

Research pakket

om een proefversie van de app te testen

Inleiding

Allereerst alvast bedankt voor je hulp! Jullie bijdrage zal ons helpen om een Corona app voor iedereen te maken.

In dit research pakket vind je alles wat je nodig hebt om een onderzoek voor te bereiden, uit te voeren en te rapporteren. Bij vragen, voel je vrij om contact op te nemen met [\(10\)\(2e\)](#) [\(10\)\(2e\)](#) [\(10\)\(2e\)](#)).

Inhoudsopgave

- Onderzoeksopzet
- Stap 1: Interviewvragen voor je het prototype toont
- Stap 2: Scenario's bij prototype
Link naar [prototype](#)
- Stap 3: Evaluatievragen
- Rapporteren
Link naar [rapportageformulier](#)

Onderzoeksopzet

Doel: Iedereen in Nederland moet de Corona notificatie-app kunnen gebruiken.

Wat we willen weten

We willen pijnpunten voor alle verschillende doelgroepen achterhalen, zodat we deze in het ontwerp kunnen oplossen. Pijnpunten zijn zorgen, angsten, vragen of problemen die iemand heeft terwijl ze de app installeren, opstarten en gebruiken.

Hier kun je achter komen door op de volgende punten te letten:

- Begrijpen gebruikers hoe ze de app moeten installeren en opstarten?
- Begrijpen gebruikers hoe de app werkt, en willen ze deze gebruiken?
- Worden zorgen en vragen die gebruikers hebben goed genoeg beantwoord en weggenomen? Ontstaan er nieuwe vragen?
- Begrijpen gebruikers wat er van ze verwacht wordt als ze een notificatie van de app ontvangen dat ze in de buurt zijn geweest van iemand die later positief is getest op Covid-19?
 - Zijn de vervolgstappen duidelijk en gebruiksvriendelijk?
 - In hoeverre heeft iemand de behoefte om de statusinformatie te verwijderen?

Wat jij gaat testen

Het is verstandig om de gebruiksvriendelijkheid van een app al te testen voordat deze technisch gebouwd wordt. In een vroeg stadium van ontwikkeling kan je daarom onderzoek doen met een **prototype**: een testmodel van de app, waarbij alleen het design van het product wordt getoond, zonder dat de techniek erachter al werkt. In ons geval zijn dat (klikbare) schermen die laten zien hoe de app zou werken.

Nog een paar tips voor je

Stel de respondent op zijn gemak. Hij kan niets fout doen en ook geen verkeerde antwoorden geven. Hij wordt niet getest, de app wordt getest. Geef dus ook niet je eigen oordeel of mening. Zorg ervoor dat de ander het gevoel heeft dat hij open en eerlijk kan reageren.

Wanneer je vragen stelt, stel dan open vragen:

- Stel geen leidende vragen.
Niet: Vind je ook niet dat... Wel: Wat is jouw ervaring?
- Stel geen gesloten vragen.
Niet: Vind je het vervelend? Wel: Wat doet het met je?

De respondent voert de taken uit de test zoveel mogelijk zelfstandig uit.

Terwijl de respondent de taken uitvoert, let dan vooral op:

- › **Verwachtingen:** Werkt alle functionaliteit zoals men verwacht?
- › **Begrip:** Is alle functionaliteit en inhoud helder en begrijpelijk?
- › **Gedrag:** Waar kijkt & klikt men? Welke elementen gebruikt men wel/niet?
- › **Beleving:** Hoe ervaart en waardeert men het idee of product?

Praktisch

- Vraag of de respondent hardop wil nadenken.
Dan is het voor jou makkelijker om goede observaties op te schrijven.
- Maak aantekeningen. Je kunt niet alles onthouden wat er gebeurt of wordt gezegd.
Tijdens de test of het interview kun je prima tegen de ander zeggen: 'Ik schrijf dit even op, dan gaan we dan weer verder'.
 - Gebruik de ruimte onder de opdrachten om snelle aantekeningen te maken.
 - Of gebruik het document waar je ook je bevindingen met ons mee kunt delen.
- Test het prototype op de telefoon van de ander.
Daar is iemand het meest vertrouwd mee.

Stap 1: Interviewvragen voor je het prototype toont

Probeer voor het laten zien van het prototype een idee te krijgen over de kijk op, en omgang met de Corona crisis. Dit helpt om de antwoorden die men later geeft in context te plaatsen, en te zien in hoeverre de omgang met het prototype hun standpunt verandert. Dit kan je doen door open vragen te stellen als:

- Welke impact heeft de Corona crisis op jouw dagelijkse leven?
Waar merk je dat zoal aan?
- Wat is je gevoel bij hoe er nu met de crisis omgegaan wordt?
- Heb jij je gedrag aangepast vanwege het virus? Zo ja: hoe?

En is het belangrijk om een beeld te schetsen van wat iemand al weet van een Corona notificatie app.

- Ben je bekend met de Corona apps die de overheid wil ontwikkelen?
Indien onbekend: Het gaat om apps die in de gaten houden of je met in de buurt bent geweest van mensen die later positief getest zijn op Corona. (notificatie apps).
 - Vertel.. wat weet je erover?
 - Wat is jouw gevoel hierbij?
 - Zijn er vragen die je over dit soort Corona apps hebt? En zorgen?
 - Wat vind jij belangrijk aan deze Corona apps? Waarom?
 - Wat wil je weten voordat je de app zou installeren?
 - Waarom zou je deze app wel of niet installeren?

Stap 2: Testopzet

Het klikbare prototype kan je openen via deze link: [prototype](#).

- **Het prototype openen**

Je opent de link bij voorkeur op een telefoon. Mocht je die niet tot je beschikking hebben, kan je deze ook openen op een desktop. Het is een prototype voor een app op je telefoon. Daarom zal je - wanneer je de link opent op een desktop browser - het formaat van een telefoon zien.

- **Beginscherm**

Wanneer je het prototype opent, zie je niet direct het beginscherm van de app. Je ziet een scherm met daarop knoppen met cijfers. Deze knoppen staan voor de scenario's van het onderzoek. Klik je op 1, dan begin je direct met de test. Wanneer je klaar bent met scenario 1, ga je terug naar dit scherm om naar het volgende scenario te gaan.

- **Scenario's testen**

Je kunt door het prototype heen lopen door op de knoppen te klikken. Nog niet alle knoppen werken, dit komt omdat de schermen achter de knop dan nog niet gemaakt zijn. Tijdens het onderzoek mag je dat gewoon vertellen aan de respondent. Vertel dan dat het nog niet werkt, maar dat je wel benieuwd bent waarom hij op de knop wilde klikken.

- **Terug naar het beginscherm**

Wanneer je terug wilt gaan naar het beginscherm, kun je linksboven op het scherm klikken. Zo kun je op elk moment in het onderzoek terug naar het beginscherm met de knoppen naar de scenario's.

Scenario 1: De app voor het eerst gebruiken

[Klik op 'knop 1' in het prototype om het scenario in de app te starten.]

Scenario → Stel, de app is beschikbaar in de App Store. Je hebt de app gedownload en wilt hem gebruiken. Hoe ga je verder?

Opmerking voor interviewer

De respondent krijgt eerst een paar schermen die de app uitleggen. Dit noemen we de onboarding. Daarna moet de respondent toestemming geven. De respondent eindigt vervolgens op het 'status scherm'. Wacht tot de respondent zelf het gevoel heeft klaar te zijn, voordat je verder gaat met de volgende vragen:

- Wat verwacht je dat hierna gaat gebeuren?
- Als je nu aan iemand zou moeten uitleggen hoe de app werkt, hoe zou je dat doen?
- Moet je nog dingen doen / regelen / aanzetten om de app te activeren?
- Wanneer kom je terug in de app?
- Wanneer verwacht je iets te horen van / via de app?
- Wat verwacht je dat je in de app kan doen?

Maak hier aantekeningen.

Wat valt je op? Wat voor antwoorden krijg je?

Scenario 2: Een notificatie ontvangen

[Klik op 'knop 2' in het prototype om het scenario in de app te starten.]

Scenario → We zijn tien dagen verder. Je voelt je gezond en hebt eigenlijk nergens last. Je krijgt het volgende bericht. Wat nu?

Alternatief → We zijn nu tien dagen verder. Je bent verkouden geworden, maar je hebt ook vaak last van hooikoorts. Je krijgt het volgende bericht. Wat nu?

Mogelijke vervolgvragen

- Wat doet dit bericht met je?
- Vertel eens wat mogelijke vervolgstappen zijn?
- Met wie zou je over dit bericht willen praten?

Als de respondent besluit te gaan bellen om een test aan te vragen:

- Hoe hoop je te woord te worden gestaan?
- Welke vragen zou je beantwoord willen hebben?
- Wanneer is wat jou betreft het telefoontje geslaagd?

Als de respondent ervoor kiest het bericht te verwijderen:

- Leg eens uit wat je net deed? Wat maakt dat je dat deed?

Maak hier aantekeningen. Wat valt je op? Wat voor antwoorden krijg je?

Scenario 3: Storingen oplossen

[Klik op 'knop 3' in het prototype om het scenario in de app te starten.]

Scenario → Je bent op vakantie en hebt om energie te besparen je telefoon een tijdje op vliegtuigmodus gezet. Na een tijdje krijg je deze melding. Wat nu?

[Klik op 'knop 4' in het prototype om het scenario in de app te starten.]

Scenario → Stel: je hebt bluetooth even uitgezet op je telefoon. Je krijgt deze melding. Wat nu?

Opmerking voor de interviewer

Ga door beide scenario's heen om te onderzoeken of men storingen op kan lossen.

Let op of vraag aan de respondent:

- Lukt het de respondent om de app weer te activeren?
- Zo niet, waarom lukt het niet?
- Welke hulplijnen schakelen ze in als ze tegen dit soort situaties aanlopen?

Maak hier aantekeningen.

Wat valt je op? Wat voor antwoorden krijg je?

Stap 3: Vragen op het eind

Na de test stel je aan het eind nog een paar vragen ter afsluiting.

- Wat is je indruk van de app?
- Heb je het idee dat jouw belangrijkste vragen beantwoord zijn?
 - Welke vragen wel/niet?
- Als je de app uit zou leggen aan een familielid, hoe zou je dat dan doen?
- Wat zouden redenen voor jou zijn om de app wel of niet te gebruiken?
- Wat zijn redenen om de app wel of niet aan te bevelen aan bekenden?
- Welke vragen heb je op dit moment nog over de app?
- Wat vond je goed en slecht gaan?
- Zijn er nog zaken die de app-bouwers nog mee zouden moeten nemen?

Maak hier aantekeningen.

Wat valt je op? Wat voor antwoorden krijg je?

Rapporteren

Om ervoor te zorgen dat we de inzichten zo snel mogelijk mee kunnen nemen in het ontwikkelproces, delen we hier een opzet voor het terugkoppelen van de pijnpunten, inzichten en vervolgstappen. **We zouden jullie willen vragen om de belangrijkste 3 inzichten en verbeteringen met ons te delen.**

We willen je vragen om deze bevindingen of inzichten met ons te delen via [dit formulier](#).