

Hoe gebruikers over de Corona app denken en waarom hun stem belangrijker is dan ooit.

De Corona app - kan het ons helpen om uit de crisis te komen? En zo ja, hoe? Nadat de wens van de overheid voor een contact-tracing app in stroomversnelling raakte, zijn app bouwers aan de slag gegaan. Afgelopen weekend (18 en 19 april) hebben zeven app bouwers hun ideeën en oplossingen gepresenteerd. Wij keken mee en vroegen gebruikers hoe zij over die oplossingen denken. Want er is veel gesproken over privacy, veiligheid en doelmatigheid, maar wat vinden gebruikers eigenlijk van de app? Waar zijn ze blij mee? En waar schuurt het?

Ontwerpen vanuit het perspectief van de eindgebruiker is de sleutel tot succes - nu meer dan ooit. Want ook al is de doelmatigheid aangetoond, is het technisch allemaal perfect in orde en is ieders privacy 100% gegarandeerd; de oplossingen dragen pas iets bij als mensen de app willen, kunnen én blijven gebruiken. Belangrijk dus om doelen, behoeftes en vragen van gebruikers rondom de app goed te begrijpen. Wij hebben alvast een begin gemaakt.

De focus in ons onderzoek lag op de verwachtingen die leven rondom Corona apps. We hebben gekeken naar hoe die verwachtingen het succes van de apps ondersteunen of juist in de weg zit. Dat heeft mooie reacties en inzichten opgeleverd. De inzichten en conclusies die je vindt in dit rapport, zijn slechts het tipje van de sluier. Wel is al duidelijk dat er nog een flink aantal hordes moet worden genomen. En de vraag of een Corona app überhaupt de juiste oplossing is, blijft overeind. We zien in ieder geval dat mensen er best voor openstaan, maar er zijn nog veel twijfels. Om die twijfels te begrijpen en weg te nemen, is meer en continu gebruikersonderzoek nodig. Naar behoeftes, gebruik en gedrag. Zowel kwalitatief als

kwantitatief. In de verkennende fase, tijdens de ontwikkeling en natuurlijk als de app echt in gebruik is.

Hoe dan ook: wij roepen de overheid als opdrachtgever en de appbouwers als opdrachtnemers op om tijdens het hele proces scherp te blijven op gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Alleen vanuit goed begrip van de eindgebruiker kan de overheid een app ontwikkelen die omarmd wordt.

Wij staan klaar om de overheid en app bouwers daarbij te helpen. We moeten het samen doen. Veel leesplezier en laat ons weten wat je van de inzichten vindt.

Disclaimer

De conclusies en inzichten in dit document zijn gebaseerd op een kwalitatief onderzoek met een kleine N (30 respondenten) dat is opgezet en uitgevoerd in een zeer beperkte tijdspanne. Ze zijn vooral bedoeld om gevoel te geven bij de verwachtingen en behoeftes van potentiële gebruikers van de gepresenteerde apps. Dat kan - afgezet tegen de werkelijke werking van de gepresenteerde oplossingen - duidelijk maken waar mogelijk problemen ontstaan, of kansen liggen. De bevindingen zijn in dit onderzoek niet gekwantificeerd.

Conclusies

#1 Twijfel over voldoende adoptie is genoeg om de app links te laten liggen

Veel respondenten geven aan dat ze de app niet zullen gebruiken als anderen dat niet ook doen. Er is duidelijk twijfel of de eerder door de overheid genoemde 60% adoptie gehaald wordt. Die twijfel alleen is al genoeg om serieus te overwegen de app niet te gaan gebruiken. Hier staat de doelstelling de doelmatigheid in de weg.

#2 Behoeftte aan privacy én gedetailleerde informatie: dat schuurt

Om te voldoen aan alle privacy eisen die zijn gesteld, kunnen alerts als 'je bent in contact geweest met iemand die besmet is' weinig specifieke informatie bevatten. Dat staat op gespannen voet met de behoefte aan gedetailleerde informatie die in zo'n geval bij de ontvanger ontstaat. Mensen vertrouwen niet blindelings op de onderliggende techniek en willen ook zélf de afweging kunnen maken hoe accuraat en juist de melding is. Daarvoor is contextuele informatie nodig. Waar was ik? Wanneer? Was ik inderdaad dichtbij anderen? Hoe lang? Hoe minder concreet de melding is, hoe lager de bereidheid om een advies tot zelf-quarantaine op te volgen. Hier ondermijnt optimale privacy mogelijk de effectiviteit van de apps.

#3 Mensen willen geen Corona-paspoort

In een aantal van de gepresenteerde concepten is het voor de eindgebruiker niet mogelijk de status ('u bent mogelijk besmet', 'u bent positief getest') te verbergen. De geïnterviewden maken zich zorgen over de mogelijke ongewenste bijeffecten die dit kan hebben. Moeten ze straks hun app laten zien voordat ze ergens naar binnen mogen? Worden mensen op straat die hun status niet willen laten zien, of die positief getest blijken straks onheus bejegend? Mensen verlangen regie over informatie met betrekking tot hun gezondheid en zijn bang voor stigmatiserende effecten; ook richting mensen die de app niet willen gebruiken.

Inzichten

Opvolging advies app hangt af van details in de melding en de ingeschatte juistheid daarvan

Mensen geven aan niet zonder meer het advies van de app op te zullen volgen. Zij willen zelf een inschatting kunnen maken over de validiteit van een mogelijke besmettingsbron:

“Ik zou het lastig vinden een melding serieus te nemen als je alleen ziet dat je ‘in de buurt’ geweest bent, zonder verdere informatie. Dan kan ik het namelijk niet goed zelf beoordelen”.

“Voordat ik zelf in quarantaine ga wil ik wel eerst het gevoel hebben dat de kans dat ik het heb behoorlijk aanzienlijk is”.

Mensen zijn sneller geneigd meldingen serieus te nemen als deze veel details bevatten

Zo kunnen ze bijvoorbeeld uitsluiten dat de melding komt doordat de buurman langsliep. De respondenten geven aan de volgende informatie¹ graag te ontvangen:

- Tijdstip van contact
- Locatie van contact
- Afstand van contact
- Duur van contact
- Kans (%) op besmetting
- Besmettelijkheid van persoon

¹ De privacy-eisen die aan de apps worden gesteld maken het dusdanig gedetailleerd bewaren en opslaan van contacten onmogelijk. En deze behoefte staat ook in schril contrast met de informatie die respondenten over zichzelf willen blootgeven. “De buurvrouw van drie huizen verderop mag niet weten dat ik besmet ben”, maar “Ik wil het wel weten als er iemand met een besmetting bij mij in de buurt woont”.

“De tijdstip, locatie en afstand van de besmette ontmoeting moet bekend worden. Dan kun je zelf bedenken wat je aan het doen was. Dan kun je ook bepalen of je follow-up maatregelen neemt.”

Mensen vragen zich af hoe betrouwbaar en accuraat de meldingen zijn

Of mensen de app serieus nemen hangt erg af van hoe betrouwbaar ze denken dat de app is. Teveel false-positives kunnen de bereidheid de app te (blijven) gebruiken ondermijnen, zeker gezien de stevige consequenties van een ‘je bent mogelijk besmet’ melding (in vrijwillige thuis-isolatie gaan).

“De informatie moet betrouwbaar zijn. Ik wil niet zomaar in quarantaine gezet worden.”

Ze stellen daar verschillende vragen over:

- Wie bepaalt er dat iemand positief gemeld wordt?
- Kunnen mensen 'grapjes uithalen'?
- Hoe werkt de nabijheid bepaling precies?

“Bij Google Maps zie je ook wel eens dat je een paar meter van je doel verwijderd bent, dus hoe accuraat is die locatiebepaling bij deze app?”

“Ik woon in een drukke binnenstad. Onder ons zijn veel winkels die gewoon open zijn. Krijg ik dan niet allemaal valse meldingen van mensen die onder ons door hebben gelopen?”

Het helpt hierbij als duidelijk is of wordt dat men niet zomaar zelf aan kan geven dat men besmet is.

“Het moet niet makkelijk zijn om aan te geven dat je Corona hebt, dat moet alleen op basis van een test kunnen, want je wilt niet dat mensen grappen uit gaan halen.”

Vaak is het niet voldoende duidelijk wat je na een melding moet doen

Bij veel van de meldingen in de getoonde apps werd het respondenten niet duidelijk wat er precies van hen verwacht werd. Moet ik in quarantaine? Hoe lang? Of is het meer een waarschuwing dat ik eventjes iets voorzigtiger moet doen?

“Als ik een melding krijg dat ik in zelfisolatie moet dan volg ik dat op, maar ik zou wel een gedetailleerd advies willen van wat ik wel en niet mag.”

Mensen installeren de app alleen als ze het idee hebben dat genoeg mensen het gebruiken

Één van de meest gehoorde opmerkingen van respondenten was dat ze de app pas zouden installeren als er voldoende mensen zijn die de app installeren om hem effectief te laten zijn. Dat is een behoorlijke Catch 22.

“Ik wil voordat ik het ga gebruiken wel bijna zeker weten dat het iets gaat uithalen.”

“Ik zou het installeren als ik merk dat zoveel mensen het gaan gebruiken dat het een verschil gaat maken.”

“Als niemand die app wil gebruiken dan heeft het alsnog geen zin.”

Mensen zijn bezorgd dat ze door de app bepaalde plekken niet meer binnen zullen mogen

Veel mensen maken zich zorgen dat bepaalde locaties deurbeleid gaan hanteren a.d.h.v. de apps. Op die manier zou het gebruik van de app alsnog verplicht worden, en dat zien veel mensen niet zitten.

“Mijn status, als ik een test gedaan heb, hoeft niet in de app te staan. Iedereen kan daar dan ook om gaan vragen. Dan heb je het probleem dat je dat ding [de app] gaat gebruiken als een soort paspoort. Dan zit er een soort dwang achter. Dat moet van mij niet.”

“Ik zou niet willen dat je in de app kan zien dat ik positief getest ben, want het kan natuurlijk zijn dat restaurants een deurbeleid gaan hanteren op basis van positieve of negatieve testen”

“Je wilt niet dat portiers, scholen, OV bedrijven gaan eisen dat je de app laat zien voordat je naar binnen kunt. Want dan wordt de app verplicht. Daarom zou ik willen kunnen verbergen dat je de app hebt”

Mensen maken zich zorgen over de sociale impact van een ‘besmet’-sticker

Mensen zijn op zoek naar zekerheid en houvast. Zij hopen dat de app dit kan bieden door aan te geven wanneer er in de omgeving een besmetting is. Men is echter ook bang voor de keerzijde van deze signalering. Dit laat zien dat de geïnterviewden de werking van de apps nog niet goed begrijpen. De perceptie is dat de app ze zal waarschuwen als ze in de buurt van een besmet persoon komen. Dat is niet hoe de nu voorgestane technische oplossing werkt. Het gaat om contacten waarvan *later* is vastgesteld dat iemand besmet was. Deze verwachting moet ontzenuwd worden, ook om een vals gevoel van veiligheid weg te nemen.

Mensen willen door duidelijke, snelle informatie niet te herleiden zijn

Men verwacht zorgvuldigheid en details over de ontmoeting met een door Corona besmet persoon. Zij zijn echter ook bang dat deze informatie direct te koppelen is aan een individu en de mogelijke consequenties daarvan.

“De grootste zorg die ik heb is de stigmatisering. Dat je mensen om je heen met een andere blik gaat bekijken.”

“Hoe snel krijg ik zo'n signaal? Krijg je zo'n signaal als je met iemand in gesprek bent? Durf je dan nog wel op straat te komen? Het geeft mij echt een onaangenaam gevoel.”

Meningen over privacy zijn verdeeld. Sommige mensen vinden het heel belangrijk, anderen vinden gezondheid belangrijker

Respondenten hebben uiteenlopende meningen over de impact van privacy op het gebruik van de contact tracing Corona app.

Mogelijk privacy risico weerhoudt sommigen niet van app gebruik

Enerzijds zien mensen privacy compromissen als een gegeven. Zij geven aan dit gewend te zijn door actief te zijn op sociale media en andere platforms. Anderen beschrijven dat privacy een zorg is, maar dat hun zorg voor de collectieve gezondheid groter is. Dit neemt hun twijfels voor de app niet weg, maar het overstijgt in zoverre dat dit hen niet weerhoudt om de app te gebruiken. Ook vertrouwen mensen erop dat privacy en veiligheid gewaarborgd wordt voordat de app gelanceerd wordt.

“Mijn zorgen liggen niet op privacy gebied. Als ik gebruik maak van Facebook en Instagram krijg ik ook gepersonaliseerde advertenties. Dan moet ik niet zeuren over een app waar de gezondheid van een land bij gebaat is.”

Anderen willen een app alleen als privacy gegarandeerd is

Anderzijds is men sceptisch. Mensen twijfelen of zij gevolgd kunnen worden door de overheid en andere instanties. Zij beschrijven een unheimisch ‘Big Brother’ gevoel, doordat ze twijfelen of anonimiteit gegarandeerd is. Daarnaast wil men weten wat er met opgeslagen informatie gebeurt na verloop van tijd. Men heeft vooral de vraag of dit verwijderd wordt, extern opgeslagen blijft en in hoeverre zij hier zelf controle op uit kunnen oefenen.

“Wat gebeurt er met de data als je verder dan twee weken bent? Wordt het verwijderd of niet? Dat wil ik wel graag weten”

“Ik maak me zorgen over dit soort apps. Wat voor gevoel geeft het je als je door zo'n app wordt gewaarschuwd dat je bij iemand in de buurt bent geweest van iemand met Corona? Big Brother is watching you.”

“Ze zeggen dat het anoniem is, maar ik heb al zo vaak meegemaakt dat anoniem toch niet anoniem bleek te zijn, of dat dingen op straat kwamen te liggen, dus ik geloof niet meer zo in anonimiteit. Plus dat dit wel gaat over of je ziek bent of gezond, dus veel mensen zullen toch een beetje huiverig zijn hierover”

“Ik vind het belangrijk dat de app zichzelf ook weer opruimt na verloop van tijd. Ik zou eens in de zoveel tijd willen moeten bevestigen dat ik 'm nog gebruik. Net zoals de dodemansknop die de machinist in de trein in moet drukken. Zo voorkom je dat iemand anders er mee aan de haal gaat”

“Corona apps zijn belangrijk voor je eigen veiligheid, niet alleen voor jezelf, maar ook voor anderen”

Men ziet de noodzaak van een Corona app. Een deel van de respondenten geeft aan dat wanneer de app bijdraagt aan de gezondheid en veiligheid van jezelf en van een ander, zij wel degelijk de app zullen downloaden. Mits deze aan bepaalde randvoorwaarden voldoet.

“Als een app mij kan helpen ben ik daar voorstander van.”

Vooraf mensen die behoren tot de risicogroep zien deze noodzaak

Meerdere respondenten die behoren tot de risicogroep zien vooral het belang van een Corona app. Zij gaven aan de app meteen te willen installeren. Dit is opvallend aangezien de app vooral een middel is om de gezondheid van *anderen* te beschermen. Puur door het gebruik van de app loop je zelf niet minder risico besmet te raken, je draagt vooral bij aan het stoppen van verspreiding, mocht je zelf besmet raken.

"Ik zou de app meteen installeren, want ik behoor tot de risicogroep."

"Ik zou de app installeren vanwege mijn leeftijd. Ik zit in een risicogroep"

Naast je eigen gezondheid, installeer je de app ook voor de gezondheid van een ander

Maar het belang van de app wordt ook door mensen die niet in de risicogroep zitten gedragen. Respondenten geven aan dat ze bereid zijn om mee te werken of de app te installeren voor de bescherming van hun gezondheid en die van anderen. Men voelt de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het virus zich niet verder verspreid.

"De reden voor mij om de app te gebruiken is om gezond te blijven. Ook voor mijn familie."

"Ik vind het belangrijk om te weten of ik in aanraking ben geweest met personen die het virus bij zich dragen. Je wilt bescherming voor jezelf, maar ook voor anderen. Je wilt het niet overdragen."

"Ik zou de app wel installeren om niet indirect mensen 'te vermoorden'"

Belang van het opstarten van de samenleving

Een andere motivatie om een app te willen is het heropstarten van de samenleving. Men geeft aan mee te willen werken om ervoor te zorgen dat de maatregelen versoepeld kunnen worden, de economie weer op gang kan komen en men weer vrijheid en zekerheid krijgt om af en toe het huis uit te gaan.

"Ik ben heel erg bereid om mee te werken ten behoeve van de gezondheid en om de economie weer op gang te helpen"

"Ik zou het wel installeren, want ik vind het belangrijk dat we onze samenleving weer opstarten. Ik heb mijn vrienden en familie al lange tijd niet gezien."

De impact van bluetooth op je batterijduur is een grote zorg, en daardoor soms een reden om de app niet te installeren

Men geeft aan vragen te hebben over de impact van het continu aanstaan van je bluetooth op de batterijduur van je telefoon.

“Hoe zit het met batterij en energiegebruik van de telefoon? Kost het veel energie? Heeft het invloed op mijn batterijduur?”

Men ziet het als teleurstellend wanneer de impact op de batterijduur groot is.

“Voor mijzelf wel jammer dat het ten koste gaat van je batterij.”

Sommigen geven zelfs aan dat dit een reden kan zijn om de app niet op zijn/haar telefoon te installeren.

“Ik zou de app niet downloaden als mijn batterij er heel snel leeg van gaat”

De gebruiksvriendelijkheid laat te wensen over

Hoewel de presentaties van zaterdag 18 april te weinig details bevatten om veel over de gebruiksvriendelijkheid van de gepresenteerde apps te zeggen, beginnen veel respondenten er zelf wel al over. Zelfs nu al zijn er in veel van de apps pijnlijke gebruiksvriendelijkheids issues zichtbaar.

Het is essentieel dat de apps vóór inzet uitgebreid getest worden met gebruikers en iteratief doorontwikkeld worden. Met enkel reflectie op de apps door experts kom je niet tot een gebruiksvriendelijke interface die breed gedragen kan worden door de Nederlandse bevolking.

Wat gebruikers over verschillende apps op basis van de huidige getoonde slides al noemen is onder meer:

- (Te) grote lappen tekst
- Jargon, technisch taalgebruik (zoals bijvoorbeeld RSSI, lijsten met versleutelde codes van bluetooth contacten, ContactID)
- Onduidelijk wat verschillende interactie-elementen precies betekenen
- Pictogrammen zonder toelichting
- Te kleine tekst en/of klikgebieden

“Vragen over optimaal accugebruik of zoiets? Nou, dat begrijp ik zelfs niet eens terwijl ik best wel op de hoogte ben”

“Je krijgt een lijst met geanonimiseerde bluetooth adressen, dat is misschien een beetje te creepy voor de gemiddelde gebruiker”

“De cirkel vind ik niet duidelijk. Ik dacht eerst dat ging over met hoeveel mensen met klachten ik in contact ben geweest. Nu weet ik dat niet zeker.”

Wij zijn Valsplat

Een strategisch research & design lab

Wij zijn onderzoekers en ontwerpers. We bedenken creatieve oplossingen voor complexe problemen. We ontdekken wat mensen zeggen, denken en voelen. We kijken hoe mensen leven, werken en spelen. We vinden patronen. We zien kansen. We brengen ideeën tot leven. We experimenteren. We herhalen. We verbeteren. We doen alles om in deze digitale wereld een positieve bijdrage te leveren aan het echte leven.

V We love people. We know digital. We create impact.

Aan dit verhaal hebben meegewerkt:

Joris, Charlie, Job, Lia, Fabian, Vincent, Bram, Niek, Anne en Nils

En natuurlijk alle respondenten uit [ons panel](#) die hebben geholpen. Bedankt voor jullie input!

Je vindt ons op valsplat.nl

Heb je vragen?

Neem contact op met **Joris Leker** via joris@valsplat.nl of 06 19 85 27 80

Bijlage 1: Over het onderzoek

De presentaties van de teams op zaterdag 18 april waren doorgaans niet gedetailleerd genoeg om al goede input te geven over de gebruiksvriendelijkheid van de apps. De quotes en feedback gaan dus voornamelijk over de **verwachtingen** die mensen van de apps hebben. We hopen hiermee een beeld te geven van welke zorgen geadresseerd zouden moeten worden in de verschillende apps.

Timing

De input voor dit onderzoek is verzameld tussen zaterdag 18 april 14:00 uur en zondag 19 april 2020 11:00 uur.

Respondenten

We ontvingen van 30 respondenten (25-72 jaar oud uit heel Nederland) feedback op de door de teams gepresenteerde concepten. Dit is zeker geen representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking, en dat hebben we voor deze eerste reacties ook niet beoogd.

Gedeelde video's

Elke respondent is gevraagd te reageren op één van de voorstellen. Hiervoor hebben zij een link gekregen naar de opname van de elevator pitch + demo die de teams op zaterdag 18 april hebben gegeven.

Accenture: <https://vimeopro.com/valsplat/1-accenture>
Capgemini: <https://vimeopro.com/valsplat/2-capgemini>
Covid19Alert: <https://vimeopro.com/valsplat/3-covid19alert>
DDT: <https://vimeopro.com/valsplat/4-ddt>
DEUS: <https://vimeopro.com/valsplat/5-deus>
ITO: <https://vimeopro.com/valsplat/6-ito>
SIA Partners: <https://vimeopro.com/valsplat/7-sia-partners>

Uitnodiging respondenten

Beste [...],

Vanochtend presenteerden teams hun apps die Nederland uit de 'intelligente lockdown' kunnen helpen. Het gaat om apps die in de gaten houden of je met in de buurt bent geweest van mensen die later positief getest zijn op Corona (contact tracing apps). Jij hebt aangegeven dat je hierover mee wilt denken, en we zijn benieuwd naar jouw overwegingen en gedachten!

We vragen je om 2 korte filmpjes op te nemen.

Filmpje 1 - Algemene vragen (1 tot 2 minuten)

Wij zijn benieuwd naar:

- Zijn er vragen of zorgen die je over dit type Corona apps hebt?
- Wat vind jij belangrijk aan deze Corona apps? Waarom?
- Wat zijn redenen voor jou om deze app wel of niet te installeren?
- Welke informatie moet je van deze app krijgen om te besluiten dat je in zelf quarantaine gaat?

Filmpje 2 - Reactie op app (1 tot 2 minuten)

→ [Bekijk dit filmpje over de app van \[...\]](#).

Begin jouw reactiefilmpje met duidelijk te zeggen dat je op de presentatie van [...] reageert.

Wij zijn bijvoorbeeld benieuwd naar:

- Wat is je indruk van deze app? Wat vind je goed / slecht?
- Denk je dat je de app eenvoudig zou kunnen gebruiken, of juist niet? Waarom?
- Begrijp je uit de app wat je moet doen als je een melding krijgt? Wanneer en hoe lang?
- Heb je na het zien van dit filmpje vragen over de app?
- In de Corona app is zichtbaar of je positief getest bent of niet. Wat vind je daarvan? Waarom?

Stuur als het lukt vandaag voor 11.00 uur beide filmpjes naar ons via WhatsApp of WeTransfer.

- Via WhatsApp: +31 6 *****
- Via de [WeTransfer pagina van Valsplat](#)

Heb je vragen of kom je er niet uit? Stuur dan een mailtje aan hello@valsplat.nl en wij komen z.s.m. bij je terug!

Wij vatten de reacties zondag samen en delen deze met de teams die dit weekend bezig zijn om hun oplossing verder te verbeteren, en de selectiecommissie die vanuit de overheid een definitieve keuze gaat maken.

Bedankt voor je hulp!

Het team van Valsplat

Bijlage 2: Samenvatting van quotes respondententen

Alle quotes van respondententen zijn terug te vinden [op ons Miro bord](#).

