



Dienst Publiek en
Communicatie

Contactpersoon
(10)(2e)
(10)(2e) @minaz.nl

Datum
11-06-2020

Onze referentie
(10)(2g)

Auteur
(10)(2e) (10)(2e)

briefing

Gebruikersonderzoek corona-app

Beste contactpersonen

Hierbij ontvangt u een briefing voor UX-onderzoek naar de corona-app in opdracht van het ministerie van VWS.

Deze opdracht wordt verstrekt onder de raamovereenkomst Onderzoek digitale middelen, perceel 2. Ons verzoek aan u is een offerte op te stellen. Hiervoor kunt u de informatie gebruiken die in deze briefing is opgenomen. **Graag ontvangen wij uw offerte via e-mail uiterlijk op 18 juni 9:00.**

Het onderzoek wordt begeleid door (10)(2e) en (10)(2e) van de Dienst Publiek en Communicatie. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze briefing dan kunt u contact opnemen met ondergetekende.

Vriendelijke groeten,

(10)(2e)

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
11-06-2020

Onze referentie
(10)(2g)

1 Context van het onderzoek

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De Rijksoverheid wil de verspreiding van het coronavirus onder controle houden en kwetsbare groepen beschermen tegen het virus.

De overheid bekijkt hoe digitale middelen gebruikt kunnen worden bij de bestrijding van het coronavirus. Onderdeel hiervan is een app die de GGD helpt bij bron- en contactonderzoek.

De app informeert je zodra blijkt dat je in de buurt bent geweest met iemand die is besmet met het coronavirus. Door zo'n bericht weet je dat de kans bestaat dat je ook besmet bent met het coronavirus. Op basis daarvan kun je besluiten je te laten testen en direct een test aan te vragen bij de GGD.

Voor meer informatie over de werking van de app, zie bijlage 5.1.

1.2 Doel en toepassing van het onderzoek

Het testen van de app gaat in diverse fasen. Maandag 8 juni vond er bij het Nationaal Trainings Centrum (NTC) in Vught een technische test plaats. In verschillende scenario's testten onderzoekers van het Ministerie van VWS een toekomstige coronanotificatie-app. Militairen ondersteunden daarbij. Op 22 en 23 juli zal een 'labtest' plaatsvinden, een UX-onderzoek met user cases onder een kleine groep, onder leiding van experts die bouwen aan de app, in samenwerking met de Universiteit Twente.

In de week van 29 juni moet de volgende test plaatsvinden, de 'veldtest'. Het doel van deze test is om op grotere schaal het gebruik en de tevredenheid over de app in kaart te brengen, om zo aanwijzingen ter verbetering te vinden. De app is op het moment van testen in zoverre af dat deze op een eigen telefoon geïnstalleerd en gebruikt kan worden. Het bouwteam kan de app op basis van het onderzoek indien nodig optimaliseren. Het is daarom belangrijk dat het onderzoeksbureau concreet aanwijst waar eventuele pijnpunten zitten en aangeeft hoe deze verbeterd kunnen worden. VWS wil de app zo snel mogelijk optimaliseren en vervolgens introduceren, dus het is belangrijk dat er een strakke planning gehanteerd wordt (zie planning).

1.3 Onderzoeksvraag

De belangrijkste onderzoeksvragen zijn:

- Begrijpen gebruikers hoe ze de app op hun telefoon kunnen zetten? Is dit (technisch) gelukt en zo nee, waar liepen ze tegenaan?
- Begrijpen gebruikers hoe de app werkt?
- Zijn gebruikers bereid om de app langere tijd te gebruiken? Hoe vaak wordt de app gebruikt?
- Begrijpen gebruikers de informatie die in de app wordt gegeven?
- 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 het coronavirus?
- Hebben gebruikers met anderen over de app gesproken? Wat was het sentiment van deze gesprekken (houding)?
- Zijn er dingen waar gebruikers tegenaan lopen?

- Zijn de adviezen en vervolgstappen (afpraak maken met GGD) duidelijk en gebruiksvriendelijk? Zijn gebruikers bereid om deze op te volgen?
- Begrijpen gebruikers hoe ze zich besmet moeten/kunnen melden?
- Hebben gebruikers tijdens de test hun bluetooth en/of de app tijdelijk uitgezet en zo ja, wanneer en waarom?
- Hebben gebruikers effect van de app op het batterijverbruik van hun telefoon gemerkt?

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
11-06-2020

Onze referentie
(10)(2g)

1.4 Doelgroepen

De doelgroep van de app is algemeen Nederlands publiek. Het is belangrijk dat de app voor iedereen te gebruiken is, zowel jong als oud en door mensen van alle opleidingsniveaus en achtergronden.

1.5 Scope

De technische functionaliteit van de app is getest; het gaat dus in dit onderzoek niet om de werking van bluetooth. Er vinden nog andere testen plaats die gericht zijn op zaken als privacy, beveiliging, aanhaken bij proces van bron- en contactonderzoek, bluetooth-technologie, parameters notificaties et cetera. Deze zijn buiten scope.

2 Onderzoeksmethode en randvoorwaarden

2.1 Onderzoeksopzet

De respondenten die voor dit onderzoek geworven moeten worden zijn bij voorkeur een doorsnede van het algemeen publiek vanaf 16 jaar uit de regio Twente (omdat deze regio zich heeft aangeboden als testlocatie en daar een samenwerking met de GGD Twente is). Er wordt van het bureau verwacht dat zij respondenten uit deze regio kunnen werven. In de offerte dient het bureau een advies te geven over het aantal benodigde respondenten dat in totaal geworven moet worden voor dit onderzoek. VWS kan via lokale ambassadeurs ondersteunen bij de werving. Geef in de offerte een inschatting van welk deel van de respondenten het bureau zelf kan werven (via een panel of werving- en selectiebureau) en voor welk deel eventueel ondersteuning nodig is van VWS.

Het gaat in dit onderzoek om een mix van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Wij denken aan een opzet waar er op verschillende momenten onderzoeken uitgevoerd worden onder de respondenten die zijn geworven.

Onderdeel	Contactmoment	Methode
Instructie en installatie van de app	maandag 29 juni	e-mail
Evaluatie installatie	29 juni einde dag / 30 juni ochtend	Kwalitatief en kwantitatief
Test melden besmetting bij deel van gebruikers	dinsdag 30 juni	Kwalitatief (telefonisch)
Tussentijdse evaluatie	woensdag 1 juli	Kwantitatief
Eindevaluatie	vrijdag 2 juli	Kwalitatief en kwantitatief

Wij zien dus graag van het bureau een voorstel voor het aantal respondenten in totaal en per kwalitatief onderdeel.

Echter staan wij open voor een andere aanpak en/of andere (aanvullende) methodes. De testperiode staat vast.

Dienst Publiek en
Communicatie

2.2 Specificaties

Om te voorkomen dat contactgegevens via ambassadeurs uit de regio en via VWS aangeleverd moeten worden aan het bureau, is het de bedoeling dat respondenten zichzelf direct kunnen aanmelden voor het onderzoek bij het onderzoeksbureau. We vragen het bureau hiervoor een omgeving in te richten (bijvoorbeeld een website, e-mailadres of inschrijfformulier).

Datum
11-06-2020
Onze referentie
(10)(2g)

Voor het onderzoek is het belangrijk dat er in ieder geval een spreiding is naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau en het gebruik van het type smartphone (Android, iOS, nieuwe en oudere toestellen). Wij vragen advies over de verdeling van de doelgroep naar digitale vaardigheid, taalvaardigheid en houding t.o.v. de corona-app. Daarnaast krijgen wij graag advies van het bureau wat betreft de precieze steekproefgrootte en -samenstelling.

N.B. De Engelse versie van de app en de UX gericht op slechthzienden/blinden zijn tijdens de veldtest nog niet beschikbaar.

Ons voorstel is om de respondenten te vragen om de app aan het begin van het onderzoek op de eigen smartphone te installeren, zodat ze taken kunnen uitvoeren op hun eigen telefoon. Houd er rekening mee dat het binnen de app niet mogelijk is om notificaties te sturen voor deelname aan het onderzoek. Het is dus nodig om de respondenten uitnodigingen voor de onderzoeksonderdelen te sturen via mail of sms. Ook is het (nog) niet mogelijk om 'false notificaties' te versturen in de app (bijvoorbeeld dat zij in contact zijn geweest met iemand die besmet is met corona).

2.3 Analyse en rapportage

In de rapportage worden de onderzoeksvragen beantwoord. Er worden uitsplitsingen gemaakt op demografische kenmerken. Sterke en zwakke punten in het gebruik van de app dienen duidelijk te worden aangegeven in het rapport. Aanbevelingen over hoe de app kan worden verbeterd worden op prijs gesteld.

3 Planning

Onderstaande planning wordt als uitgangspunt genomen. Indien mogelijk is een tussentijdse telefonische terugkoppeling van de resultaten gewenst.

Dag	Wat
15 juni	Briefing digitaal verstuurd
18 juni 9:00	Offerte ontvangen
18 juni 14:00	Gunning
18 juni 15:00	Startgesprek
29 juni – 3 juli	Uitvoering onderzoek
6 juli einde dag	(concept)rapportage (toplines)

4 Offerte

4.1 Wat wij vragen

De volgende onderdelen dienen terug te komen in de offerte:

- Voorstel voor aanpak voor het onderzoek, inclusief wervingsstrategie
- Beschrijving van op te leveren producten
- Beschrijving van de rol van de opdrachtgever bij de uitvoering van het onderzoek
- Een beschrijving van projectrisico's en de beheersing daarvan (denk bijvoorbeeld aan ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen in de steekproef, etc.).
- Beknopte cv's van de personen die betrokken zijn bij de uitvoering van dit project en beschrijving van ervaring met soortgelijke opdrachten
- Een gedetailleerde planning van het onderzoek vanaf gunning
- Een uren- en prijsopgave voor de uitvoering van het onderzoek (bedragen graag inclusief BTW vermelden). Graag uitgesplitst voor verschillende onderdelen / fases van het onderzoek.

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
11-06-2020

Onze referentie
(10)(2g)

De opdracht zal door betrokkenen vanuit VWS en DPC worden beoordeeld op basis van de volgende criteria:

- Begrip van de vraagstelling (20%)
- Kwaliteit van de voorgestelde aanpak (25%)
- Ervaring en affiniteit met soortgelijke onderzoeken (10%)
- Planning en doorlooptijd (20%)
- Prijs (25%)

4.2 Budget

Er is geen specifiek budget vastgesteld voor dit onderzoek. De prijs moet in verhouding zijn tot het aanbod.

4.3 Looptijd van de opdracht

De looptijd van deze opdracht is van 18 juni tot en met 31 juli.

4.4 Opdrachtgever

De opdrachtgever van het onderzoek is:

Ministerie	VWS
Contactpersoon	(10)(2e)
Functie	(10)(2e)
Email	(10)(2e) @minvws.nl
Telefoon	(10)(2e)

4.4 Begeleiding vanuit

Het onderzoek zal vanuit DPC worden begeleid:

Contactpersoon	(10)(2e)	3	(10)(2e)
Functie	(10)(2e)		
Email	(10)(2e)	@minaz.nl /	(10)(2e) @minaz.nl
Telefoon	(10)(2e)		

5 Bijlagen

5.1 Onderzoeksobject

De app informeert je zodra blijkt dat je in de buurt bent geweest met iemand die is besmet met het Coronavirus. Door zo'n bericht weet je dat de kans bestaat dat je ook besmet bent met het Coronavirus. Op basis daarvan kun je besluiten je te laten testen en direct een test aan te vragen bij de GGD.

Ben je positief getest? Door middel van het invoeren van een unieke code in de app (die je van de GGD krijgt) zendt de app een volledig anoniem bericht uit naar mensen die de afgelopen twee weken gedurende meer dan ongeveer 10 minuten dicht bij jou in de buurt zijn geweest. Deze parameters (hoe lang op welke afstand) moeten nog bepaald worden en zijn geen onderdeel van de test. We stellen de parameters voor de test losser in dan bij de daadwerkelijke implementatie, zodat de kans groter is dat tijdens de test notificaties ontstaan terwijl we kunnen benadrukken ook tijdens de testperiode de 1,5 meter in acht te nemen.

De app wordt beheerd door het ministerie van VWS en ondersteunt het werk van de GGD. De GGD doet bij elke besmetting contactonderzoek. Door de app gaat dat nu sneller. De verwachting is dat we zo sneller mensen kunnen waarschuwen die zelf nog niet weten dat ze mogelijk het virus bij zich dragen.

De app is voor iedereen belangrijk, omdat we met de app sneller kunnen handelen. Als je weet dat je mogelijk besmet bent geraakt kan je jezelf en je naasten beter beschermen.

We voorkomen uitbraken die weer tot een golf van corona-patiënten zou leiden en hopen ook nieuwe lockdowns te voorkomen.

Een klikbare mock-up is te vinden via deze link:

(10)(2g)

Ten tijde van de veldtest zal een werkende versie beschikbaar zijn die op de telefoon gedownload kan worden.

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum
11-06-2020

Onze referentie
(10)(2g)

Startpunt: de app in vier “user stories”

1 Onboarding  Beeldom is vriendelijk, dankje en even van Nederland Dank bij aankomst van je eerste reis. Het is de bedoeling dat je de app kunt gebruiken om je reis te plannen en te volgen. Volgende				
2 Tracing  De app is actief De app is actief en kan de locatie van de gebruiker volgen. Het is de bedoeling dat de app de locatie van de gebruiker kan volgen en deze kan gebruiken om de reis te plannen en te volgen. Volgende	App monitort nabijheid via Bluetooth en voegt anonieme IDs toe aan contactenlijst volgens protocol (meer dan 15 min binnen 1,5 meter) – data wordt alleen op de telefoon opgeslagen			
3 Notificatie  Notification Centre Tuesday, 8 June 9:41 De app is actief en kan de locatie van de gebruiker volgen. Het is de bedoeling dat de app de locatie van de gebruiker kan volgen en deze kan gebruiken om de reis te plannen en te volgen.	Gebruiker ontvangt notificatie als een van zijn/haar anonieme contacten geïdentificeerd is – de bron, locatie en exacte moment zijn onbekend			
4 Opvolging  De app is actief en kan de locatie van de gebruiker volgen. Het is de bedoeling dat de app de locatie van de gebruiker kan volgen en deze kan gebruiken om de reis te plannen en te volgen. Volgende	Gebruiker krijgt perspectief en advies, zoals symptomen checken, test aanvragen, positief testresultaat 'melden', huisarts contacteren			

User research in afgelopen twee weken:

- 30 respondenten geïnterviewd in verkennende fase
- 23 respondenten geïnterviewd en geïnterviewd in verschillende design iteraties