



Resultaten Gebruikersevaluatie Blauwe Knop Basis

AUTEUR Olga Kulyk, Tanne Ditzel

PROJECT REFERENTIE Digital We

TOEGANGSRECHTEN Beperkt tot Digital We

TEL +31610005715

EMAIL olga.kulyk@innovalor.nl

Inhoud

INHOUD	II
MANAGEMENTSAMENVATTING	III
1. INLEIDING	1
2. METHODE	2
2.1 DESIGN KWALITATIEF ONDERZOEK	2
2.2 PROEFPERSONEN	2
2.3 MATERIALEN EN OPSTELLING	2
2.4 METINGEN	3
2.5 ANALYSE KWALITATIEF	8
3. RESULTATEN	9
3.1 PILOT STUDIE	9
3.2 KWALITATIEF ONDERZOEK SCHULDHULPVERLENING	9
4. CONCLUSIES EN DISCUSSIE	16
5. REFERENTIES	17
6. APPENDIX	18
6.1 INFORMED CONSENT FORMULIER	18
6.2 INFORMATIE OVER ONDERZOEK BK VOOR PARTICIPANT	19
6.3 OBSERVATIEMATRIX	20
6.4 VRAGENLIJST 1: DEMOGRAFIE, ERVARING DIGITALE TOOLS EN PDM	21
6.5 VRAGENLIJST 2: SUS, TAM, PRIVACY CONCERN INDEX	23
6.6 POST-INTERVIEW VRAGEN	25
6.7 TOELICHTING USE-CASE EN PERSONA	28

Managementsamenvatting

Dit rapport vermeldt de resultaten van het onderzoek naar de gebruikersbeleving van de Blauwe Knop Basis. Het is uitgevoerd in opdracht van DUO en VNG als onderdeel van het onderzoeksprogramma Digital We. Dit gebruikersonderzoek is in een vervolg van het kwalitatief pilot-onderzoek uit de eerste helft van 2019. Naar aanleiding van de pilot bevindingen is de gebruikersinterface van de Blauwe Knop Basis demo voor de Schuldhulpverlening casus verbeterd en verder geëvalueerd tijdens dit vervolgonderzoek. Resultaten van dit onderzoek zijn vertaald naar concrete aanbevelingen om de Blauwe Knop Basis versie te verbeteren en de Blauwe Knop Plus te ontwerpen en te evalueren. Daarnaast dragen de resultaten bij aan betere implementatie van de Blauwe Knop.

Participanten

In totaal hebben 13 deelnemers meegedaan aan het gebruikersonderzoek. Vier vrouwen uit de doelgroep 'starters met studieschuld' namen deel aan de eerste pilot casestudie Blauwe Knop DUO, leeftijd 19 tot 21 jaar ($M=20$ $SD=.58$). Negen participanten uit de doelgroep 'mensen met schuldhulpverleningservaring' namen deel aan het tweede deel van het gebruikersonderzoek Blauwe Knop Basis, leeftijd tussen 36 en 65 jaar ($M=48,7$ $SD=4,7$), waarvan 6 vrouwen.

Aanbevelingen en Ontwerprichtlijnen

De resultaten van dit onderzoek zijn vertaald naar concrete aanbevelingen en generieke ontwerprichtlijnen, met als doel de Blauwe Knop Basis te verbeteren op gebruikersvriendelijkheid, meerwaarde en privacyaspecten. Onder meer wordt de MijnOmgeving van de gemeente niet direct herkend en is inloggen ook niet goed herkenbaar. DigiD is als beeldmerk is daarvoor wel geschikt en bekend. Ondanks zorg voor eenvoudige teksten waren deze nog steeds te ingewikkeld. Ook het concept van een XML-download wordt niet begrepen en kan in de basisversie worden weggelaten. Het Blauwe Knop beeldmerk lijkt zijn rol goed te vervullen mits consequent ingezet.

Resultaten van beide studies duiden op de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop Basis. Gebruikers vinden vooral het overzicht van eigen schuldgegevens erg nuttig. Zij voelen zich hiermee zelfredzamer. Ze waarderen de Blauwe Knop als een PDM-oplossing voor de Schuldhulpverlening en willen de Blauwe Knop ook gebruiken voor andere doeleinden in andere domeinen. Het concept Blauwe Knop is duidelijk voor de gebruikers. Ze herkennen de downloadfunctie van de knop en hebben ervaring met downloaden van gegevens of documenten in andere tools.

De resultaten van het eerste pilot-onderzoek hebben aangetoond dat de gebruikers niet of minder ingelicht waren over welke data werden gedeeld of gedownload. De resultaten van de tweede gebruikersonderzoek tonen aan dat de verbeteringen aan de gebruikersinterface van de Blauwe Knop zoals verwacht positieve gevolgen hebben op de bewustheid van de gebruiker tijdens het gebruiken van de Blauwe Knop. Daarmee verkleinen zij de *privacy paradox* (de mismatch tussen de intentie van mensen om hun privacy te beschermen en het gemak waarmee ze het in de praktijk opgeven), met betrekking tot snelheid van toestemming geven voor het downloaden en/of delen van eigen gegevens (consent) en de bewustwording over het geven van consent.

De Blauwe Knop demoapplicatie scoort hoog op gebruikersvriendelijkheid. Participanten vinden de applicatie makkelijk in gebruik en plezierig om mee te werken. De *technologie acceptatie score* van het Technologie Acceptatie Model (TAM - een informatiesysteemtheorie die modelleert hoe gebruikers een technologie gaan accepteren en gebruiken.)¹ vragenlijst is hoog. Dit veronderstelt dat de gebruikers willen de applicatie in de toekomst willen gaan gebruiken.

Alle participanten zijn onbezorgd over hun online privacy en de meerderheid geeft voorkeur aan gemak boven privacy. De interviewresultaten bevestigen deze bevinding. De onbezorgdheid kan verklaard worden door de veilige gebruikersbeleving met de Blauwe Knop vanwege de inlog met DigiD en het vertrouwen in de digitale ('Mijn Gemeente') omgeving van de overheid.

¹ Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.

De Blauwe Knop Basis applicatie moet nog verder geoptimaliseerd worden. Zo kunnen het aantal stappen in het proces worden verminderd. Succesvolle integratie en vindbaarheid van de Blauwe knop binnen de MijnOmgeving van de Gemeente vraagt om een duidelijkere inlogpagina. Dit valt buiten de functionaliteiten van de Blauwe Knop, maar kan meegenomen worden in de implementatie van de user interface. Ook is het raadzaam de stappen te visualiseren, zodat de gebruiker beter begeleid wordt door het hele proces. Gebruikers willen in een keer de gegevens downloaden en/of delen. Ze willen regie blijven houden over: het *inzien* van eigen gegevens.

Ondanks dat diversen opties voor het delen van eigen gegevens niet bij de Blauwe Knop Basis horen, tonen de reacties van de participanten aan dat er meerdere mogelijkheden moeten zijn. Dit is relevant voor de Blauwe Knop Plus. In ieder geval: e-mailen, printen, delen via een PDM toepassing (zoals Schluss, IRMA, financieel paspoort) of via het web portaal. Deze opties zouden de regie over eigen gegevens ondersteunen door de gebruiker te laten bepalen: *wel of niet eigen gegevens delen; hoe delen; wat* (welke specifieke gegevens) delen en met *wie*. De gebruikersinterface kan visueel aantrekkelijker en daardoor begrijpelijker gemaakt worden door het gebruik van aanvullende beeldmateriaal, zoals video voor de uitleg en iconen. Het taalgebruik in de gebruikersinterface van de Blauwe Knop applicatie moet versimpeld worden om diverse gebruikers te bedienen. De Blauwe Knop moet voor diverse ervaringsniveaus met digitale tools te gebruiken zijn.

1. Inleiding

De Blauwe Knop is een herkenbare tool waarmee de burger regie krijgt over zijn eigen persoonlijke gegevens, een opmaat naar een uitgebreider ecosysteem van persoonlijk datamanagement. Voor overheidsorganisaties biedt de Blauwe Knop een eenvoudig hulpmiddel om gegevens over burgers ten behoeve van die burgers te ontsluiten. Dit gebruikersonderzoek is onderdeel van het project 'Regio op Gegevens met behulp van de Blauwe Knop'. Delen van het Blauwe Knop gebruikersonderzoek werden uitgevoerd binnen het persoonlijk datamanagement onderzoek van het co-innovatieproject Digital We.

Een van de centrale use-cases voor de Blauwe Knop is de 'intake voor de schuldhulpverlening'. Schuldenaren hebben vaak moeite om grip te krijgen op de verschillende schulden bij verschillende schuldeisers. De Blauwe Knop biedt de eerste stap naar een makkelijk en toegankelijke manier om deze grip op gegevens te herstellen bij deze kwetsbare groep. Door de Blauwe Knop in te voeren bij verschillende schuldeisers kunnen de schuldenaren de openstaande schuld per schuldeiser downloaden. Dit schuldoverzicht kan vervolgens worden gebruikt tot een aanvraag tot schuldhulpverlening. Dit is een eerste stap richting het einddoel – een integraal overzicht.

Door middel van voornamelijk kwalitatief onderzoek wordt de Blauwe Knop geëvalueerd op basis van de gebruikersbeleving. De onderzoeksvraag luidt:

Hoe ervaren gebruikers de omgang met en het concept van de Blauwe Knop?

De gebruikersbeleving is getoetst door het onderzoeken van de meerwaarde (inclusief duidelijkheid van het concept Blauwe Knop), gebruikersvriendelijkheid (usability) en privacybeleving. Het resultaat van dit onderzoek bestaat uit concrete aanbevelingen en design criteria om de Blauwe Knop applicatie te verbeteren op bovengenoemde aspecten.

Resultaten van dit onderzoek en rapport zijn ook relevant voor de ontwerpers en experts van persoonlijke datamanagement (PDM) oplossingen. De rest van het rapport is als volgt ingedeeld. Hoofdstuk 2 beschrijft de methode van het tweede gebruikersonderzoek van de Blauwe Knop Basis in de schuldhulpverlening casus. Resultaten worden in Hoofdstuk 3 gepresenteerd. Hoofdstuk 4 sluit af met conclusies en discussie. Verwijzingen naar de literatuur zijn verzameld onder Referenties. Alle ondersteunende materialen zijn te vinden in de Appendix.

2. Methode

2.1 DESIGN KWALITATIEF ONDERZOEK

Gebruiksvriendelijkheid en downloadgedrag zijn getest op basis van een evaluatiemethode, genaamd 'thinking aloud', waarin interactie van de gebruiker met de applicatie wordt geobserveerd. In de aansluitende interviews, direct na afloop van de test, is de meerwaarde van het Blauwe Knop concept, de gebruiksvriendelijkheid en de privacy beleving verder getoetst. In dit interview is tevens onderzocht wat de meest wenselijke manier is om de gedownloade data te gebruiken en/of door te sturen. Na de 'thinking aloud'-evaluatie en het interview, is een vragenlijst afgenomen welke gebruiksvriendelijkheid, meerwaarde (perceived value) en de algemene bezorgdheid omtrent privacy meet.

Dit onderzoek levert inzichten op de volgende aspecten:

- Gebruikersgemak van de applicatie en technologie-acceptatie
- Verbeterpunten voor de gebruikersinteractie per scherm van de applicatie
- Gebruikersbeleving wat betreft het vertrouwen in de Blauwe Knop en regie op eigen gegevens: controle, inzicht, beveiliging, privacy
- Aanwezigheid van de *privacy paradox*² (de mismatch tussen de intentie van mensen om hun privacy te beschermen en het gemak waarmee ze het in de praktijk opgeven), met betrekking tot snelheid van consent (toestemming voor downloaden/delen data) geven in vergelijking met gehele tijd nodig voor het doorlopen van de applicatie en de bewustwording over het geven van consent

De privacy paradox is vaker onderzocht en komt voor in de context van bijvoorbeeld financiële diensten (Norberg, 2007) en smartphoneapplicaties in het algemeen (Egelman et al., 2012).

Het kwalitatieve onderzoek wordt gedaan door de Blauwe Knop basisdemo te testen met de echte doelgroep in de schuldhulpverlening casus.

2.2 PROEFPERSONEN

Met de werving van proefpersonen werd er gestreefd naar kandidaten passende in het profiel van de eindgebruiker van de Blauwe Knop Basis in de schuldhulpverlening casus. Hierbij wordt gestreefd naar een gelijke verdeling tussen mannen en vrouwen. Participanten moeten zich door eigen ervaring kunnen inleven in de casus, om de kans op zo realistisch mogelijke resultaten te vergroten. Deelname is vrijwillig en de resultaten werden anoniem en alleen voor het onderzoeksverslag verwerkt. De deelnemers zijn geworven in samenwerking met Plangroep, Kredietbank Limburg en VNG Realisatie.

2.3 MATERIALEN EN OPSTELLING

De participanten werden gevraagd naar een externe locatie van de schuldhulpverlener te komen of naar een andere gewenste locatie bij de buurhuis of gemeente. In een kleine ruimte met een tafel en twee stoelen werd de participant gevraagd om plaats te nemen achter de laptop. De onderzoeker zorgde voor de onderstaande lijst van materialen voor het onderzoek:

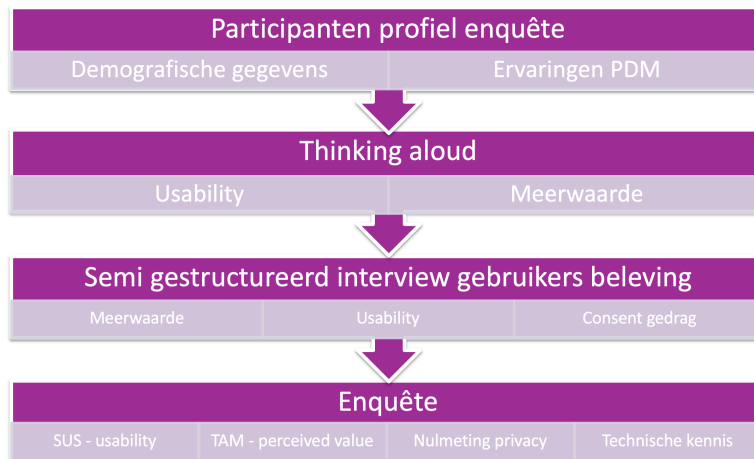
² De mismatch tussen de "*intenties of houding van individuen om persoonlijke informatie te onthullen en hun feitelijke openbaarmakingsgedrag*" (Norberg et al., 2007, p.100). Hoewel mensen zeggen dat ze veel waarde hechten aan hun privacy, is er in de praktijk maar weinig compensatie nodig om het op te geven.

- Afgesloten ruimte
- Tafel
- 2 stoelen
- Laptop
- Informed consent formulier
- Toelichtende informatie
- Introductie presentatie op laptop
- Afgedrukte screenshots
- Vragenlijst 1
- Vragenlijst 2
- Interview vragen
- Observatiematrix
- Pen
- Notuleer schrift
- Stopwatch of telefoon met stopwatch functie
- Audio-recorder of telefoon met opname functie
- Clickable demo Blauwe Knop Basis



2.4 METINGEN

Tijdens dit onderzoek zijn volgende kwalitatieve en kwantitatieve metingen opgenomen.



Vragenlijst 1

Aan het begin van het onderzoek vult de participant een eerste korte vragenlijst in (zie Appendix 6.4). De lijst bevat standaardvragen over demografische gegevens, waarin ook de ervaring met digitale tools en bekendheid met PDM oplossingen uitgevraagd worden.

Thinking Aloud

Het eerste onderdeel van het onderzoek is het doorlopen van de clickable demo. Tijdens het gebruik van de webapplicatie wordt de participant gevraagd hardop te denken - "Thinking Aloud". De participant vertelt wat zij³ aan het doen is, waar zij wel en niet op klikt en waarom niet. Ook vertelt de participant wanneer zij in

³ Kan ook als 'hij' worden gelezen in de rest van het rapport, zo ook voor 'haar/zijn'.

verwarring is en niet weet wat zij moet doen. De live feedback van de participant geeft goed inzicht in de moeilijkheden van de applicatie tijdens het daadwerkelijke gebruik. Tijdens het gebruik neemt de onderzoeker de rol van observant op zich. Dit houdt in dat de onderzoeker naast de participant zit en oplettend het gedrag van de participant noteert in de observatiematrix (zie Appendix 6.3). In de observatiematrix wordt bijgehouden hoe vaak de participant een fout maakt en wat voor fouten dit zijn, hoe vaak zij aarzelt en wanneer dit het geval is, de tijd nodig om elke scherm van de gebruikersinterface door te lopen inclusief de complete tijd. Daarnaast wordt er bijgehouden of de belangrijke consent informatie bij de checkboxes wel of niet worden gelezen voordat deze worden aangevinkt. De tijdsmeting stopt na het doorlopen van alle schermen van de clickable demo. Naast de observatie en notulering van de onderzoeker wordt er, mits de toestemming van de deelnemer, een geluidsopname afgenomen. Dit alles doet de onderzoeker zonder de participant te storen in zijn doen en laten.

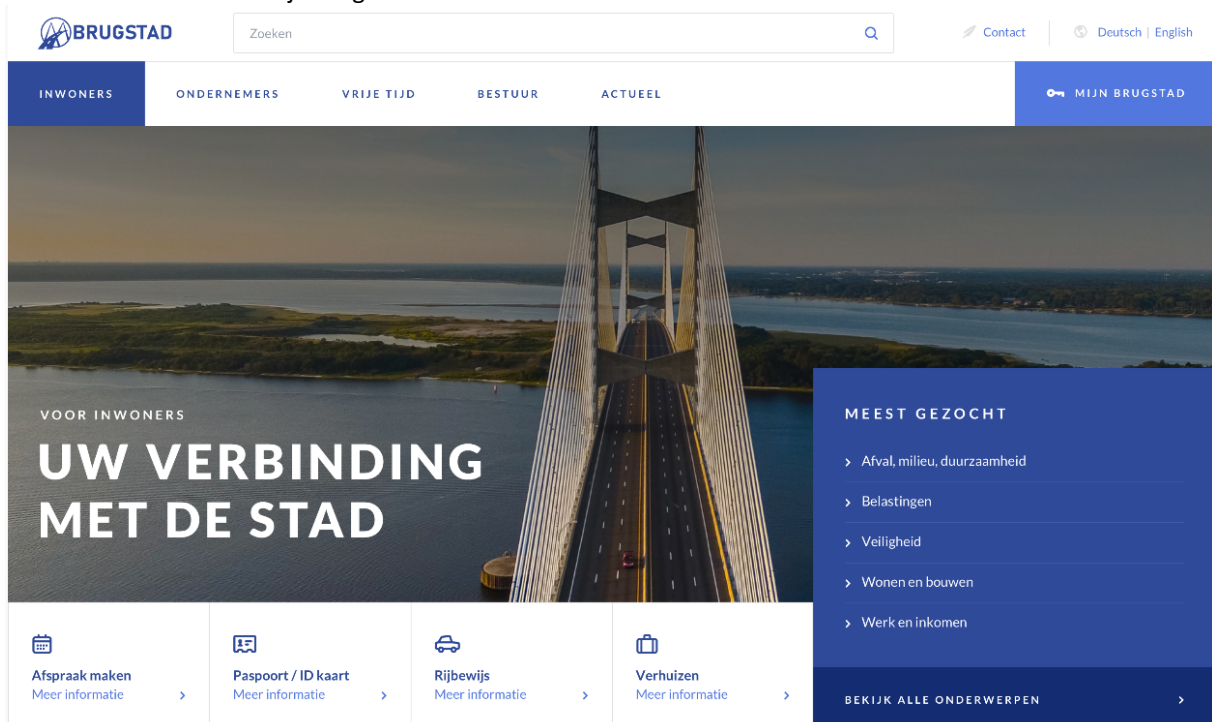
Demo Blauwe Knop Basis

Om de Blauwe Knop te testen in de casus Schuldhulpverlening is er een clickable demo ontwikkeld, waarin de resultaten van de eerste pilot zijn meegenomen. In deze demo kan de gebruiker inloggen op een 'MijnOmgeving' van een fictieve gemeente. Het inloggen gebeurt via DigiD zie (Scherm 1 en 2). De gebruiker krijgt zo eenvoudig en snel inzicht krijgen in de eigen schulden. Voor de demo wordt de fictieve gemeente Brugstad als voorbeeld gebruikt. Het eigen Schuldenoverzicht (zie Scherm 3) kan vervolgens worden gedownload als pdf (zie Scherm 4) of XML. Het overzicht kan vervolgens gebruikt worden voor een aanvraag voor schuldhulpverlening of voor het delen met de eigen schuldhulpverlener.

Alle schermen van de clickable demo van de Blauwe Knop Basis prototype kunnen via onderstaande link worden doorlopen: <https://projects.invisionapp.com/share/HAS1SN1T79Y#/screens/363690885>

Gebruik de pijlen 'links' en 'rechts' op het toetsenbord om de schermen door te lopen.

Scherm 1: Startscherm Mijn Brugstad



Scherf 2: Persoonlijke Mijn Brugstad omgeving

MIJN BRUGSTAD

WELKOM WILLEM

Heeft u een vraag aan de gemeente? Wilt u de status van uw aanvraag weten?
Wilt u wijzigingen doorgeven? Regel alles hier online op Mijn Brugstad

- Parkeren**
Parkeervergunningen, naheffingen en tegoed
Meer informatie >
- Schuldhelp**
Informatie over uw schulden en regelingen
Meer informatie >
- Belastingzaken**
Informatie over uw belastingaanslagen
Meer informatie >
- WOZ**
Informatie over uw WOZ-waarde
Meer informatie >
- Overzicht aanvragen**
De status van uw recente aanvragen
Meer informatie >
- Berichtenbox**
Bekijk hier de instellingen voor uw berichtenbox
Meer informatie >
- Basisregistratie**
Uw geregistreerde persoonsgegevens
Meer informatie >
- Contactgegevens**
Bekijk en wijzig uw contactgegevens
Meer informatie >

Scherf 3: Schuldenoverzicht

Dashboard > Schuldhelp > Schuldenoverzicht

SCHULDENOVERZICHT

U heeft een betalingsachterstand. Hieronder vindt u de details van uw schulden

TYPE SCHULD	SALDO SCHULD	DATUM SALDO SCHULD*	VORDERING OVERGEDRAGEN**
Onroerende zaakbelasting	€ 210	05-06-2019	Nee
Parkeerboete	€ 68	03-06-2019	Nee
Leges bouwvergunning	€ 312	03-06-2019	Nee
Totaal	€ 590	05-06-2019	

* Tot en met deze datum zijn de betalingen bij de gemeente bijgewerkt
** Is de inning van de vordering overgedragen aan het incassobureau? Deze informatie is van belang voor uw hulpverlener.

DOWNLOAD UW SCHULDENOVERZICHT

Met de Blauwe Knop kunt u uw persoonlijke informatie inzien en downloaden van gemeente Brugstad. Deze informatie kunt u vervolgens als u dat wilt gebruiken of delen, bv. als een andere organisatie deze informatie van u nodig heeft.

[DOWNLOAD SCHULDENOVERZICHT](#)

Scherf 4: Schuldenoverzicht als pdf downloaden

Schuldenoverzicht Willem de Jong1/1



SCHULDENOVERZICHT
AANGEMAAKT OP 04-06-2019

Bezoekadres
Brugstraat 29
5321 AB Brugstad

Postadres
Postbus 64
5321 CC Brugstad

Contact
T (0226) 43 28 22
F (0226) 22 93 23

E info@brugstad.nl
W www.brugstad.nl

Achternaam	de Jong
Voornaam	Willem
Burgerservicenummer	12592568
Geslacht	Man
Geboortedatum	23 - 03 - 1995
Woonadres	Kerkstraat 22

Beste Willem de Jong,

In dit document treft u een overzicht van alle schulden die u heeft openstaan bij de **gemeente Brugstad**.

Meer informatie over schulden, schuldregelingen en budgetbeheer vindt u op: www.brugstad.nl/schuldhelp.
Heeft u vragen over uw schuldenoverzicht, neem dan contact op met gemeente Brugstad: 0226 - 43 28 22.
Gemeente Brugstad is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

TYPE SCHULD	SALDO SCHULD	DATUM SALDO SCHULD*	VORDERING OVERGEDRAGEN**
Onroerende zaakbelasting	€ 210	05 - 06 - 2019	Nee
Parkeerboetes	€ 68	03 - 06 - 2019	Nee
Leges bouwvergunning	€ 312	03 - 06 - 2019	Nee
Totaal	€ 590	05 - 06 - 2019	

* Tot en met deze datum zijn de betalingen bij de gemeente bijgewerkt.

** Is de inning van de vordering overgedragen aan het incassobureau? Deze informatie is van belang voor uw hulpverlener.

ⓘ Dit is een PDF-document is met een waarmerk. Dit waarmerk garandeert dat het document van gemeente Brugstad komt. U ziet het waarmerk alleen digitaal. Zodra u het overzicht print, is het waarmerk niet langer bruikbaar.

ⓘ Het PDF-document is opgeslagen op de computer waarmee je bent ingelogd. Let dus op met het downloaden op een computer die niet van u is. Laat geen privé informatie achter.

Interview

Na het daadwerkelijk gebruik van de clickable demo volgt een diepte-interview. Het interview duurt ongeveer 30 minuten en stelt vragen over de gebruikersvriendelijkheid, acceptatie en meerwaarde van de webapplicatie in de schuldhulpverlening context, de duidelijkheid van het concept van de blauwe knop en de vervolg toepassingen, privacy beleving en downloadgedrag (zie Appendix 6.6). Tijdens het interview notuleert de onderzoeker in grote lijnen de antwoorden. Aanvullend wordt er, indien de gebruiker toestemming geeft, een audio-opname gemaakt.

Vragenlijst 2

Na de evaluatie en het interview is een vragenlijst 2 (bestaande uit de SUS, TAM en privacy profiel vragenlijsten) afgenomen die de gebruiksvriendelijkheid, meerwaarde ('perceived value') en de algemene bezorgdheid omtrent privacy meten.

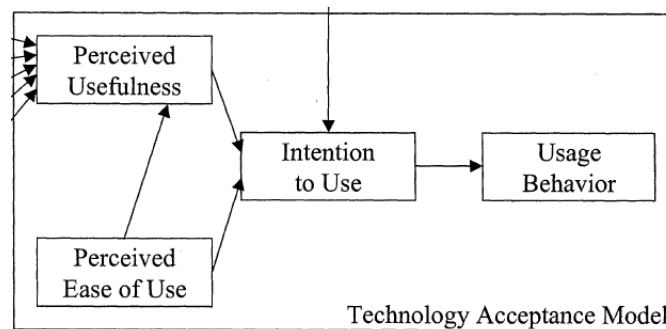
System Usability Scale (SUS)

Na het interview wordt de participant gevraagd een algemene indruk van de clickable demo achter te laten door middel van het invullen van enkele korte vragenlijsten. De eerste gevalideerde usability vragenlijst is de 'system usability scale' (SUS), welke de gebruiksvriendelijkheid van de gebruikersinterface test op een 5-punt Likert schaal, die loopt van 'sterk mee oneens' tot 'sterk mee eens' (zie Appendix 6.5). Hoe hoger de SUS score hoe beter de usability.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technologie Acceptatie Model is een informatiesysteemtheorie die modelleert hoe gebruikers een technologie gaan accepteren en gebruiken. Deze korte gevalideerde TAM vragenlijst (Venkatesh & Davis, 2000) bestaat uit

3 onderdelen: (a) intentie om de Blauwe Knop te gebruiken in het dagelijks leven; (b) het waargenomen nut van de Blauwe Knop applicatie, en (c) het waargenomen gemak dat de Blauwe Knop biedt (zie Appendix 6.5). De vragen worden per onderdeel samengetrokken naar een gemiddelde score voor intentie, nut en gemak.



Technology Acceptance Model (TAM, Venkatesh & Davis, 2000).

Volgens de literatuur (Venkatesh & Davis, 2000) zou de intentie tot gebruik worden voorgesped door de gebruiksgemak en waargenomen nut. De intentie score zal de acceptatie van de Blauwe Knop voorspellen (zie Figuur 1). De vragen worden beantwoord op een 7-punt Likert schaal van helemaal mee eens tot helemaal mee oneens. De complete lijst bestaat uit 10 vragen. Hoe lager de score hoe hoger de intentie om de Blauwe Knop te gebruiken.

Privacy concern index

Deze laatste vragenlijst bestaat uit twee delen (zie Appendix 6.5). De eerste analyseert in hoeverre de participant bezorgd is om haar online privacy, in het algemeen. De participant wordt gevraagd om bij elke van de 4 stellingen zich af te vragen of ze hier compleet mee eens zijn. Wanneer dit het geval is wordt de stelling aangevinkt. Hoe meer stellingen worden aangevinkt, hoe hoger de privacy index en hoe sterker de bezorgheid rondom online privacy bij de participant. Bij 0 tot 1 keer aangevinkt, wordt geclassificeerd als 'privacy onbezorgd'. Wanneer een participant 2 stellingen aanvinkt wordt zij ingedeeld als 'pragmatist' en bij 3 of 4 aangevinkte stellingen wordt een participant ingedeeld als 'fundamentalist'.

Hoewel deze index, ontwikkeld door Westin (1991), gedateerd is, heeft meer recentelijk onderzoek van Buchanan et al. (2007) bewezen dat deze snelle en provocerende vragenlijst nog steeds gevalideerd is voor de digitale wereld. Echter, dit artikel heeft bewezen dat de technische vaardigheid van de participant ook essentieel is voor de classificering van de participanten in de privacy index. Daarom is een tweede technische waardigheden deel toegevoegd. Hiermee geven de gebruikers aan hoe vaak zij verschillende maatregelen nemen om hun online privacy te waarborgen. De antwoorden worden gemiddeld tot één technische vaardigheid score per participant.

Procedure

Bij binnenkomst wordt de participant gevraagd plaats te nemen aan de tafel achter de laptop. Voordat het onderzoek begint legt de onderzoeker het doel en het verloop van het onderzoek uit. De onderzoeker wijst erop dat geen van de verstrekte informatie van de participant gelinkt kan worden aan zijn identiteit. De participant wordt gevraagd rustig het *informatie formulier* (zie Appendix 6.2) door te lezen en het *informed consent* formulier (zie Appendix 6.1) te ondertekenen. De onderzoeker verstrekt vervolgens de *eerste vragenlijst* aan de participant, die deze invult. Het participantnummer wordt ingevuld door de onderzoeker.

Daarna volgt er een kleine *presentatie* over de casus schuldhulpverlening waarin de onderzoeker de use-case en persona van de fictieve gebruiker – Willem de Jong (zie Appendix 6.7) – introduceert. De participant wordt gevraagd zich zo goed mogelijk in te leven in dit scenario tijdens het gebruik en de vragen omtrent de applicatie. Hierna begint de *Thinking aloud* en start de audio-opname. De onderzoeker start de stopwatch zodra de participant begint met de applicatie. De participant wordt gevraagd om de applicatie te doorlopen met als doel zijn eigen schuldgegevens in te zien en vervolgens te downloaden. De eerste ronde op de stopwatch wordt gestart door de onderzoeker wanneer de participant op 'Mijn Brugstad' klikt. Elke volgende knop welke leidt tot een volgend scherm valt samen met een klik op de ronde knop op de stopwatch. Het

onderdeel 'thinking aloud' is afgelopen en de stopwatch wordt gestopt wanneer de participant heeft gekozen voor een print of download optie rechts bovenin het scherm met het te downloaden bestand. Tijdens het thinking aloud-onderdeel observeert en noteert de onderzoeker en vult zij de *observatiematrix* in (Zie Appendix 6.3).

Na het gebruik van de applicatie wordt het *interview* afgenomen, de screenshots en toepassingen gebruikt bij de desbetreffende vragen (zie Appendix 6.6). Na het interview wordt de geluidsopname gestopt en opgeslagen onder vermelding van het participant nummer. Als laatste wordt de participant gevraagd de *tweede vragenlijst* in te vullen. Na het invullen wordt de participant gevraagd of zij nog verdere vragen heeft. Vervolgens wordt zij bedankt voor deelname aan het onderzoek. Elke participant ontvangt een kleine attentie - een VVV bon t.w.v. 15 euro.

Beperkingen

In deze fase van het ontwerp van de Blauwe Knop is bewust gekozen voor het kwalitatief onderzoek omdat dergelijke aanpak past bij het beoogde doel en, ondanks kleine aantal deelnemers, rijke inzichten levert dankzij diepte-interviews en observatie data. Echter, gezien een relatief beperkt aantal participanten (N=9) zijn de resultaten niet representatief genoeg voor de brede populatie.

2.5 ANALYSE KWALITATIEF

Interview

De notulen van de interviews zijn samengevat, waar nodig aangevuld met meer details uit de audio- opnames en vervolgens ingevoerd in het Excel sheet met het overzicht van de verschillende antwoorden bij de vragen per participant. Naast de meest relevante informatie van het interview, zijn de antwoorden van de vragenlijsten ingevoerd in hetzelfde Excel sheet. Informatie relevant voor de verbetering van de gebruikersinterface van de Blauwe Knop werden in rood gecodeerd. Positieve bevindingen ten opzichte van het eerste onderzoek worden in groen gecodeerd. Suggestie voor de nieuwe functionaliteit zijn in blauw gecodeerd.

Vragenlijsten

Na verwerking van de antwoorden, werden de gemiddelde scores berekend van de desbetreffende participant op de onderdelen SUS, TAM en technische vaardigheid (onderdeel van privacy concern index). Deze variabelen inclusief de Westin privacy concern index worden gebruikt om samen met de analyse van de antwoorden conclusies te trekken over de desbetreffende onderwerpen en variatie onder participanten. Een participant met een hogere tech_score zal waarschijnlijk ook een hogere Westin score hebben. De verwachting is dat wanneer de participant beter technisch onderlegd is, hij zich ook meer zorgen zal maken om zijn online privacy, simpelweg omdat zij meer informatie te hand heeft om zich zorgen over te maken.

Tijdens de analyse zijn de verschillende kwantitatieve data vergeleken. Tegenstrijdige antwoorden van participanten kunnen worden verklaard door een verschil in privacy index score of tech_score. Ook kunnen antwoorden van het interview worden onderbouwd door de gemiddelde scores van de SUS- en TAM-vragenlijsten. Daarnaast werden de individuele antwoorden per SUS- en TAM-vragenlijst geanalyseerd, om aanvulling te geven op de antwoorden in het interview omtrent het gebruikersgemak en de intentie tot gebruik van de Blauwe Knop.

De resultaten werden aangevuld door concrete aanbevelingen voor het design en/of welbevinden van het design gebaseerd op de getrokken conclusies. Door het lage aantal gebruikers zijn er geen correlaties berekend tussen diverse scores. Er is wel gekeken naar de consistentie in de resultaten tussen diverse schalen.

3. Resultaten

Dit hoofdstuk geeft de resultaten van het gebruikersonderzoek Blauwe Knop Basis weer. De tweede gebruikersevaluatie Blauwe Knop Basis voor de schuldhulpverlening (zie sectie 3.2) bouwt voort op de eerste pilot casestudie waarin de twee implementaties van de persoonlijke datamanagement oplossingen begin 2019 werden geëvalueerd (zie sectie 3.1)

3.1 PILOT STUDIE

In de pilot zijn de Blauwe Knop DUO implementatie voor de studieschuld gegevens getoetst op gebruikersvriendelijk, privacy beleving en consent management. Thinking aloud is toegepast om de gedragspatronen van de gebruikers te observeren aangevuld met semi-gestructureerde diepte-interviews. In totaal deden acht gebruikers mee aan de pilotstudie: acht vrouwen uit de doelgroep starters met studieschuld, waarvan vier deelnemers voor het Blauwe Knop DUO deel, leeftijd 19 tot 21 jaar ($M=20$ $SD=.58$). Conclusies zijn getrokken rondom privacy beleving en gebruikersvriendelijkheid, zowel voor de attitude als privacy gedrag componenten. Resultaten zijn vertaald naar ontwerpaanbevelingen voor de optimalisatie van de gebruikersinterface van beide implementatie, controle, consent management en privacy beleving in het algemeen.

Resultaten van de eerste pilot casestudie duiden dat de gebruikersvriendelijkheid van de interface die de controle en de privacy beleving van de gebruiker zouden moeten verbeteren, eigenlijk paradoxaal werkt. Terwijl de gebruiker meer controle ervaart over eigen gegevens, accepteren ze de consentvraag onbewust en klikken snel door. Met name gebruiksgemak van de interface zorgt voor dat de gebruikers doorklikken zonder bewust na te denken over de consequenties van consent verlenen, terwijl ze wel de intentie hebben om voorzichtig te zijn met het delen van persoonlijke data. Verbeteringen aan gebruikersinterface zijn voorgesteld, om deze negatieve effecten op te lossen en de gebruiker meer bewuste keuze te laten maken tijdens het downloaden en/of het delen van eigen gegevens.

De belangrijkste aanbevelingen waren:

- (a) de privacy informatie en consent explicieter te maken en voor het downloaden van eigen gegevens te plaatsen en een waarschuwing bericht voor de privacy statement te plaatsen;
- (b) een dashboard-overzicht creëren om inzichtelijk te maken welke specifieke gegevens worden gedownload or gedeeld;
- (c) meerdere download format opties aanbieden behalve pdf;
- (d) het waarschuwingsbericht explicieter maken voor het informeren van gebruiker over het digitaal geldige gewaarmerkte pdf en de risico's van het downloaden van eigen gegevens op de openbare computer.

Op basis van deze aanbevelingen is een tweede demo van de Blauwe Knop ontwikkeld. Hierin zijn de verbeteringen doorgevoerd. Deze demo behelst een andere casus.

3.2 KWALITATIEF ONDERZOEK SCHULDHULPVERLENING

Deze sectie geeft de resultaten weer van de tweede kwalitatieve gebruikersevaluatie Blauwe Knop Basis, verdeeld in volgende sub-secties: doelgroep, vragenlijsten (gebruikersvriendelijkheid, technologie-acceptatie, privacy beleving), thinking aloud observaties, interview resultaten, aanbevelingen gebruikersinterface en generieke ontwerprichtlijnen.

Doelgroep

Doordat de werving zeer moeizaam liep is de beoogde aantal deelnemers bijgesteld naar tien deelnemers. Mensen met schulden schamen zich vaak, willen niet dat anderen weten van hun situatie. Hierdoor zijn ze een vaak moeilijk te bereiken doelgroep. Een participant heeft op het laatste moment afgezegd.

In totaal namen negen participanten anoniem deel aan het kwalitatieve onderzoek. Alle deelnemers vallen binnen de doelgroep van mensen met ervaring met schuldhulpverlening in de leeftijd tussen 36 en 65 ($M=48,7$ $SD= 4,7$). De groep participanten bestond uit zes vrouwen en drie mannen.

Thinking aloud observaties

Het is opvallend dat sommige participanten het lastig vinden om de knop 'Mijn Brugstad' te vinden, ofwel de inlog. Het sleuteltje en 'Mijn brugstad' worden niet geassocieerd met inloggen. Het kan liggen aan het feit dat het een clickable demo is met een niet-bestaande gemeente, en niet de eigen digitale 'mijn omgeving' binnen de eigen gemeente. Twee participanten drukten op de knoppen "inwoner", "ID/paspoort" en "belastingen" omdat deze termen allemaal met persoonlijke schulden worden geassocieerd. Daarbij komen veel participanten in de problemen, omdat als ze eenmaal naar beneden zijn gescrold, ze niet meer de bovenrand van de pagina zien met daarop de inlogknop. Inloggen met DigiD was wel heel duidelijk en intuïtief. Alle deelnemers hadden een veilige en vertrouwde gebruiksbeleving door de bekendheid van DigiD.

Verder lopen de participanten de applicatie makkelijk door. De uitleggende teksten bij pdf en XML worden niet door alle participanten gelezen door bekendheid met pdf en de (te) lange teksten. Bovendien blijkt dat deze teksten ook niet worden begrepen. De waarschuwingen welke aangevinkt moeten worden voor de download, zorgen ervoor dat deze teksten ook daadwerkelijk gelezen worden. Echter is het taalgebruik in deze teksten te moeilijk. Bovendien (of daardoor) halen de participanten een andere betekenis uit de tekst. Daarnaast moet het voor de gebruiker duidelijk zijn wanneer het document ook echt naar het device van de gebruiker is gedownload.

Interview resultaten

Het concept Blauwe Knop is duidelijk voor de gebruikers doordat ze de downloadfunctie makkelijk herkennen en er ervaring mee hebben in andere tools. Gebruikers vinden vooral het overzicht van de eigen schuldgegevens van toegevoegde waarde. Zij voelen zich hierdoor meer zelfredzaam. Ze geven aan dat de Blauwe Knop de regie op gegevens ondersteunt, door het mogelijk te maken zelf te kiezen om wel of niet eigen gegevens te delen met iemand. Participanten denken dat de Blauwe Knop ook andere mensen kan helpen. De participanten ervaren allemaal de contactinformatie van de gemeente op de pdf met het schuldenoverzicht als handig en fijn. Het zorgt ervoor dat wanneer de gebruiker nog vragen heeft over het gedownloade bestand/gegevens zij simpel en direct antwoord kan krijgen.

Zoals al aangegeven bij de Thinking aloud, wordt de eerst pagina gezien als het meest lastig. Participanten hebben moeite met het inloggen. Ten eerste hebben zij moeite met het bedenken dat ze moeten inloggen en ten tweede hebben zij moeite met het vinden van de inlogknop. Het eerste probleem kan een oorzaak zijn van de demo set up. Participanten gaven aan dat omdat het een demo was ze niet hadden verwacht ook daadwerkelijk te moeten inloggen, waar ze wel aan hadden gedacht wanneer het een echte situatie was geweest. Voor het tweede probleem moet echter wel een oplossing gezocht worden. Een aantal participanten kon de inlogknop niet vinden omdat de pagina niet op het scherm paste. Doordat sommige participanten meteen naar beneden scrolden en zich hiervan niet bewust waren, is de bovenrand met daarin de inlogknop buiten beeld, waardoor deze niet werd teruggevonden. Dit zijn typische gevolgen van het gebruik van een demo-omgeving die zijn beperkingen kent.

Bij het scherm 'Schuldhulp' wordt het als erg prettig ervaren dat de schuld al van tevoren wordt vermeld. En dat men vervolgens, wanneer men op Schuldenoverzicht klikt, ook daadwerkelijk de details van de schulden kan inzien. Door deze inzage in de eigen gegevens, is de gebruiker veel bewuster van wat zij aan het doen is. Daarnaast geeft de toelichtende tekst rondom de mogelijkheden en bedoelingen van de Blauwe Knop nog een moment van reflectie en bewustwording.

De participanten geven dan ook aan bewust bezig te zijn met het downloaden van hun gegevens. Zij geven bovendien aan dat dit voornamelijk komt door de toegereikte informatie over het downloaden van gegevens en de bewustwording over waarom ze dit doen. Daarnaast vinden de gebruikers de informatie over wat ze met eigen gegevens kunnen, die wordt getoond voordat het downloaden plaats vindt, behulpzaam. De participanten maken hierdoor een geïnformeerde en daardoor meer bewuste keuze om te downloaden, dan in het vorige onderzoek rondom de Blauwe Knop van DUO. In het vorige pilot-onderzoek waren de gebruikers niet, of minder, ingelicht over welke data werd gedeeld of gedownload. Huidige resultaten tonen aan dat de

verbeteringen aan het design, zoals verwacht, positieve gevolgen hebben op de bewustheid van de gebruiker tijdens het gebruiken van de Blauwe Knop en daarmee het verkleinen van de privacy paradox.

Terwijl in de vorige schermen de gebruikers tijd namen om zich te informeren, klikte de participanten op 'Download Schuldenoverzicht' scherm te snel verder. De meeste participanten vermeldden dat zij, vanwege de bekendheid met het pdf-formaat, gecombineerd met de onbekendheid met het XML-formaat, voor de pdf hebben gekozen. Ook vermelden meerdere gebruikers dat zij de teksten met uitleg onder de bestand types niet te hebben gelezen. Dit levert nog geen groot probleem aangezien de belangrijkste informatie over het pdf-waarschuwing nog twee keer herhaald wordt als waarschuwing en daarin verplicht gelezen moet worden. Dit benadrukt echter wel dat deze verplichting tot lezen door middel van een check box en een (rode) waarschuwingstekst noodzakelijk is, bij het informeren van de gebruikers. Wanneer de participanten werden gevraagd deze teksten (die bij de pdf en XML uitleg staat) alsnog te lezen en uit te leggen wat hier stond, bleek uit hun antwoord dat ze de teksten niet compleet begrijpen. Voor deze doelgroep moeten de teksten nog meer vereenvoudigd worden. Bovendien kan worden overwogen om het XML-bestand niet aan te bieden, aangezien deze zelden tot nooit gebruikt wordt en alleen maar onduidelijkheid schept.

Deelnemers hebben ook aangegeven dat ze de Blauwe Knop in andere domeinen ook willen gebruiken. Voorbeelden hiervan zijn Belastingen, aanvraag WMO, aanvraag toeslagen, aanvraag huishoudelijke hulp en andere gemeentelijke diensten; inzage in eigen medische gegevens enzovoorts.

Meerdere gebruikers geven aan dat ze de machtigingsfunctie in de Blauwe Knop willen, zodat de hulpverlener namens de gebruiker de gegevens kan verzamelen. Een aantal deelnemers heeft ook benoemd dat ze de uitleg over de Blauwe Knop door hun schuldhulpverleners handig zouden vinden, bijvoorbeeld tijdens de intake.

Voorkeur delen format

Een belangrijke disclaimer bij dit onderdeel, is dat de opties voor het delen van gegevens geen onderdeel uitmaakte van de Blauwe Knop Basis demo, maar werden voorgelegd aan gebruikers middels screenshots om de input te krijgen voor de Blauwe Knop Plus, de volgende stap in de ontwikkeling van de Blauwe Knop.

Participanten zijn erg verdeeld in hun voorkeur voor het delen van de schuldgegevens die ze hebben gedownload. De meest favoriete opties zijn email, printen, mobiele (PDM-)applicatie en het webportaal. De niet benoemde opties waar twee participanten zelf mee kwamen zijn Dropbox, Google Drive en Whatsapp. Een USB stick wordt als een niet veilige optie benoemd en heeft de minste voorkeur. Ook de mobiele applicatie wordt door vier van acht gebruikers als niet veilig ervaren doordat ze het gevoel hebben dat, als ze hun mobiele telefoon kwijtraken of ergens laten liggen ze alle gegevens kwijt zijn. Ook geeft de meerderheid van de participanten aan dat ze liever achter een computer zitten om met zo een serieuze zaak als schulden of eigen financiële zaken bezig te gaan.

Ondanks dat diversen opties voor het delen van eigen gegevens niet bij de Blauwe Knop Basis horen, tonen de reacties van de participanten aan dat er meerdere mogelijkheden moeten zijn in de Blauwe Knop Plus, in ieder geval: e-mailen, printen, delen via mobiele PDM-app of via het web portaal.

Naar verwachting zal de Blauwe Knop Plus dit probleem deels oplossen, doordat het niet nodig zal zijn om eigen gegevens eerst te downloaden om vervolgens te kunnen delen. De informatie zal onder regie van de betrokkene worden gedeeld tussen de organisaties onderling, 'onzichtbaar' voor de gebruiker. Als implicatie blijft consent management wel erg belangrijk.

Vragenlijsten

Acht van de negen participanten waren bekend met het begrip persoonlijke datamanagement. De score op het gebied van ervaring met digitale tools varieert van laag tot iets boven gemiddeld (totale digi_score M=2,5 SD=.7).

Gebbruikersvriendelijkheid

De applicatie scoort hoog op de system usability scale (SUS). Dit houdt in dat de participanten de applicatie makkelijk in gebruik vonden en plezierig om mee te werken (M=4.1 SD=.9).

Technologie acceptatie

De technology acceptance (TAM) score (M=1.1 SD=.2) wijst erop dat de meerderheid van de participanten de

intentie heeft om de applicatie in de toekomst te gaan gebruiken. Hoe lager de TAM score, hoe hoger de intentie tot gebruik. Deze gebruikersintentie komt voort uit een relatief goede score voor het nut en gebruiksgemak.

Privacy beleving

Alle participanten werden geclassificeerd als onbezorgd over hun online privacy. Interview resultaten bevestigen deze bevinding. De technische vaardigheid score (onderdeel van privacy concern index) is gemiddeld ($M=3.1$ $SD=1.1$). Er is geen relatie tussen de tech_score en privacy classificatie, gezien het privacy profiel classificatie is dit niet tegenstrijdig.

Zeven van de negen participanten geven voorkeur aan gemak boven privacy. Dat kan verklaard worden door de veilige gebruikersbeleving met de Blauwe Knop. Acht van de negen deelnemers hebben het gevoel dat hun gegevens goed zijn beveiligd en geven aan dat dit gevoel komt door de inlog met DigiD en het vertrouwen van participanten in veiligheid van de digitale ('MijnGemeente') omgeving van de overheid. Een participant had het gevoel dat andere mensen mee kunnen kijken met de digitaal opgeslagen gegevens en gaf aan dat de gemeentelijke organisaties de burgers moeten helpen om te gaan met digitale middelen. Dit kan verklaard worden, door het feit dat deze participant laag geletterd was, en lage technische vaardigheden en weinig ervaring met digitale tools had. Dit betekent dat er rekening gehouden moet worden met de digitale vaardigheden van gebruikers van de Blauwe Knop tijdens de implementatiefase.

Verder waren er geen grote verschillen tussen de participanten te vinden op de vragenlijsten van SUS en TAM en de tijd die nodig was, om de applicatie te doorlopen.

Algemene aanbevelingen gebruikersinterface

In deze sectie volgt het overzicht van de algemene verbeterpunten voor de gebruikersinterface, naar aanleiding van de kwalitatieve gebruikersevaluaties. De eerste twee aanbevelingen betreffen de structuur van een website (bijvoorbeeld gemeentelijke website) waar de Blauwe Knop wordt aangeboden. Daarna volgen de specifieke aanbevelingen voor de Blauwe Knop gebruikersinterface zelf.

1. Zorg dat de gehele beginpagina op één scherm past. Wanneer dit niet mogelijk is moet de bovenbalk niet met de gehele pagina mee scrollen, zodat deze zichtbaar blijft.

Daarnaast worden, zoals al eerder vermeld, 'Mijn Brugstad' en het bijbehorende sleuteltje niet geassocieerd met inloggen. Dit kan te maken hebben met de onbekendheid rondom Brugstad of om de het principe van het 'Mijn-domein' in zijn algemeen. Hoewel dit 'Mijn-domein' steeds vaker wordt gebruikt in overheidsomgevingen, lijkt het toch nog niet te zijn ingeburgerd bij de doelgroep. Daarnaast is het gebruik van een icoon met een sleutel voor beeldvorming van 'inloggen' niet gebruikelijk. Een slotje daarentegen wordt wel geassocieerd met de actie rondom inloggen en wordt ook vaker gebruikt in interfaces.

2. Vervang "Mijn Brugstad" door "Inloggen met DigiD"

DigiD inlog wordt ervaren als een zeer herkenbare en vertrouwde manier van inloggen bij overheidsdiensten. Door de huidige knop 'Mijn Brugstad' te vervangen met herkenbare 'Inloggen met DigiD' wordt de vindbaarheid van plek waar iemand kan inloggen verbeterd.

3. Vervang de sleutel door een slot als inlog icoon.

Gebruikers vinden het slot icoon veel intuïtiever en herkenbaar voor de inlog en de sleutel niet.

Aanbevelingen gebruikersinterface Blauwe Knop

In deze sectie volgt het overzicht van de verbeterpunten voor de gebruikersinterface, naar aanleiding van de kwalitatieve gebruikersevaluaties.

4. Maak de teksten met uitleg rondom pdf (en XML) nog simpeler.

Meerdere gebruikers vermeldden dat zij de teksten met uitleg onder de bestandstypes niet te hebben gelezen. Wanneer de participanten werden gevraagd deze teksten alsnog te lezen en uit te leggen wat hier stond, bleek

uit hun antwoord dat ze de teksten niet compleet begrijpen. Voor deze doelgroep moeten de teksten nog meer vereenvoudigd worden.

5. Overweeg om de mogelijkheid het XML-bestand te downloaden te laten vervallen.

De meerderheid van de participanten wist niet wat een XML-bestand is en heeft om die reden voor de pdf gekozen. Gebruikers willen niet lastiggevallen worden met moeilijke termen en te veel informatie. Overweeg om de optie weg te laten, zolang er nog geen PDM-oplossingen zijn die gebruik maken van de import van XML-bestanden (zoals in de uitgebreidere Blauwe Knop variant, die buiten scope van het onderzoek valt).

6. Versimpel de waarschuwingen zodat deze voor elke doelgroep te begrijpen zijn.

Op het scherm 'Schuldenoverzicht Downloaden' zorgde de niet-klikbare download knop voor het gewenste resultaat. De participanten merkten dit obstakel op, waarna ze op het scherm zochten naar een mogelijke oplossing voor dit probleem. Hierdoor werden ze uit hun automatische klikpatroon gehaald en werd er een moment van reflectie gecreëerd. Dit zorgde ervoor dat de hiervoor overgeslagen teksten nu wel aandachtig werden gelezen. Echter snapte een deel van de participanten de uitleg niet volledig.

De checkboxen behaalden op deze manier hun gewenste resultaat, de participanten in de casus Schuldhelpverlening werden hierdoor beter geïnformeerd. Het gevolg hiervan was dat zij bewuster werden van potentiële gevolgen dan participanten in de casus van DUO. Hierin waren de participanten zich niet bewust van de gevolgen van het printen van het gecertificeerde pdf-document en het verwijderen van het pdf-document, wanneer een onbekende computer wordt gebruikt. De participanten beleefden deze waarschuwingen als plezierig en nuttig, aangezien zij hier zelf niet bij hadden stilgestaan. De informerende waarschuwingen zorgen voor bewustwording en een reflectiemoment. Er kan worden gesteld dat de checkboxen de privacy paradox aanzienlijk verkleinen. De participanten voelen zich bovendien serieuzer genomen.

Wanneer de participanten werden gevraagd deze teksten alsnog te lezen en uit te leggen wat hier stond, bleek uit hun antwoord dat ze de teksten niet compleet begrijpen. Voor deze doelgroep moeten de teksten nog meer versimpeld worden.

7. Maak het duidelijker of de pdf al gedownload is of toon het delen opties gelijk aan.

In het gedownloade bestand na het drukken op de Blauwe Knop ontstaat er een kleine verwarring, aangezien op gebruikers overkomt, alsof het getoonde pdf-document nogmaals gedownload kan worden door de download knop rechtsboven in het scherm. Het is voor de participant onduidelijk of dit nog noodzakelijk is, gezien hun perceptie is dat het bestand reeds is gedownload.

De extra weergave van de waarschuwingen wordt door één participant als onnodig ervaren, maar constateert wel dat dit een meerwaarde heeft voor de meeste mensen. Dit wordt ook onderbouwd door de andere participanten.

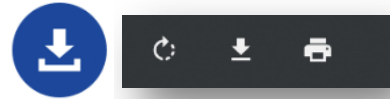
TYPESCHIED	HAALDE SCHIED	DATEM HAALDE SCHIED	VERBODEN OVERSICHTAAR?
Overschuldtoelating	€20	05-04-2019	Neen
Parkenboetes	€18	03-04-2019	Neen
Logboekovername	€332	03-04-2019	Neen
Totaal	€350	05-04-2019	

Aangezien de waarschuwingen op deze manier ook nog later bekeken kunnen worden en nog een laatste keer herinneren aan het verwijderen van het bestand na de download op een vreemde computer.

Gezien dit voorkomt afhankelijk van de specifieke web browser instellingen, informeer de gebruiker waarom deze extra stap nodig/onvermijdelijk is en/of hoe de gebruiker de instellingen in eigen browser kan aanpassen om de pdf in een keer te kunnen downloaden.

8. Gebruik Blauwe Knop beeldmerk consequent

Gebruik overal dezelfde Blauwe Knop beeldmerk voor het downloaden van de gegevens en zet het op dezelfde plek op alle schermen. Anders is het verwarrend voor de gebruikers dat op een scherm is de knop links onderaan en op andere rechts bovenaan.



9. Maak een knop van 'Download' en BK beeldmerk

Maak een knop van 'Download Schuldenoverzicht' en de Blauwe Knop beeldmerk. Gebruikers raken in de war van de twee knoppen naast elkaar en worden gefrustreerd als ze niet kunnen klikken op de knop die als knop is ontworpen.



10. Maak de gebruikersinterface visueel aantrekkelijker

Sommige participanten geven aan dat ze icoontjes missen en de gebruikersinterface momenteel niet uitnodigend en te saai vinden. Dit kan opgelost worden door extra icoontjes toe te voegen, meer visuele middelen zoals uitleg video's naast de tekst te gebruiken. Dat zou de gebruikersinterface aantrekkelijker en meer uitnodigend maken. Daarnaast zou een visualisatie in de vorm van een process user flow (in welke stap bevindt de gebruiker zich?) helpen om: (a) de gebruiker beter door de interface van de Blauwe Knop te leiden en (b) makkelijk terug/verder te gaan naar de vorige/volgende stap in het proces. Mensen met schuldhulpverleningservaring geven aan dat ze nu vaak geholpen worden door eigen schuldhulpverlener die hun in het proces begeleidt. De Blauwe Knop wil een hogere zelfredzaamheid zorgen. Daarvoor is het essentieel om de gebruiker goed te begeleiden in het digitale proces. Resultaten tonen ook aan dat de gebruikers het prettig vinden, als de schuldhulpverlener hun de eerste instructie geeft over het gebruik van de Blauwe Knop.

11. Toon alle opties voor het delen van de gegevens

Toon alle opties voor delen van de gegevens direct bij het scherm Schuldenoverzicht. Dit kan door gelijk de opties voor het delen van het pdf-document weer te geven samen met een toelichtend bericht, bijvoorbeeld: "Als je pdf straks gedownload hebt, kun je het delen via de email". Maak het mogelijk om uit meerdere opties te kunnen kiezen. Op die manier wordt aan diverse voorkeuren tegemoetgekomen. Biedt in ieder geval e-mailen, printen, PDM mobiele app en upload in een web portaal aan. USB is daarentegen niet aan te raden, gezien het geen veilige optie is en wordt ook als onveilig ervaren door de gebruikers.

Algemene Ontwerprichtlijnen PDM oplossingen

Alle resultaten zijn vertaald naar de algemene ontwerprichtlijnen voor het ontwerpen van de persoonlijke datamanagement oplossingen zoals de Blauwe Knop Basis, Blauwe Knop Plus enz. Deze richtlijnen worden onderaan samengevat en toegelicht.

Maak de consent flow niet te makkelijk

Maak de gebruikersinterface van de consentstappen niet te makkelijk, anders klikt de gebruiker op consent zonder bewust te worden over de consequenties van het downloaden en/of delen van eigen persoonlijke data.

Visualiseer gegevens die worden gedownload/gedeeld

Visualiseer welke gegevens specifiek worden gedownload/opgehaald/gedeeld om de regie op eigen gegevens te ondersteunen en de bewustwording over het delen van eigen gegevens te vergroten.

Vereenvoudig tekst in je ontwerp

Gebruikers vragen om kortere zinnen, puntsgewijze instructies en de opties niet onder elkaar maar naast elkaar. Dat zou eventueel in de gebruikers instellingen kunnen plaats vinden.

Vermijd onnodige stappen

Laat de gebruiker in een keer de gegevens downloaden en/of delen, bijvoorbeeld door alle opties te tonen voor het delen/doorsturen van de gegevens gelijk bij de Dashboard/Overzicht scherm.

4. Conclusies en Discussie

Resultaten van beide studies tonen aan de toegevoegde waarde van de Blauwe Knop Basis. Gebruikers vinden vooral het overzicht van de eigen schuldgegevens erg nuttig. Ze voelen zich door dit overzicht meer zelfredzaam. Ze waarderen de Blauwe Knop als een PDM-oplossing voor de schuldhulpverlening en willen de Blauwe Knop ook gebruiken voor andere doeleinden in andere domeinen. Het concept Blauwe Knop is duidelijk voor de gebruikers, doordat ze de downloadfunctie makkelijk herkennen. Zij hebben hier ook ervaring mee in andere tools en websites.

De resultaten van de eerste pilot-onderzoek hebben aangetoond dat de gebruikers niet of minder ingelicht waren over welke data werd gedeeld of gedownload. De resultaten van de tweede gebruikersonderzoek tonen aan dat de verbeteringen aan de gebruikersinterface van de Blauwe Knop zoals verwacht positieve gevolgen hebben op de bewustwording van de gebruiker tijdens het gebruiken van de Blauwe Knop. Daarmee wordt de privacy paradox verkleind.

De Blauwe Knop demo applicatie scoort hoog op systeem gebruikersvriendelijkheid. Participanten vinden de applicatie makkelijk in gebruik en plezierig om mee te werken. De technologie acceptatie score is ook heel goed. Gebruikers willen de applicatie in de toekomst gaan gebruiken. Alle participanten zijn onbezorgd over hun online privacy en de grote meerderheid geeft voorkeur aan gemak boven privacy. De interviewresultaten bevestigen deze bevinding. Dat kan verklaard worden door de veilige gebruikersbeleving van de Blauwe Knop, die wordt bewerkstelligd door de inlog met DigiD en het vertrouwen in de digitale Mijn-omgeving van de overheid.

De Blauwe Knop Basis applicatie moet nog verder geoptimaliseerd worden. Zo kunnen het aantal stappen in het proces worden verminderd. Bovendien zal het helpen alle stappen te visualiseren, zodat de gebruiker beter begeleid wordt door het hele proces. Ondanks dat diverse opties voor het delen van eigen gegevens niet bij de Blauwe Knop Basis horen, tonen de reacties van de participanten aan dat er meerdere mogelijkheden moeten zijn in de volgende Blauwe Knop Plus versie, in ieder geval: e-mailen, printen, delen via mobiele PDM-app of via het web portaal.

De gebruikersinterface kan nog visueel aantrekkelijker gemaakt worden door het gebruik van aanvullende beeldmateriaal, zoals iconen en video voor de uitleg. Het taalgebruik in de gebruikersinterface van de Blauwe Knop applicatie moeten vereenvoudigd worden, om gebruikers met minimale ervaring met digitale tools goed te kunnen bedienen. De Blauwe Knop moet voor gebruikers met verschillende ervaringsniveaus met digitale tools te gebruiken zijn.

Als we terugkijken naar de oorspronkelijke vraagstelling, “Hoe ervaren gebruikers de omgang met en het concept van de Blauwe Knop”, kunnen we dus stellen dat het concept begrepen en gewaardeerd wordt en dat de huidige vormgeving, met enkele aanpassingen, voldoet voor de doelgroep. Daarmee is dit een stevige basis voor de verder implementatie en uitrol van de Blauwe Knop Basis vanuit het perspectief van de doelgroep.

Dit onderzoek heeft enkele beperkingen. Door een relatief kleine aantal participanten (N=9) zijn de resultaten niet representatief genoeg voor de brede populatie. Echter past de gekozen methode wel in deze fase van het ontwerp van de Blauwe Knop applicatie omdat juist de kwalitatieve methode levert rijke inzichten dankzij diepte-interview en observatie data.

Resultaten van dit onderzoek kunnen effectief worden gebruikt om de huidige Blauwe Knop Basis versie te verbeteren en de Blauwe Knop Plus te ontwerpen en te evalueren. Daarnaast dragen de resultaten bij aan de reeds verzamelde kennis op het gebied van persoonlijke datamanagement en een verbeterde implementatie van de Blauwe Knop bij de gemeenten en diverse overheidsorganisaties.

Een discussiepunt voor de implementatiefase is het volgende. Gebruikers geven aan dat ze de machtigingsfunctie in de Blauwe Knop willen, zodat de hulpverlener namens de gebruiker de gegevens kan verzamelen. Aangezien de schuldenaren een kwetsbare doelgroep vormen, zouden de schuldhulpverleners wellicht de geschikte ambassadeurs kunnen zijn van de Blauwe Knop tijdens de eerste (proef-) implementatiefase. Bijvoorbeeld, door de Blauwe Knop aan te bevelen en uit te leggen tijdens de intake.

5. Referenties

Egelman, S., Felt, A. P., and Wagner, D. (2012), Choice Architecture and Smartphone Privacy: There's a Price for That. In: *Proceedings of the 11th Annual Workshop on the Economics of Information Security (WEIS2012)*, June 25-26, Berlin, Germany.

Norberg, P.A., Horne, D.R., Horne, D.A. (2007) The Privacy Paradox: Personal Information Disclosure Intentions versus Behaviors. *Journal of Consumer Affairs* 41(1), 100–126.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management science*, 46(2), 186-204.

6. Appendix

6.1 INFORMED CONSENT FORMULIER

Informed Consent formulier

Gebruiker onderzoek Blauwe Knop

U krijgt een kopie van dit informed consent formulier

Selecteer de toepasselijke hokjes

Ja **Nee**

Deelname aan onderzoek

Ik heb het informatie formulier gelezen en heb de mogelijkheid gehad om vragen te stellen om onduidelijkheden uit de weg te gaan. Ik begrijp hierdoor de informatie volledig. Ja Nee

Ik neem vrijwillig deel aan dit onderzoek en begrijp dat ik het recht heb vragen niet te beantwoorden en mijn deelname op elk moment stop te zetten. Ja Nee

Ik begrijp dat deelname in het onderzoek audio opnames met zich mee brengt en dat er tijdens de observatie aantekeningen worden gemaakt over mijn gedrag. De audio opnames worden getransleerd als anonieme tekst en worden verwijderd na translatie. Ja Nee

Gebruik van de informatie

Ik begrijp dat de informatie die ik verstrek wordt gebruikt voor de verbetering van de Blauwe Knop, Digital We rapporten. Ja Nee

Ik begrijp dat de verzamelde persoonlijke informatie die mij kunnen identificeren niet worden gedeeld buiten het onderzoeksteam. Ja Nee

Ik ga akkoord met het gebruiken van mijn informatie als anoniem citaat in het uiteindelijke rapport. Ja Nee

Handtekeningen

Naam participant

Handtekening

Datum

Ik heb er met zorg voor gezorgd dat de participant het informatie formulier heeft gelezen en volledig begrijpt en vrijwillig mee doet aan het onderzoek.

Naam onderzoeker

Handtekening

Datum

Contact onderzoeksvragen en informatie: Olga Kulyk (olga.kulyk@innovalor.nl)

6.2 INFORMATIE OVER ONDERZOEK BK VOOR PARTICIPANT

TOELICHTING ONDERZOEK Gebruikersonderzoek Blauwe Knop

U bent van harte uitgenodigd om deel te nemen aan het gebruikersonderzoek Blauwe Knop.

Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om de gebruikersbeleving en de interactie met de Blauwe Knop te onderzoeken en te verbeteren waar nodig.

Gang van zaken tijdens het onderzoek

Tijdens het onderzoek zult u worden gevraagd de applicatie te gebruiken en daarbij hardop te denken. U vertelt wat u doet, waarom u dat doet en welke dingen onduidelijk zijn. Tijdens deze interactie met de applicatie wordt u geobserveerd door de onderzoeker. Hierna neemt u deel aan een interview waarin aan u vragen zullen worden gesteld over hoe u de interactie met de applicatie heeft ervaren of u deze vaker zou willen gebruiken en uw privacy beleving gedurende het gebruik van de applicatie.

U dient tenminste 18 jaar te zijn om deel te nemen aan dit onderzoek.

Voorafgaand aan het interview vullen alle deelnemers een korte vragenlijst in. Hierin staan onder andere vragen over achtergrondgegevens, persoonlijke eigenschappen en uw eerdere ervaringen met gelijksoortige applicaties. Tijdens het interview zal, aan de hand van een topic list, dieper worden ingegaan op hoe u de omgang met de applicatie heeft beleefd. Tijdens de observatie en het interview zal er een audio-opname worden gemaakt, ter aanvulling van de aantekening en uitsluitend voor het onderzoeksdoeleinde. Na het interview wordt u gevraagd nog een korte vragenlijst in te vullen over uw mening omtrent privacy, en het gebruiksgemak van de applicatie.

Potentiële risico's en ongemakken

Er zijn geen fysieke, juridische of economische risico's verbonden aan uw deelname aan deze studie. U hoeft geen vragen te beantwoorden die u niet wilt beantwoorden. Uw deelname is vrijwillig en u kunt uw deelname op elk gewenst moment stoppen.

Vergoeding

U ontvangt voor deelname aan dit onderzoek een VVV waardebon als waardering voor uw deelname. Door deel te nemen aan dit onderzoek zult u meer inzicht krijgen in de gebruikersbeleving van de applicatie.

Vertrouwelijkheid van gegevens

Het interview en de observatie worden opgenomen en getransleerd door de interviewer. Daarnaast zal de interviewer aantekeningen maken tijdens de observatie. De aantekeningen zullen worden geanalyseerd in vergelijking met interviews rondom andere applicaties. Hierna zullen de audio-opnames worden verwijderd. Alle data wordt anoniem behandeld. Uw identiteit wordt in geen een

van de reporten of publicaties bekend gemaakt en kan niet worden afgeleid van uw data. U kunt in het consent form aangeven of uw quotes anoniem gebruikt mogen worden in het eind report. U hebt het recht om uw data op te vragen, te corrigeren en het te laten verwijderen. Uw data zal alleen gebruikt worden voor dit onderzoek en eventuele vervolg onderzoeken. Door deel te nemen aan dit onderzoek geeft u toestemming om uw gegevens op te slaan voor de hierboven bedoelde doeleinden. Uw informatie en gegevens zullen volgens de AVG behandeld worden.

Vrijwilligheid

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Je kunt als deelnemer jouw medewerking aan het onderzoek te allen tijde stoppen, of weigeren dat jouw gegevens voor het onderzoek mogen worden gebruikt, zonder opgave van redenen.

Dit betekent dat als je voorafgaand aan het onderzoek besluit om af te zien van deelname aan dit onderzoek, dat dit op geen enkele wijze gevolgen voor jou zal hebben. Tevens kun je tot 5 werkdagen (bedenktijd) na het interview alsnog de toestemming intrekken die je hebt gegeven om gebruik te maken van jouw gegevens.

In deze gevallen zullen jouw gegevens uit onze bestanden worden verwijderd en vernietigd. Als je tijdens het onderzoek, na de bedenktijd van 5 werkdagen, besluit om jouw medewerking te staken, zal dat eveneens op geen enkele wijze gevolgen voor je hebben. Echter: de gegevens die u hebt verstrekt tot aan het moment waarop uw deelname stopt, zal in het onderzoek gebruikt worden, inclusief de bescherming van uw privacy zoals hierboven beschreven. Er worden uiteraard geen nieuwe gegevens verzameld of gebruikt.

Als er vragen zijn over het gebruikersonderzoek of als u besluit om te stoppen met deelname aan het onderzoek, neemt u dan aub contact op met de senior adviseur Olga Kulyk (olga.kulyk@innovalor.nl).

6.3 OBSERVATIEMATRIX

	Aantal	Bij welke stap	
Aarzelingen			
Fouten			
Wel niet gelezen	Waarmerk:	Eigen computer:	
Wel niet geklikt	Waarmerk:	Eigen computer:	
Tijd consent:	Ronde 6:	Ronde 8:	Ronde 9:
Vervolg optie	Download / Printen		
Tijd gehele test			

Ronde 1	Ronde 2	Ronde 3	Ronde 4	Ronde 5	Ronde 6	Ronde 7	Ronde 8	Ronde 9	Ronde 10

Ronde = Hoe lang het duurt totdat knop voor de volgende stap wordt ingedrukt. Ronde 1 begint zodra de participant de webapplicatie opent en eindigt nadat de knop "Mijn Brugstad" is ingedrukt. Vervolgens start meteen stap 2 welke is afgelopen als inloggen bij DigiD wordt aangeklikt en zo stap 3 wordt ingezet.

Stappen:

- 0 Start stopwatch
- 1 Mijn brugstad
- 2 Inloggen met DigiD
- 3 Inloggen
- 4 Schuldhulp
- 5 Schuldenoverzicht
- 6 Download schuldenoverzicht (consent)
- 7 Volgende
- 8 Download schuldenoverzicht 2 (consent)
- 9 Download button bovenaan/printen (consent)
- 10 Opslaan/afdrukken EINDE

6.4 VRAGENLIJST 1: DEMOGRAFIE, ERVARING DIGITALE TOOLS EN PDM

Geslacht: man/vrouw

Leeftijd:

- 18-25 jaar
- 26-35 jaar
- 36-45 jaar
- 46-55 jaar
- 56-65 jaar
- 65+

Hoogst genoten opleiding

- MBO
- HBO
- WO
- PhD

Voor het onderzoek is het van belang om een inschatting te maken van uw dagelijkse gebruik van digitale producten. In hoeverre maakt u gebruik van onderstaande zaken?

1. OV-Chipkaart	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Winkelkaarten (Bonuskaart, Airmiles, klantenpas)	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Navigatieapparatuur (ook op mobieltje)	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Sociale Media	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Google	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wearables (stappenteller, fitbit, smartwatch)	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Smartphone	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. DigiD	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Internet bankieren	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Opslag van foto's (vakanties, etc) in de cloud, dropbox, google drive, etc)	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Bij een externe site inloggen met uw Facebook account	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Het delen van uw gegevens op sociale media zoals data van uw hardloop applicatie, smartwatch of stappenteller	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Online belasting aangifte	Nooit	Maandelijks	Wekelijks	Meerdere Keren Per week	Dagelijks
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. We hebben het in dit onderzoek over het zelf beheren en delen van persoonlijke data vanuit een centrale plaats. Waaraan denkt u dan vooral?

- Medische Dossiers

- Klantenkaarten bij winkels (Albert Heijn Bonuskaart, Kruidvatpas etc)
- Gegevens van mijn smartphone
- Basis registratie personen bij de gemeente (BRP)
- Social Media (Facebook, LinkedIn, Twitter, etc)
- OV-chipkaart
- Bankgegevens
- Anders, namelijk:

Bovengenoemde tools, opties en applicaties (1-13) zijn middelen waarmee je makkelijk en snel je gegevens kunt registreren, ophalen, organiseren, downloaden en delen. Dit zijn allemaal onderdelen van het zogenaamde persoonlijke datamanagement. Met persoonlijke datamanagement kun je makkelijk persoonlijke gegevens ophalen bij bijvoorbeeld de overheid, de gemeente, medische of financiële instellingen. Deze kan je daarna zelf beheren en wanneer jij toestemming geeft, delen met derde partijen. Dit alles gebeurt vanuit een centrale plaats.

15. Bent u bekend met het fenomeen persoonlijke datamanagement?	Helemaal niet	Heel erg
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.5 VRAGENLIJST 2: SUS, TAM, PRIVACY CONCERN INDEX

System Usability Scale (SUS)

Ik denk dat ik dit system graag regelmatig wil gebruiken	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens
Ik vond het system onnodig complex	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens
Ik vond het system makkelijk te gebruiken	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens
Ik denk dat ik ondersteuning nodig heb van een technisch person om dit systeem te kunnen gebruiken	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens
Ik vond dat de verschillende functies in dit systeem erg goed geïntegreerd zijn	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens
Ik vond dat er teveel tegenstrijdigheden in het systeem zaten	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens
Ik kan me voorstellen dat de meeste mensen zeer snel leren om dit systeem te gebruiken	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens
Ik vond het systeem erg omslachtig in gebruik	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sterk mee eens

Ik voelde me erg vertrouwd met het systeem	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sterk mee eens	<input type="checkbox"/>
Ik moest erg veel leren voordat ik aan de gang kon gaan met dit systeem	Sterk mee oneens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sterk mee eens	<input type="checkbox"/>

Technology Acceptance Model (TAM)

Gedrag intentie							
Er van uit gaande dat ik toegang heb tot de blauwe knop, heb ik de intentie om de blauwe knop te gebruiken	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Als ik toegang heb tot de blauwe knop zal ik hem zeker gebruiken	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Waargenomen nut							
Door het gebruik van de blauwe knop heb ik meer inzicht in mijn eigen data	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Door het gebruik van de blauwe knop heb ik betrouwbare en nuttige persoonlijke data kunnen verzamelen en inzien.	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Door het gebruik van de blauwe knop ben ik effectiever in het verzamelen en inzien van mijn persoonlijke data	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Ik vind de blauwe knop nuttig	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Waargenomen gemak							
Ik vind dat de blauwe knop duidelijk en simpel in gebruik is	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Het was voor mij gemakkelijk om te leren hoe ik de blauwe knop moest gebruiken	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens
Het is voor mij duidelijk hoe ik de blauwe knop moet gebruiken	Helemaal Mee eens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	neutraal	<input type="checkbox"/>	helemaal mee oneens

Ik kan gemakkelijk mijn gegevens verzamelen en inzien door het gebruik van de blauwe knop	Helemaal	neutraal			helemaal	
	Mee eens				mee oneens	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Privacy concern index

Deel 1:

Vink aan welke van de onderstaande stellingen is voor u van toepassing is, meerdere antwoorden mogelijk.

- Ik ben erg bezorgd om mijn privacy omtrent mijn digitale persoonlijke informatie
- Bedrijven en banken zijn te actief bezig met het verzamelen van mijn persoonlijke informatie
- Overheidsinstanties schenden mijn privacy door steeds meer persoonlijke informatie te werven
- Burgers hebben steeds minder controle over hoe en door wie hun persoonlijke data wordt behandeld

Deel 2:

Pas je wel eens de privacy opties op websites en applicaties aan naar jouw eigen wensen?	Nooit				Altijd
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwijder je cookies?	Nooit				Altijd
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruik je een 'blocker' tegen pop-up schermen?	Nooit				Altijd
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruik je een virusscanner?	Nooit				Altijd
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwijder je regelmatig je internet geschiedenis?	Nooit				Altijd
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blokkeer je berichten/emails van wie je deze niet wil ontvangen?	Nooit				Altijd
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.6 POST-INTERVIEW VRAGEN

Duur: ongeveer 30 minuten.

De vragen 1 tot en met 5 worden op normale manier gesteld. Bij vraag 6 en 7 worden de uitgeprinte screenshots van de webapplicatie erbij gepakt. De onderzoeker vraagt aan de participant een voor een nog een keer door de verschillende schermen heen te gaan met de papieren screenshots. Bij elke screenshot wordt er gevraagd of er dingen onduidelijk waren op dat scherm en of de participant wist wat zij moest doen. Ook wordt ernaar gevraagd of de participant uitleggende teksten heeft gelezen en waarom dit wel/niet het geval was. Vraag 8 tot en met 12 worden weer op normale wijze gevraagd. Na vraag 12 wordt de participant gevraagd de laptop er weer bij te pakken. En de onderzoeker zet het begin scherm van de toepassingen op het scherm. De participant gevraagd om op het rechter pijltje op het toetsenbord (>) te klikken om zo door te gaan naar de toepassingsmogelijkheden.

De participant klikt door de toepassingsmogelijkheden van afdrucken, opslaan op USB stick en versturen via de mail. Daarna wordt de participant gevraagd om de toepassing van Financieel paspoort te gebruiken om de zojuist gedownloade XML te uploaden in de applicatie. De participant klikt op schulden, voegt het zojuist

gedownloade pdf toe door te klikken op “selecteer een bestand” en selecteert “schuldenoverzicht – Willem de jong”. Hierna staan de schulden in het overzicht van financieel paspoort. De laatste toepassing is Finbook. De participant wordt gevraagd na het gebruiken van financieel paspoort weer met het pijltje door te klikken naar Finbook. In de webapplicatie klikt de participant op “schulden toevoegen” vervolgens op “bestand kiezen” waarna het popup scherm laat zien dat de gedownloade XML is geselecteerd. De participant klikt op “invoegen” en vervolgens op “bestand toevoegen” waarna de schulden van gemeente Brugstad aan het overzicht zijn toegevoegd. Tijdens het doorlopen van de toepassingen wordt de participant weer gevraagd hardop te denken wat zij aan het doen is en waarom, wat zij niet duidelijk vindt en de algemene mening over de verschillende toepassingen. De onderzoeker neemt weer de rol van observant op zich en noteert de bevindingen en gedragspatronen van de participant. Daarnaast gaan de vragen 13 tot en met 16 over de zojuist doorlopen toepassingen. Vervolgens worden vragen 17 tot en met 34 omtrent privacy beleving en consent gedrag gesteld.

1. Hoe vond je de applicatie in gebruik?
2. Snap je nu wat de blauwe knop heeft gedaan?
3. Wat vind je van het blauwe beeldmerk?
4. Herken je het als download functie?
5. Heb je het gevoel dat er genoeg uitleg aanwezig was? Waren er dingen niet duidelijk?

Pak de screenshots erbij

6. Kan je mij bij elke stap vertellen of je snapte wat je hier aan het doen was en waarom dit nodig was? (gebruik screenshots)
7. Heeft u de uitleggende teksten op deze pagina's gelezen? Waarom wel/niet? (gebruik screenshots)

Einde screenshots

8. Ben je nu bewust over welke informatie je hebt gedownload?
9. Vind je de applicatie betrouwbaar en waar ligt dit aan/hoe zou dit kunnen verbeteren?
10. Het eindresultaat is een gecertificeerd pdf, weet je wat dit inhoud?
11. Bent u bekend met de voordelen van een gecertificeerd pdf of zou u net zo graag een normaal pdf willen downloaden in uw situatie?
12. Snapt u wat u nu met uw gedownloadede document kan doen? Hoe zou u het document willen delen?

Bij schuldhulpverlening casus worden nu de verschillende vervolg scenario's doorlopen in de demo.

13. Hoe vond u de aangeboden opties om het gedownloadede bestand door te sturen?
14. Welke optie zou u gebruiken? Printen, opslaan op een USB-stick, e-mail, uploaden in een applicatie op uw eigen telefoon, uploaden in een web portaal.
15. Waarom heeft deze optie uw voorkeur?
16. Welke optie zou u zeker niet gebruiken? Waarom?

Laptop kan weer weg worden gedaan

17. Bent u blij met de resultaten omtrent inzicht in je eigen gegevens die de blauwe knop biedt?

18. >> Weegt dit op tegen de tijd en moeite die hiervoor nodig was?
>> waardoor komt dit? Hoe zou dit verbeterd kunnen worden
19. Heb je het gevoel dat je meer controle over je data hebt door het gebruik van tools zoals de blauwe knop?
20. >> Waardoor komt dit? Hoe zou dit verbeterd kunnen worden?
21. Heb je het idee dat je privacy in het geding is gekomen tijdens het gebruik van de Blauwe Knop?
22. >> Waardoor komt dit? Hoe zou dit verbeterd kunnen worden?
23. Heb je het gevoel dat je persoonlijke gegevens nu beter zijn beveiligd?
24. >> Waardoor komt dit? Hoe zou dit verbeterd kunnen worden?
25. Heb je liever meer gemak of meer privacy in een tool zoals de blauwe knop?
26. Heb je het gevoel dat je makkelijker en onbewuster je gegevens downloadde doordat de handeling technisch makkelijk was
27. Heb je het gevoel dat je een bewuste keuze hebt gemaakt in het downloaden van je eigen gegevens?
28. >> Waardoor komt dit? Hoe zou dit verbeterd kunnen worden? Zou je hierbij meer informatie willen?
29. Ben je ervan bewust dat deze vertrouwelijke gegevens nu opgeslagen staan op de gebruikte computer?
30. >>Als je een vreemde of openbare computer zou gebruiken had je dan de gegevens ook gedownload?
31. Wat voor dingen zou je aan de applicatie willen veranderen of toevoegen en waarom?
32. Welke overheidsdiensten zouden ook van deze tool kunnen profiteren? En waar zou jij dit graag bij willen gebruiken? Waar is deze tool minder van toepassing?
33. Wat is voor jou de meerwaarde van deze tool?
34. Waarom en waar zou je dit concept vaker willen gebruiken?

6.7 TOELICHTING USE-CASE EN PERSONA

Willem de Jong

- 42 jaar oud met twee thuiswonende kinderen
 - Eigen bedrijf is failliet gegaan
 - Redelijk zelfredzaam, maar toch slapen lozen nachten
 - Schuld bij de gemeente: €590 schuldeisers: €60,000
 - Slechte relatie overheid
 - Ziet door de bomen het bos niet meer
 - Voelt zich een nummer in plaats van een mens
 - Schaamt zich voor zijn schulden
-
- Wil duidelijkheid en een oplossing voor zijn schulden

User Flow Schuldhulpverlening: Willem de Jong zoekt contact met de gemeente (stap 3):

