

VWS / CORONADASHBOARD

ONLINE, 2020

Onderzoeksvraag

- > *In hoeverre is de informatie (cijfers, grafieken en toelichting) in het coronadashboard voor burgers toegankelijk in gebruik en begrijpelijk? En wat zijn aanknopingspunten ter verbetering?*

TOPIC LIST

Doelgroep

- > Burgers 18+
- > Opleidingsniveau: 3 laag, 3 middelbaar, 2 hoog
- > Spreiding op: geslacht, leeftijd, samenstelling huishouden, regio, voorkeursdevice

Privacy deelnemers

- > De privacy van deelnemers aan onderzoek staat bij Ruigrok NetPanel hoog in het vaandel. We vragen alle meekijkers om de volgende regels in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te respecteren:
 - Er mogen geen namen van deelnemers genoteerd worden
 - Er mogen geen foto's van de deelnemers gemaakt worden

Introductie (2 minuten)

- > Uitleg onderzoek: Rijksoverheid wil informatie over corona toegankelijk maken voor alle burgers. Vandaag laten we je online informatie over corona van de Rijksoverheid zien en willen we leren in hoeverre dat begrijpelijk en gebruiksvriendelijk is.
- > Uitleg: Je doet anoniem mee aan dit onderzoek. Enkele medewerkers van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport kijken mee. We maken opnamen en notulen van het gesprek voor intern gebruik.
- > Benadrukken: Als onderzoeker ben ik onafhankelijk. Het gaat vandaag om jouw mening, beleving, gevoel, ervaring. Er is geen goed of fout, we willen juist leren van wat goed gaat en wat beter kan. Daarmee kunnen wij advies geven over hoe de informatie op de site beter kan worden.
- > Uitleggen: Ik wil je ook wat laten zien op de computer. Ik zal dan mijn scherm en besturing met je delen.

Referentiekader en informatiebehoefte (5 minuten)

Voordat we naar het dashboard gaan, houden we een korte kennismaking met deelnemer.

- > Kun je kort iets over jezelf vertellen, wie ben je, wat doe je in het dagelijks leven?
- > In hoeverre hebben de huidige maatregelen rondom corona impact op jouw leven?
- > Hoe ben jij bezig met informatie rondom corona?
 - Hoe blijf je op de hoogte van informatie rondom corona?
 - In hoeverre ga je zelf actief op zoek naar informatie rondom corona?
 - Wat voor informatie zoek je dan?
 - Waar (bij welke bronnen) ga je dan op zoek naar informatie?
 - Welke overheidssites bezoek je?
 - Op welk apparaat doe je dit? Op je computer, tablet of mobiel?
- > Hoe beoordeel je de informatievoorziening rondom corona vanuit de Rijksoverheid?

Coronadashboard verkennen (8 minuten)

We vertellen dat het onderzoek over het coronadashboard gaat. Dit is een website met daarop cijfers over het coronavirus.

- > Wat zegt de term 'dashboard' jou?
- > Ben je bekend met het coronadashboard?
 - Waar ken je het dan van? Hoe ben je ermee bekend geraakt?
 - Heb je er wel eens op gekeken?
 - Hoe kijk je terug op dat bezoek?
- > Hoe zou je het coronadashboard in eigen woorden omschrijven? (uit ervaring of op basis van verwachting)
- > Wat voor soort informatie verwacht je op het coronadashboard?
- > Is het coronadashboard er voor jou?
- > Wat kan jij of zou je willen kunnen met de informatie op het coronadashboard?
- > Wie is de afzender van het coronadashboard?

We pakken het dashboard erbij en geven de besturing over aan de deelnemer.

Indien eerst keer:

- > Wat is je eerste indruk?
- > Wat zou je hier willen doen? (waar wil je op klikken of naar kijken, doe dat ook maar)
- > Even laten rondkijken en dan vragen om globale reactie:
 - Voor wie is dit bedoeld? Ook voor jou? Waarom wel/ niet?
 - Heb je het gevoel dat je hier je weg op kunt vinden?
 - Nodigt de site uit om verder rond te kijken?

Indien eerder gebruikt:

- > Wat was aanleiding van laatste bezoek?
- > Wat heb je de laatste keer gedaan? (laten zien)
- > Heb je toen gevonden wat je zocht?
- > Hoe vond je dat toen gaan?

Coronadashboard gebruiken (25 minuten)Taakopdrachten

In overleg formuleren we per ronde taakopdrachten die aansluiten bij de focus van de betreffende sprint. Door middel van de taakopdrachten nodigen we de deelnemers uit om het menu (de indicatorenlijst) en andere navigatie-elementen te gebruiken.

Stel je wilt weten...

- > ... hoeveel positief geteste mensen er per 100.000 inwoners per dag zijn?
- > ... hoeveel ziekenhuisopnames er per dag zijn?
- > ... hoeveel intensive care-opnames er per dag zijn?
- > ... hoeveel verpleeghuiszorglocaties besmet zijn?
- > ... hoeveel positief geteste bewoners er per dag in de verpleeghuiszorg zijn?
- > ... hoeveel mensen er per dag sterven aan COVID-19?

Per scenario/ taakopdracht evalueren we:

- > Heb je een antwoord gevonden op je vraag?
- > Hoe vond je het gaan? (gebruiksvriendelijkheid)
 - Wat ging goed?
 - Wat was lastiger?
- > Wat vond je van het antwoord dat je gevonden hebt? (begrip)
 - In hoeverre is het duidelijk?
 - Wat is nog onduidelijk?
- > Wat zegt deze informatie jou / wat kun je ermee?
- > Stel je moet aan je buurvrouw uitleggen wat je hebt gevonden, hoe zou je dat doen?
- > Wat zijn verbeterpunten?

Per menu-item:

- > Hoe ga je te werk?
- > Wat zegt deze informatie jou?
- > Heb je zicht op hoe deze informatie tot stand is gekomen?
 - Wil je weten hoe deze informatie tot stand is gekomen?
- > Is het aantal positief geteste mensen / ziekenhuisopnames intensive care-opnames / gestegen of gedaald?
 - Waar zie je dat aan?
 - Ten opzichte van welk moment is het aantal intensive care-opnames gestegen of gedaald?
- > Wat vind je van de pagina verpleeghuiszorg?
- > In hoeverre is deze informatie relevant voor jou?

Aanvullende vragen rondom de sterftcijfers

We laten het ontwerp met sterftcijfers zien. We geven hierbij aan dat de cijfers kloppen, maar nog niet helemaal up to date zijn. Ook vertellen we dat nog niet alle doorklikmogelijkheden in dit ontwerp werken.

- > Wat zie je hier?
 - Hoe komt dit over?
 - Wat vind je van de manier waarop ze deze informatie tonen? (taalgebruik)
- > Wat vertelt deze informatie jou?
 - Check: verschil gemelde cijfers en daadwerkelijke cijfers (ondervertegenwoordiging)
 - Check: aantal meldingen op een dag komt niet per definitie overeen met het aantal overleden mensen op die dag
- > Wat zie je in de grafiek (gemelde covid-19 sterfte) gebeuren?
 - Hoe komen deze over?
 - Wat zeggen de pieken en dalen in de grafiek jou?
 - Check: doet dit iets met betrouwbaarheid?
- > Wat vertelt de grafiek 'Landelijke sterfte monitor'?
 - Wat zegt dit over de sterfte in Nederland?
 - In hoeverre helpt de toelichting hierbij?
 - Wat vind je van deze grafiek?
- > Wat vind je ervan dat deze ook bij veiligheidsregio's en gemeente te zien is?
- > Wat zou je ervan vinden als deze sterftcijfers straks op het dashboard te zien is?
 - In hoeverre is deze informatie relevant voor jou?

Overall evaluatie (5 minuten)

- > Wat heb jij aan het coronadashboard?
- > Zou je de site vaker gebruiken? Waarom wel/ niet?
- > Wat is je algehele indruk van de site / pagina's die we bekeken hebben?
- > Hoe vond je het gebruik van het dashboard?
 - Wat werkte prettig en wat niet?
- > Welke tips heb je om de website te verbeteren?