


Actiegericht onderzoek



<p>Scope</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beide Customer journeys en eXperience (CX) (burger en organisator) in scope • Zelfstandige evaluatie Corona Check app o.l.v. 5.1.26 EUR loopt reeds, niet opnieuw doen, wel betrekken bevindingen, zoveel mogelijk integrale rapportage • De pilot valt binnen de sectoren die worden aangewezen onder het wetsvoorstel, te weten sport- en jeugdactiviteiten, culturele instellingen, evenementen, restaurants en overige horeca, een en ander met inbegrip van doorstroomlocaties. • Pilots in april •
<p>Onderzoeksvragen</p>	<p>CX Burger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke knelpunten zijn er bij de uitvoering? <ul style="list-style-type: none"> • Logistiek aanmelden, • Afnemen op testlocatie, • Testbereidheid (?), werking testbewijs • Wat is nodig om toegangstesten te kunnen opschalen zonder ernstige uitvoeringsproblematiek? • Corona Check: adoptie, gebruik, beoogd effect, indirect beoogd effect, niet beoogd effect, kenmerken gebruikers → vanuit EUR onderzoek • <p>CX organisator activiteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verhouding aanmelding vs. opkomst (no shows) • % geweigerd bij activiteit • Knelpunten in de uitvoering <ul style="list-style-type: none"> • Aanmelden activiteit bij ONL • Logistiek: uitslag laten zien bij activiteit (rijen?) • Naleven basisregels • • Gedrag bezoekers • Ervaringen politie / gemeente / handhavers •
<p>Wijze van samenwerken en rapporteren</p>	<p>Wekelijkse rapportage aan stuurgroep</p> <p>Kort cyclisch invoeren van verbeteringen i.s.m. stuurgroep / SON / sectoren</p> <p>Samenwerking met, maar onafhankelijk van SON</p> 
<p>Methode</p>	<p>Actiegericht</p> <p>Mixed method: survey, site visit, interviews, mystery shopper</p> <p>Datagedreven waar mogelijk</p> <p>Spreiding over sectoren</p> <p>Resultaten: inzicht en verbeteringen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De werking van de infrastructuur en ICT van de testcapaciteit voor toegangstesten; • De werking en het gebruik van de CoronaCheck apps; • De toepasbaarheid van het testbewijs in de potentieel aan te wijzen voorzieningen; • Het gedrag van gebruikers hierbij; • De daadwerkelijke testcapaciteit versus ingeschafte testcapaciteit (per regio/testlocatie); • De werking van het testbewijs.

Overzicht onderzoeksvragen

CONCEPT
VOORBEELD

Dit tabblad bevat een overzicht van de onderzoeksvragen en welke methoden bijdragen aan het beantwoorden daarvan

ID		Onderzoeksvraag	Onderzoeksmethoden							
			Online Survey organisatoren	Live Interview organisatoren	Deelnemers Close app survey	Deelnemers Live survey	Deelnemers Mystery shopper Site visits	Survey gemeente en politie	IT analyse SON	Analyse capaciteit SON
1.0.0	Hoe verloopt de customer journey van de burger		x	x	x	x	x		x	x
1.1.0		Welke knelpunten en/of risico's zijn er bij de uitvoering?	x	x		x	x		x	x
1.1.1		Zijn er knelpunten en/of risico's bij het aanmelden	x	x		x	x			
1.1.2		Zijn er knelpunten en/of risico's bij afnemen van de test op testlocatie?	x	x		x	x			
1.1.3		Zijn er knelpunten en/of risico's rondom data privacy voor zover te overzien?							x	x
1.1.4		Zijn er knelpunten en/of risico's rondom ICT? (gebruiksvriendelijkheid)	x	x		x	x		x	x
1.1.5		Zijn er knelpunten en/of risico's rondom werking testbewijs?	x	x		x	x			
1.2.0		Is men bereid de CoronaCheck te gebruiken?								
1.2.1		Welke inzichten vanuit het Erasmus Universiteit Onderzoek zijn van belang om mee te nemen in de verdere opschaling?								
1.3.0		Hoe groot is de testbereidheid onder bezoekers om zich vaker te laten testen voor toegang?			x	x	x			
1.4.0		Tot hoeverre is men bereid om mee te betalen aan het testen?							x	
1.5.0		Hoe kan de fraudegevoeligheid van toegangstesten worden geminimaliseerd?							x	
2.0.0	Hoe verloopt de customer journey van de organisator van de activiteit?		x	x			x			
2.1.0		Zijn er knelpunten en / of risico's rondom de samenwerking Stichting Open Nederland en organisatie (bijvoorbeeld governance, afb.)	x	x						
2.2.0		Wat is de verhouding aanmelding versus opkomst (no shows)?	x	x						
2.3.0		Hoe groot is het percentage bezoekers dat voor het evenement geweigerd wordt?	x	x						
2.4.0		Welke knelpunten en / of risico's zijn er bij de uitvoering?	x	x						
2.5.0		Zijn er knelpunten en/of risico's rondom de logistiek? Bijvoorbeeld rijen bij de entree ten gevolge van rijen?		x			x			
2.6.0		Zijn er knelpunten en/of risico's bij het aanmelden van de activiteit bij Stichting Open Nederland? Hoe verloopt de match van vraag	x	x						
2.7.0		Zijn er knelpunten en/of risico's bij het naleven basisregels?	x	x			x			
2.8.0		Zijn er knelpunten en/of risico's rondom gedrag bezoekers geobserveerd door de organisatoren?		x						
2.9.0		Worden er door politie / gemeente / handhavers knelpunten en/of risico's ervaren?	x	x						
3.0.0	Is het IT landschap van SON voldoende robuust, veilig en schaalbaar om de beoogde activiteiten en testen te ondersteunen?		x	x					x	x
3.1.0		In welke mate voorzien de organisatie, processen, informatie, applicaties en infrastructuur van het IT landschap in de volgende aspecten:							x	x
3.1.1		Volwassenheid							x	x
3.1.2		Beschikbaarheid	x	x					x	x
3.1.3		Foutbestendigheid							x	x
3.1.4		Herstelbaarheid							x	x
3.1.5		Snelheid							x	x
3.1.6		Aanpasbaarheid							x	x
3.1.7		Schaalbaarheid							x	x
3.1.8		Privacy en security							x	x
4.0.0	Is de testcapaciteit voldoende voor het ondersteunen van de beoogde opschaling aan evenementen?				x	x			x	x
4.1.0		Hoeveel testen verwachten we per week, hoe groot en wanneer verwachten we de pieken?								x
4.2.0		Is testcapaciteit in regio's voldoende om in pieken te voorzien?			x	x			x	x
4.3.0		Welke knelpunten en/of risico's zijn er bij de groeiende vraag aan testcapaciteit?							x	x

Overzicht process status onderzoeksvragen

	Online Survey organisatoren	Live Interview organisatoren	Deelnemers Close app survey	Deelnemers live survey	Deelnemers Mystery shopper Site visits	Survey gemeente & politie
Vragen opgesteld?	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vragen inhoudelijk afgestemd met SON?	7 april	7 april	7 april	7 april	n.t.b	n.t.b
Vragen geaccordeerd door opdrachtgever?						

Iedere vragenlijst wordt door SON & KPMG samen besproken. Ervaring leert dat we één uur per vragenlijst nodig hebben waarbij de volledigheid waarborgen en de juiste vragen selecteren. Doel is om alle vragenlijsten uiterlijk woensdag 7 April samen door te nemen, waarbij de opdrachtgever de verschillende vragenlijsten donderdag 8 April 2021 kan goedkeuren.

Vragenlijsten moeten 9 April 2021 gereed zijn om te gebruiken.