwen CoronaMelder. Als deze 2 apps samengevoegd zouden worden zouden ze hem **niet installeren**.

"De CoronaMelder moet je gebruiken voor *the greater good*; deze app gebruik ik omdat ik het wil."

"Als het twee aparte zouden zijn zou ik het wel doen als ik een test wil boeken of er iets over wil weten."

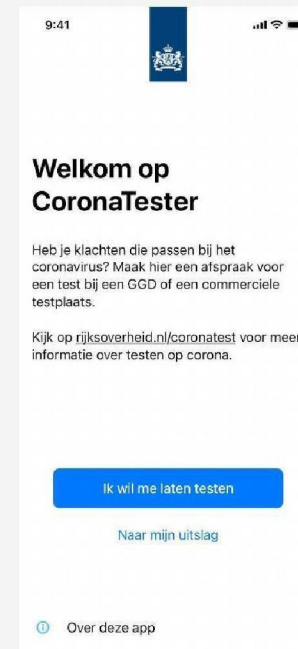
"Het is wel logisch als melder app los is van tester app. Misschien krijg je in melder wel een button om naar de andere app toegaan. Het hoeft niet perse in een."

"Gecombineerde app zou ik zelf niet downloaden omdat ik nog steeds een slecht gevoel heb bij privacy."

# Gedetailleerde inzichten per stap

# Welkomscherm

- Een rustige visuele stijl en een logo van de overheid **geeft vertrouwen**.
- Men kon de ingang naar een test afspraak en de uitslag **makkelijk** vinden.
- Men heeft **geen behoefte om meer te weten** over de app. Dit zou eventueel interessant zijn vóór het installeren van de app.



# Testplaats vinden

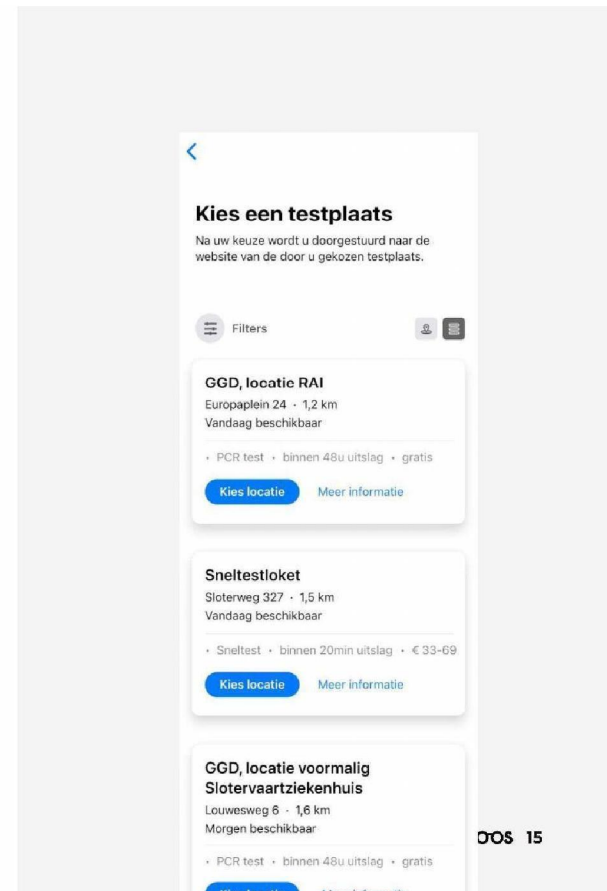
- Men vindt het **vanzelfsprekend** om een locatie in te voeren en hebben hier geen problemen mee.
- Men wil **zowel postcode als plaatsnaam** kunnen invoeren.
- De visuele stijl van de afbeelding wordt gewaardeerd. Het zou alleen passender zijn als dit refereert aan een kaart of een testlocatie.



The screenshot shows a mobile application interface titled "Test aanvragen" (Request test). At the top, there is a status bar with the time 9:41 and signal strength indicators. Below the title, there is a blue header with a back arrow and the text "Test aanvragen". The main content area features an illustration of a person wearing a headset and working at a computer. Below the illustration, the heading "Zoek een testplaats" (Find a test location) is displayed. Underneath, there is a text prompt: "Vul hier een postcode in voor een testplaats in de buurt waar jij getest wilt worden. Deze locatie wordt niet opgeslagen." (Enter a postcode here for a test location in the area where you want to be tested. This location is not saved). A text input field contains the placeholder "1234AB" and a blue button with a right-pointing arrow is positioned to its right.

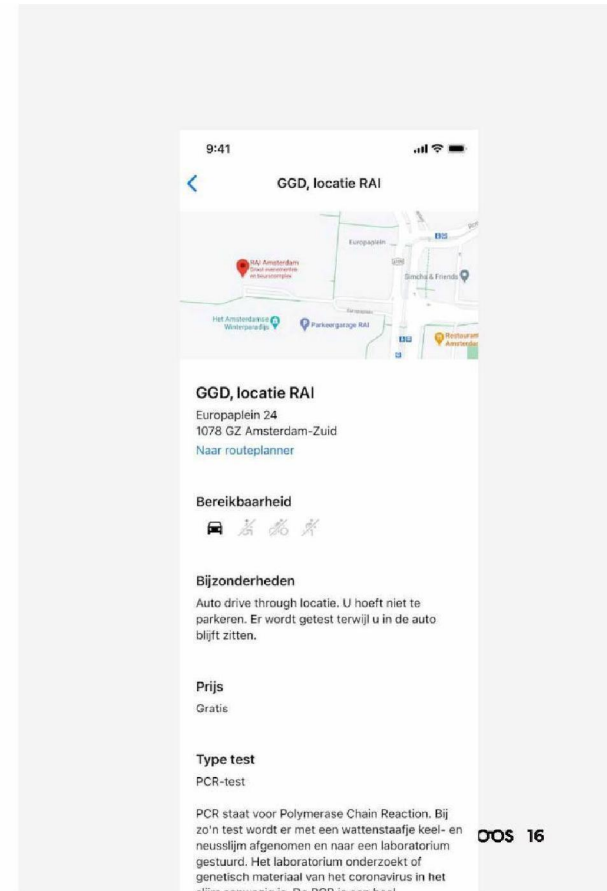
# Testplaats afwegen

- Men waardeert het **overzicht** dat men krijgt van de lijstweergave met de verschillende testlocaties.
- De voorkeur gaat uit naar een **weergave op basis van een lijst** in plaats van een kaart.
- De informatie snippets helpen bij de keuze voor een locatie, maar zijn momenteel nog **niet altijd toereikend**:
  - Men wil tijdslots zien per locatie.
  - Men wil een eenduidige prijs zien.
  - Test aanduiding (bv. PCR) leidt soms tot verwarring.
- Men wil **duidelijker** onderscheid kunnen zien welke testen plaatsen **commercieel** zijn. De GGD locaties vallen wel op.
- Men waardeert de ordening op afstand, maar willen ook kunnen **filteren op tijd, GGD/sneltest, bereikbaarheid en prijs**.



# Meer informatie

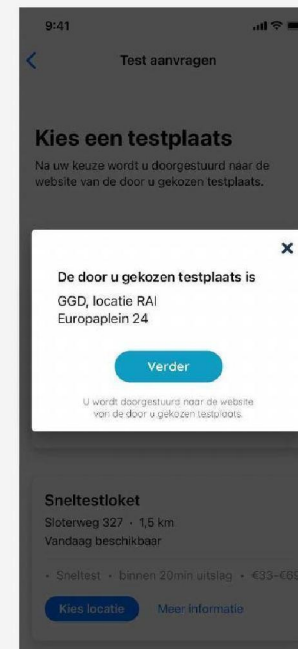
- Niet alle participanten zagen de optie voor meer informatie.
- Men waardeert de kaart en de **kort beschreven onderwerpen**.
- De **internationale geldigheid** werd verward met het verkrijgen van een **certificaat**. Aangeven welke test een certificaat uitgeeft zou uitkomst bieden.
- Men **mist informatie** wat men mee moet nemen, zoals een ID.





# Testplaats kiezen

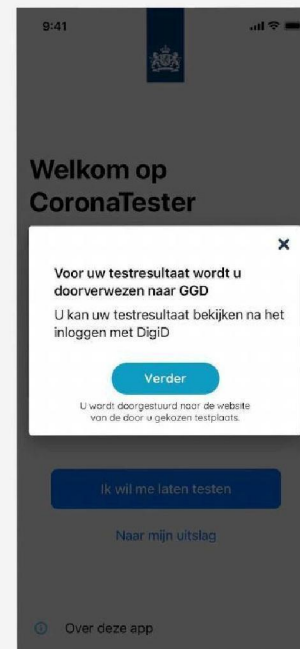
- Men vindt het **eenvoudig** om een testlocatie te kiezen.
- Men is onder de indruk dat ze hierna de locatie hebben geboekt.
- Men heeft **niet door dat ze worden doorgestuurd** naar een andere site.



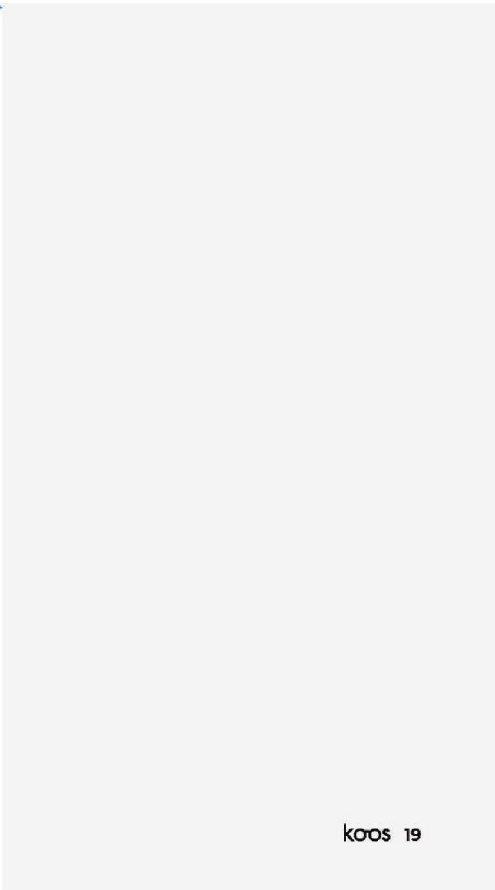
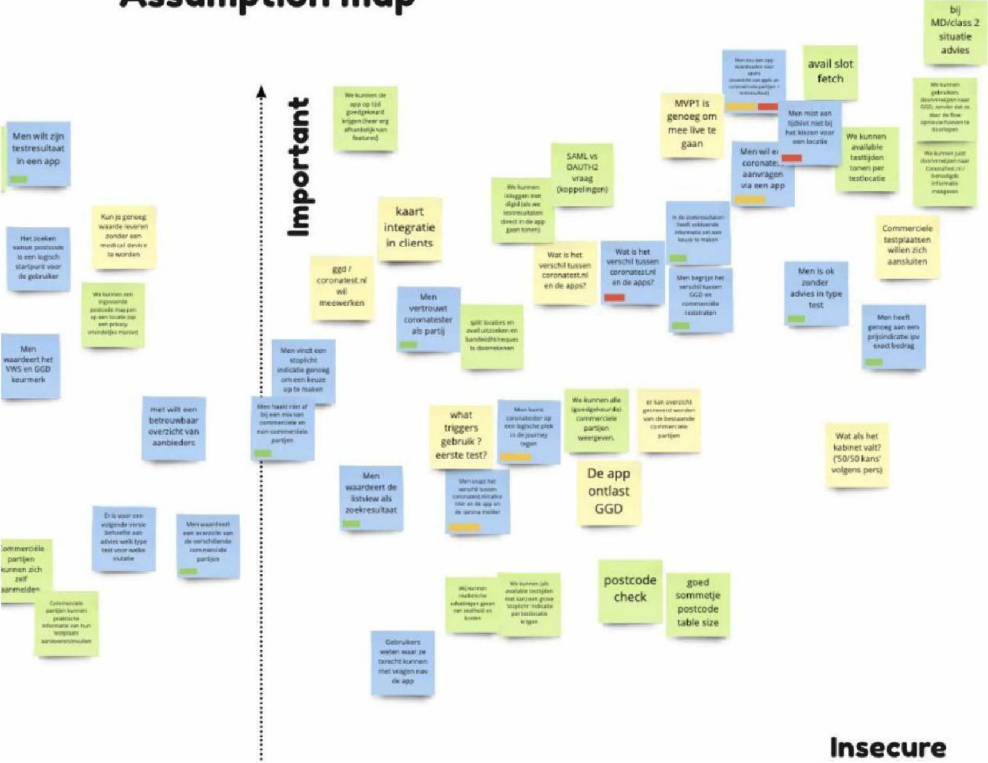
koos 17

# Uitslag bekijken

- Men verwacht de **uitslag binnen de app**.
- Men ziet inloggen via **DigiD als noodzakelijk kwaad**.



# Assumption map



# Discussie

# Discussie: wat is onze MVP?

## Omgeving: web of app?

Willen we live met een (web)app  
zonder boeken en uitslag?

## Welke functionaliteiten?

Welke functies zitten in de app en welke verwijzen  
we door?

Test kiezen en inplannen.

Uitslag bekijken.

## Welke invulling?

Hoe maken we onderscheid tussen GGD en Commercieel?

Waar tonen we de beschikbare tijdslots?