





www.menti.com

code: **2386 9337**

- 1** Wie zijn wij?
- 2** Onze expertise
- 3** Projecten
- 4** Usability testen en Mijn Groningen
- 5** Zelf aan de slag
- 6** Tips!

Wie zijn TODD?



Sirin Yildiz



Jana Kloss



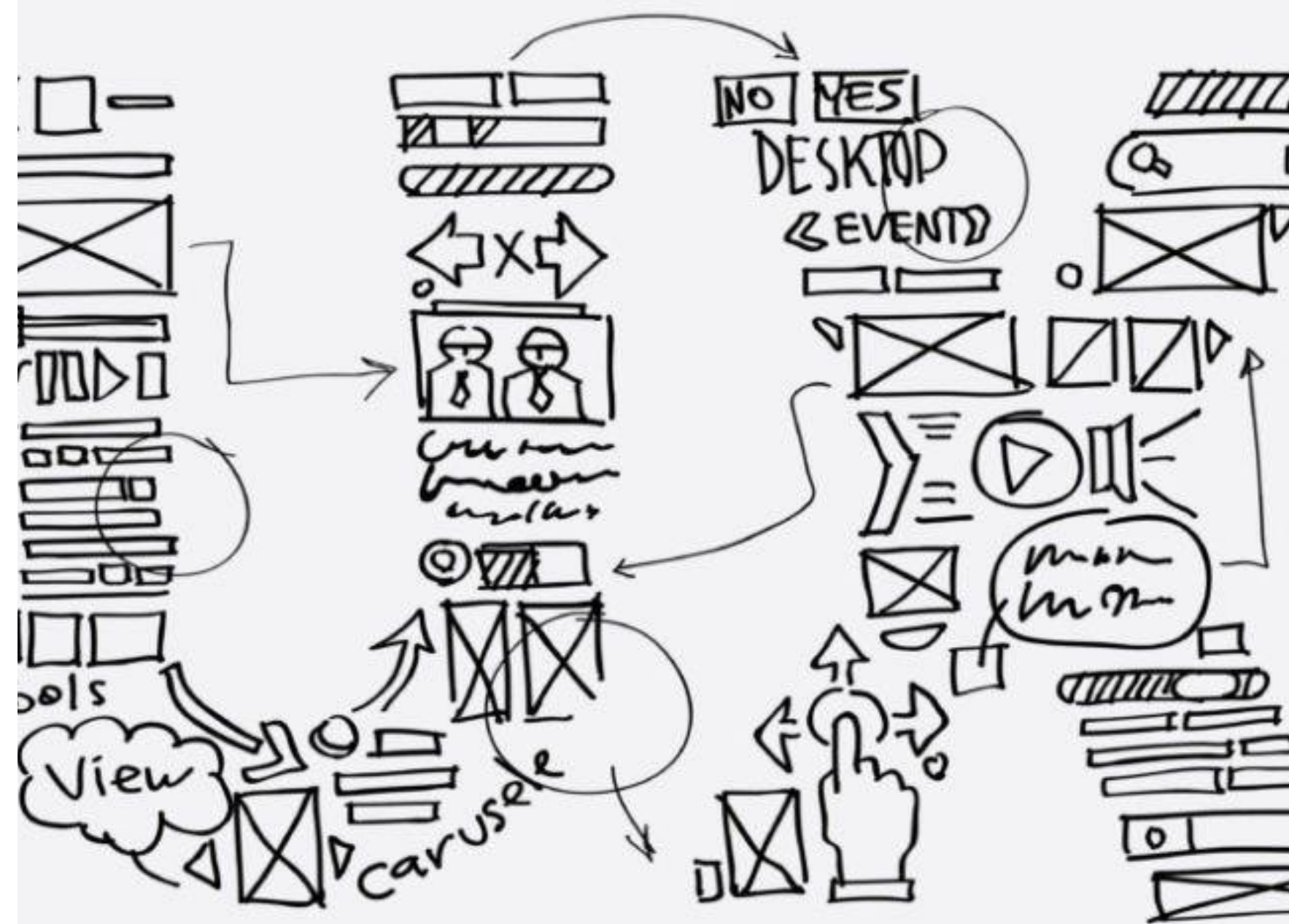
Marieke Brouwer

Team Optimalisatie Digitale Dienstverlening (onderdeel van het programma Mijn Groningen)

Wat doen wij?

Optimaliseren digitale processen
binnen de Gemeente vanuit een
inwonersperspectief op basis van data
en het design thinking concept.

Inwoner staat centraal.



Zoeken



Parkeren en vervoer



Afval



Paspoort en ID-kaart



Verhuizen



Rijbewijs



> Groninse Kredietbank

> Hulppakket (energie)

> Uittreksels en aktes

Uw contactgegevens

Telefoonnummer *

Soms hebben wij extra informatie nodig, dan bellen wij u op dit nummer.

E-mailadres *

U ontvangt hierop een bevestiging van uw aanvraag.

Naar stap 2: Kies categorie

Commerce contact Grofvuil

Hebt u vragen of hulp nodig?

Bekijk de informatie over [Grofvuil](#) of over [Wit & Bruingood](#) of neem contact op met één van de medewerkers van het team Stadsbeheer.



[050.367.1000](tel:050.367.1000)

Maandag t/m vrijdag 8:30 - 17:00.

[Bekijk alle contactopties.](#)

SUGGESTIES.

1. Knop "Naar stap 2 : Kies categorie" vervangen met "volgende stap" (voor elke stap)
2. Telefoonnummer: Ook meer dan 10 cijfers mogelijk maken als mensen b.v. hun vaste nummer willen delen
3. Verwijderen van "Commerce" in [Footer](#). Contact Grofvuil
4. Verwijderen "Uw contactgegevens" gezien "uw gegevens" er al boven staat



Nederlands

English



Welkom

Login met DigiD om een product aan te vragen of de status van uw producten en diensten van de gemeente Groningen te zien.



[Log in met DigiD →](#)



Contact

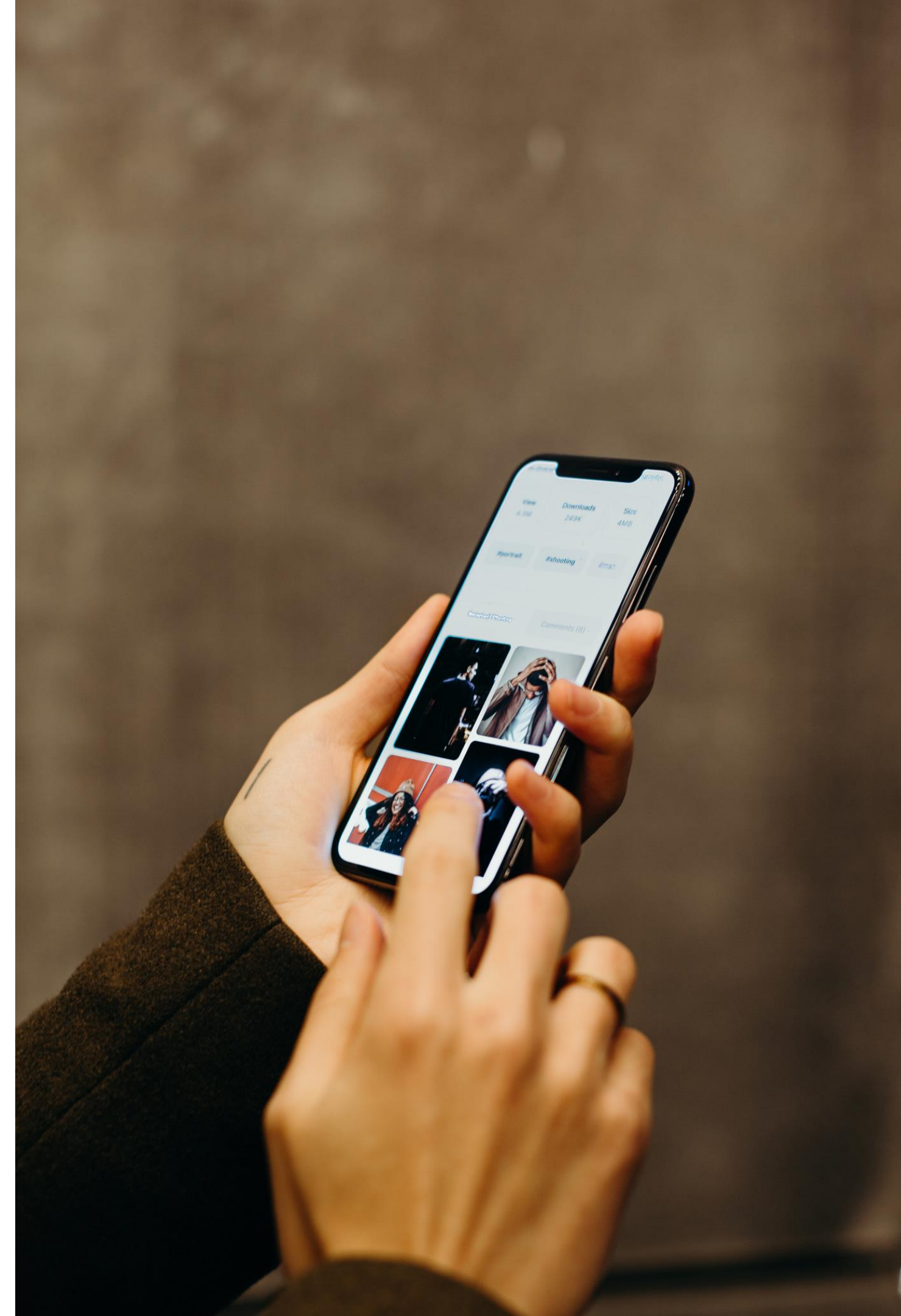
Telefoon [14 050](tel:14050)

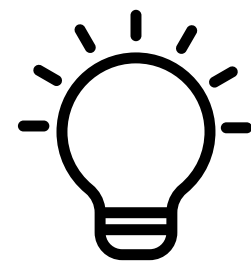
Whatsapp [06 12 82 39 73](https://wa.me/0612823973)

Gebruikersonderzoek

Wat is gebruikersonderzoek?

Onderzoek om **gedrag, motivatie en de houding** van een inwoner te meten om het beste product te ontwikkelen.





Inzicht

Interviews

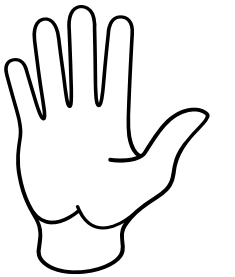
Observeren

Expert review

Usability test

Buy-a-feature

Eye-tracking



Zeggen

Doen

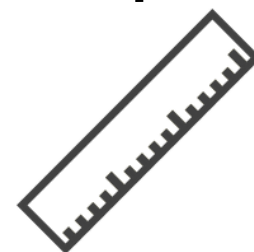
Enquete

Cardsorting

Qriously

Usabilla, Google Analytics

A/B-testen



Meten

Wat is usability testing?

Methode om de functionaliteit van een website, app of digitaal product te testen door echte gebruikers taken te laten uitvoeren en te observeren hóe ze dat doen

Doel: Verbeteren van de klantreis (prototypes) (text, design, flow, etc.).



- 1 Één-op-één sessies met inwoners.
- 2 Inwoners gaan door de klantreis onder leiding van een onderzoeker.
- 3 Er is een duidelijk onderzoeks doel vastgesteld (b.v. gebruik zoekbalk).

**Waarom
usability testing?**

Overstappen naar NS:

Stap 1:
Check uit bij
Arriva of Syntus



Stap 2:
Check in bij
NS

Overstappen naar Syntus:

Stap 1:
Check uit bij NS
of Arriva



Stap 2:
Check in bij
Syntus

Overstappen naar Arriva:

Stap 1:
Check uit bij NS
of Syntus



Stap 2:
Check in bij
Arriva





Begrijpen van huidig klantgedrag

Nieuwe designs valideren

Hoe doe je dit?

Stappenplan

```
graph LR; A[Stappenplan] --- B[Keuze gebruikersonderzoek]; A --- C[Onderzoeksopzet]; A --- D[Plannen onderzoek]; A --- E[Teamcheck]; A --- F[Pilot testing]; A --- G[Samenvatten conclusies]; A --- H[Uitvoeren conclusies];
```

Keuze gebruikersonderzoek

Onderzoeksopzet

Plannen onderzoek

Teamcheck

Pilot testing

Samenvatten conclusies

Uitvoeren conclusies

Onderzoeksopzet

Onderzoeksopzet

Onderzoekers: Jana Kloss & Marieke Brouwer

Locatie: Zuiderdiep

Date: 16/10/2022

Tijd	Interviewer	Respondent	Prototype
Vrijdag 15.30	Jana	Henri	1

Probleem definitie:

Onderzoeksdoel: Klein & specifiek, kan onderzocht worden

Hoofdvragen

Wat wil je onderzoeken?

Doelgroep

Voorbeelden:

- Segmentatie (demographic, psychographic, values)
- Type gebruikers
- Type bezoekers

Scenario introductie: Uitgeschreven verhaal wat bestaat uit een scenario en een taak

Context: Ben je vaak online? Wat doe je dan? Eerder op mobile of desktop? Ben je ooit op de gemeente website geweest? Wanneer was de laatste keer dat je op de gemeente website bent geweest? Voor wat? Heb je ooit contact gezocht met de gemeente: Als: Hoe?

Scenario: Jij woont in Groningen en je zit al sinds weken met een vraag in je hoofd rond om rioolwerkzaamheden die in je buurt plaats vinden. Op google en ook op de website van de Gemeente kon je geen verdere informatie vinden. Je wil nu toch contact met de Gemeente zoeken en je vraag kwijt, zodat je hopelijk snel antwoord krijgt.

Opdracht: Contacteer de gemeente schriftelijk online via hun website over je vraag.

Mijn Groningen

1. Status

- Weet de inwoner wat de status van zijn zaak is?
- Wat betekent de status voor de inwoner?
- Is het duidelijk voor de inwoner wat de vervolggcommunicatie vanuit de gemeente rond de zaak is en wanneer hij/zij een uitslag krijgt?
- Zijn de status omschrijvingen duidelijk voor de inwoner?

2. Documenten uploaden:

- Weet de inwoner welke actie hij/zij moet uitvoeren (op de detailpagina en overzichtspagina)?
- Weet de inwoner de zaak te vinden waar hij/zij documenten moet uploaden? (overzichtspagina)
- Weet die inwoner binnen welk termijn hij/zijn documenten moet uploaden?
- Werkt de documenten upload functie voor de inwoner?
- Werkt de uploaden documenten flow voor de inwoner? Is het duidelijk voor de inwoner welke documenten afkomstig zijn van de gemeente komen en welke vanuit hem?
- Hoe gedraagt de inwoner zich als een document niet geüpload kan worden?
- Wat verwacht de inwoner na het uploaden van het document? Is het duidelijk voor de inwoner dat het document geüpload is?

Bijzondere bijstand aanvragen

Zaaknummer: 4500-2023 | Aanvraag ingediend op: 05 juni 2023 | Verwachte uitslag: 13 oktober 2023

Status

- Aanvraag ontvangen ▾
- Aanvraag in behandeling ▾
- U moet documenten uploaden** ▲
Uw aanvraag kan pas verder in behandeling worden genomen nadat u de benodigde documenten hebt geüpload. Voeg de gegevens toe voor 30 september 2020.
20.05.2023
[Scroll naar document uploaden](#) ↓
- Aanvraag afgerond ▾

Documenten

Voeg documenten toe

Wij hebben documenten van u nodig



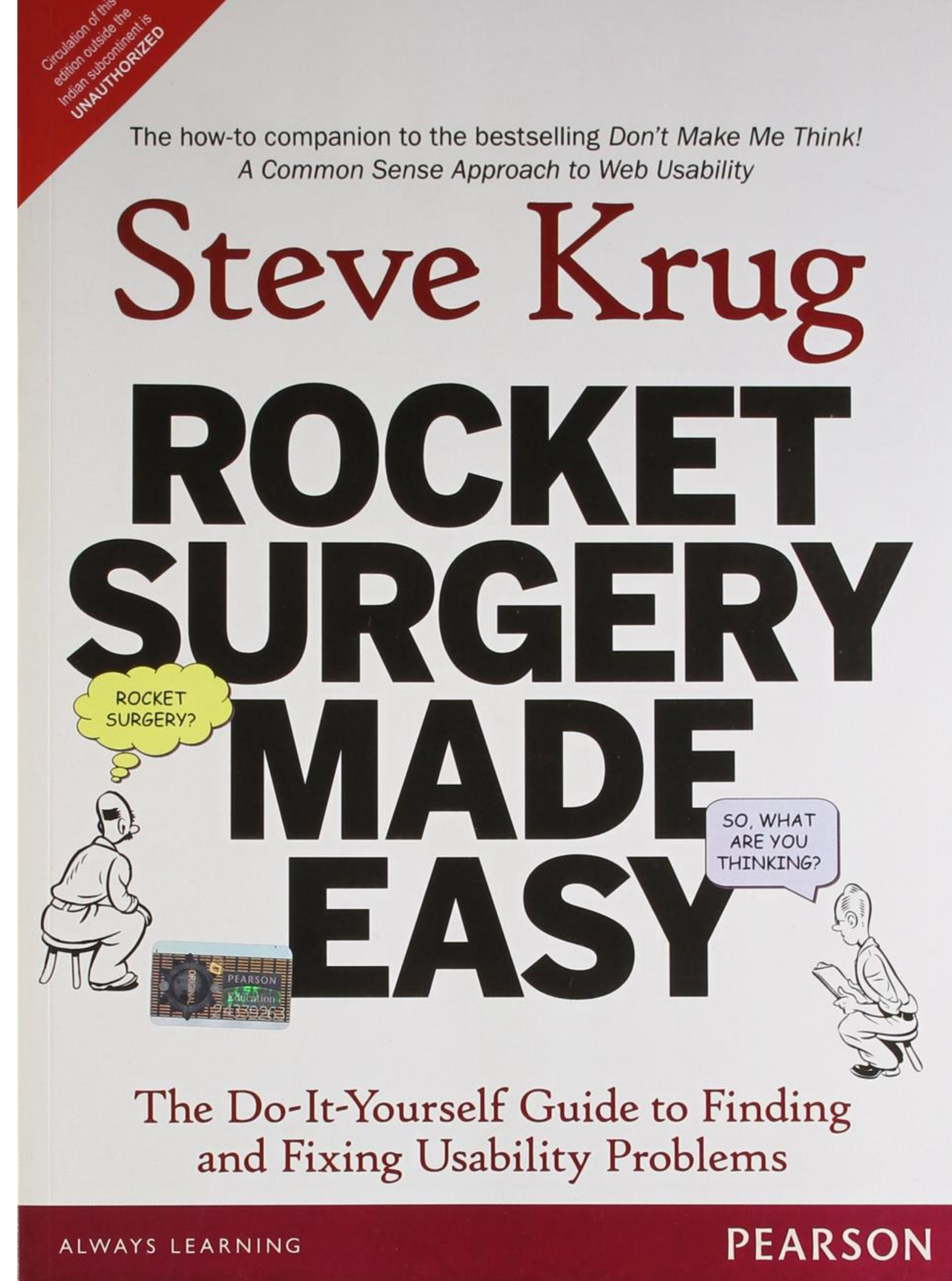
Zelf aan de slag

Boekentip

Rocket Surgery Made Easy; The Do-It-Yourself Guide to Finding and Fixing Usability Problems

Steve Krug

ISBN: 978-0321657299



Vragen	Antwoorden
<p>Wat is het doel van je gebruikeronderzoek? <i>Beschrijf het specifieke doel van je onderzoek. Wat wil je bereiken met dit onderzoek?</i></p>	