



Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Logius

## Rapportage Usability Test Ideaal inlogproces eID

Datum testdag: 28 juli 2020

Kim Roest, Rowan Verbraak, Astrid Schippers





# In dit rapport

- Onderzoeksdoel & aanpak
- Belangrijkste bevindingen en kansen
- Pre-interview
- Gedetailleerde bevindingen
- Contact



Het test lab bij Happylabs in Amsterdam



# Onderzoeksdoel

## Achtergrond van deze usability test

- De overheid wil graag dat mensen veilig kunnen inloggen bij overheidsorganisaties en zorginstellingen. Daarvoor hebben ze een eID nodig: elektronische identiteit.
- OSAGE werkt met Logius aan het verbeteren van het eID inlogproces. De afgelopen maanden is er hard gewerkt aan het exploreren van verschillende inlogflows, met de daarbij behorende variaties in: het aantal inlogmiddelen, het combineren van persoonlijk en zakelijk, en de plaatsing van machtigen. Tijd om feedback te krijgen van klanten op gebruiksvriendelijkheid en effectiviteit.
- De input van gebruikers gaat gebruikt worden voor een advies over een 'ideaal inlogproces', dat zo eenduidig en logisch mogelijk is ingericht.

## Onderzoeksvragen

- Hoe gaan mensen door het inlogproces heen met drie nieuwe inlogmiddelen naast DigiD, eIDAS en eHerkenning?
- Welke vragen heeft de gebruiker bij het inlogschermbij? Waar heeft de gebruiker ondersteuning of uitleg bij nodig? In welke vorm?
- Komt machtigen in tabbladen nog steeds als beste uit de test nu er meer inlogmiddelen bij komen?
- Zien we een verschil in beleving tussen de twee stijlvarianten van de inlogschermen?
- Wat verwachten gebruikers van de nieuwe inlogmiddelen?



# Onderzoeksplan

## Methode

- Kwalitatief onderzoek d.m.v. standaard 'think aloud' usability test
- Er is eye-tracking apparatuur gebruikt om te zien waar respondenten naar kijken.
- Device(s): Mobiel (android en iPhone) en desktop computer
- Testduur per respondent: 30 minuten
- Het onderzoek vond plaats op 28 juli 2020 in een testlab van Happy Labs in Amsterdam

## Doelgroep

- 8 respondenten
- Loggen wel eens in op websites van de overheid
- Evenredige verdeling man/vrouw, leeftijd en opleidingsniveau
- 3 van de 8 respondenten zijn ZZP-er of ondernemer

## Geteste prototypes

- Er is getest met 4 prototypes: een mobiele en desktop variant met de gemeente Rotterdam als startpagina. En een mobiele en desktop variant met de SVB als startpagina.
- Elke respondent heeft 2 scenario's doorlopen: eenmaal iets regelen voor zichzelf en eenmaal iets regelen voor iemand anders.
- Elke respondent heeft zowel een mobiele als een desktop variant gezien en zowel SVB als gemeente Rotterdam. Elke respondent kreeg een andere volgorde, zodat de testresultaten niet beïnvloed kunnen zijn door de volgorde van het aanbieden van de varianten.



# Legenda bij de bevindingen

## Usability test

- In de test staan de bevindingen altijd in relatie tot de taak die respondenten moeten uitvoeren.
- In de kwalificatie gebruiken we de volgende symbolen:



**Positief:** zaken die als positief worden ervaren

   **Medium/klein:** er is een knelpunt waardoor iemand zich even stoort

   **Serieus:** er is een knelpunt waardoor iemand veel extra tijd kwijt is bij het uitvoeren van een taak

   **Blokkerend:** er is een knelpunt waardoor iemand een taak niet kan uitvoeren



**Suggestie/idee:** hoe zouden dingen ook kunnen



# Belangrijkste bevindingen en kansen

## Reactie op uitbreiding van de inlogmiddelen

- Bijna alle respondenten gaan zeer vlot door de flow heen
- Wanneer de respondenten de lijst met inlogmiddelen voor het eerst zien, storen zij zich niet of nauwelijks aan de nieuwe/onbekende inlogmiddelen op het scherm.
- Enkele respondenten valt het wel meteen op dat KPN er tussen staat. Inloggen via een commercieel bedrijf wekt geen vertrouwen.
- Respondenten geven vaak zelf een invulling aan de verschillende inlogmiddelen: dat ze zijn bedoeld voor bijpassende behoeftes. Zoals iDIN voor zaken waar betaald moet worden, Europees inlogmiddel voor wanneer je in het buitenland woont of gaat reizen, KPN voor als je daar klant bent.

## Machtigen

- 5 van de 8 respondenten maken de keuze om in te loggen met de inloggegevens van de ander, in plaats van de juiste manier: inloggen met de eigen inloggegevens.
- De tekst bij het i-tje 'Om in te loggen voor iemand anders heeft u een machtiging nodig. Log in met uw eigen gegevens' leidt tot verwarring.

## Vormgeving schermen

- Respondenten hebben verschillende meningen over wat het beste werkt bij de keuze 'Voor mijzelf' of 'Voor iemand anders': tabbladen of knoppen. Opmerking: ook als de meningen wel eenduidig waren geweest, is op basis van dit kwalitatieve onderzoek nog niet te zeggen wat voor de meeste gebruikers het beste werkt. Daarvoor zou aanvullend kwantitatief onderzoek kunnen helpen.
- Er zijn twee stijlvarianten voorgelegd: de neutrale overheids-stijl met rijkslogo en de stijl die in lijn is met de gekozen dienstverlener. Bij deze 8 respondenten zien we dat de stijl niet van invloed is op het herkennen bij welke organisatie ze aan het inloggen zijn.



# Pre-interview

Voorafgaand aan de eigenlijke test, is een aantal vragen gesteld om de respondenten beter te leren kennen.

## Huidige omgang met inloggen

- Alle 8 respondenten maken gebruik van DigiD
- De respondenten zijn redelijk tot zeer digitaal vaardig
- 1 respondent is daarnaast bekend met iDIN en een ander met e-Herkenning
- 2 van de 8 respondenten gebruiken de DigiD app, de rest logt in met gebruikersnaam wachtwoord en eventueel SMS
- Bijna alle respondenten helpen weleens iemand anders met het regelen van (overheids)zaken, ze helpen bijvoorbeeld familie of burens.

# Scenario: Iets regelen voor mijzelf

De respondenten kregen de taak om **voor zichzelf** een parkeervergunning aan te vragen (gemeente Rotterdam) of een wijziging van hun rekeningnummer door te geven (SVB).

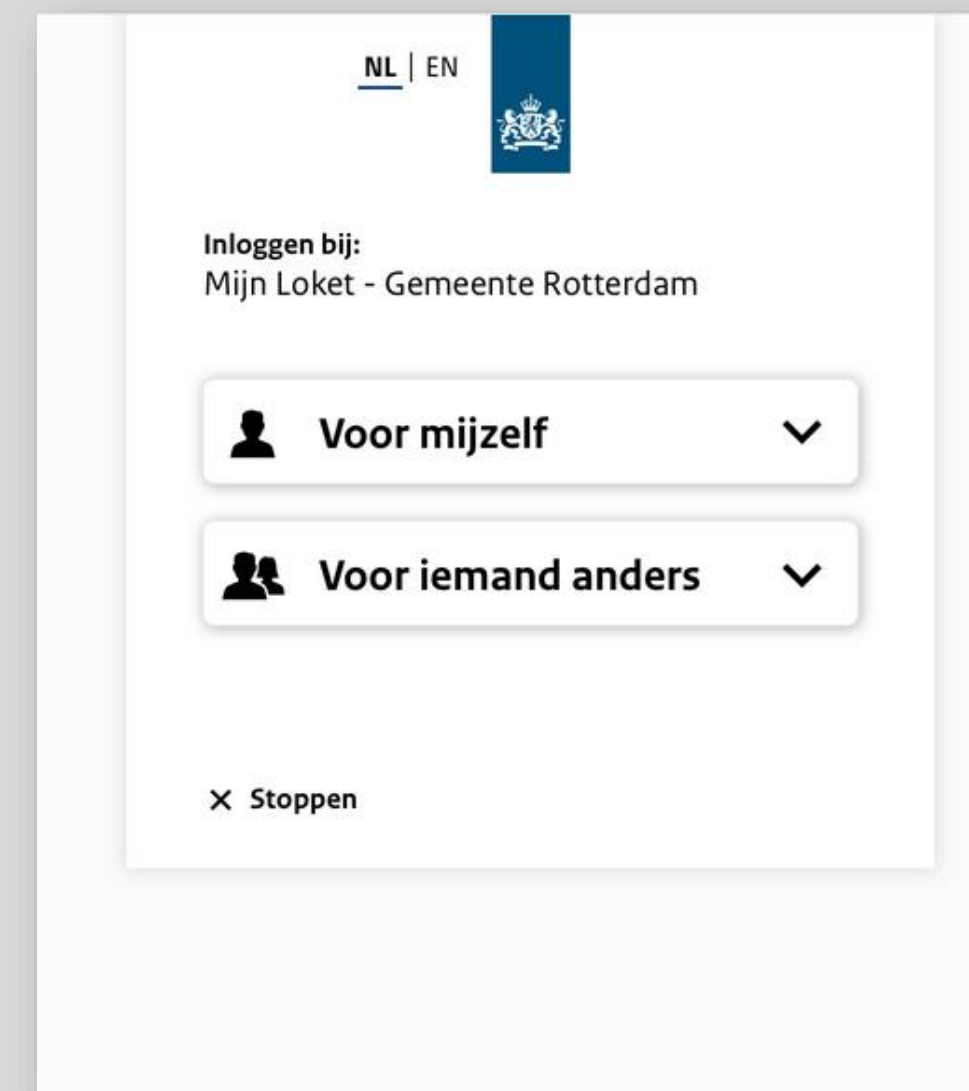
Alle respondenten kiezen DigiD om in te loggen



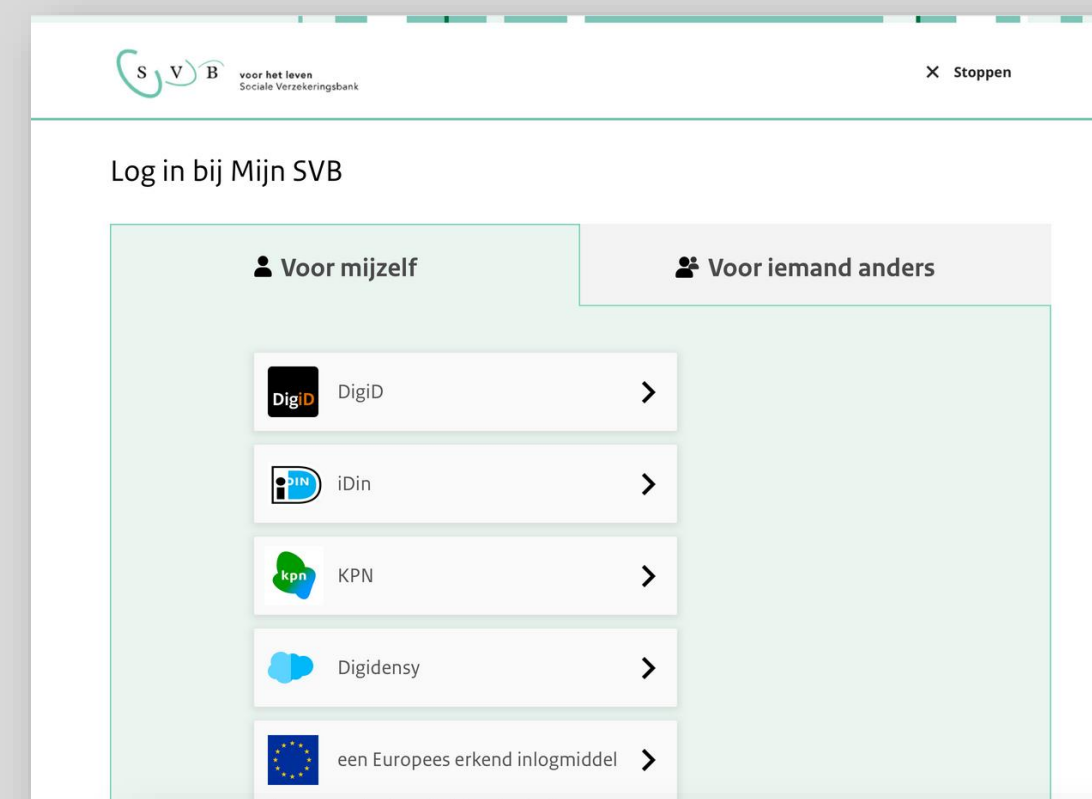
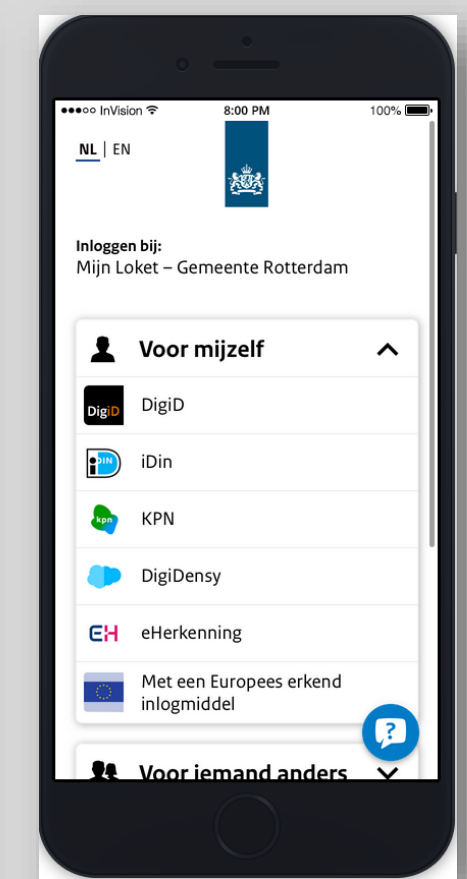
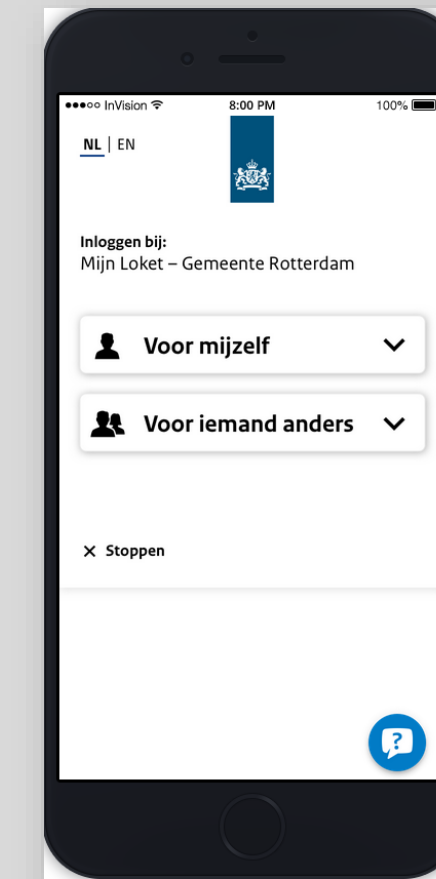
Bijna alle respondenten gaan zeer vlot door de flow heen

1 respondent twijfelt of DigiD wel nodig is voor een parkeervergunning, DigiD is toch voor belangrijker onderwerpen?

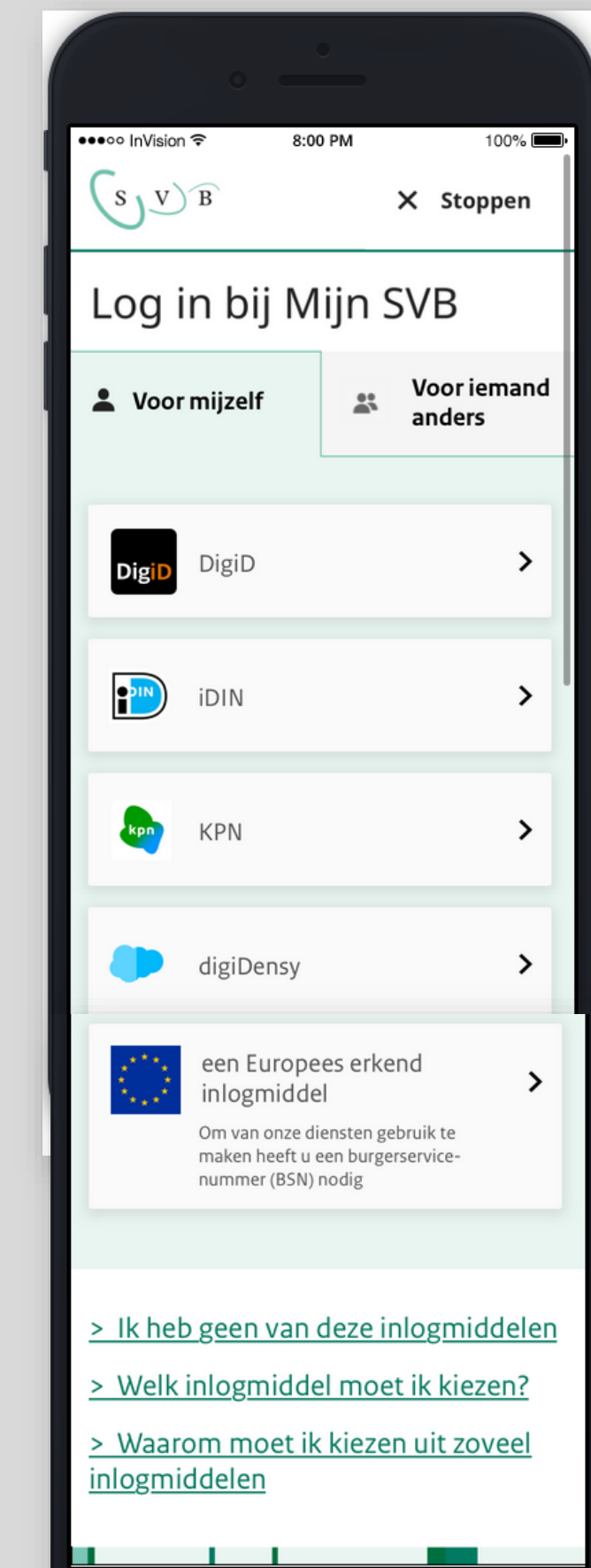
1 respondent klikte per ongeluk eerst op eHerkenning (mobiele versie gem. R'dam)



Gemeente Rotterdam



SVB





# Scenario: iets regelen voor iemand anders

De respondenten kregen de taak om **voor een ander** een parkeervergunning aan te vragen (gemeente Rotterdam) of een wijziging van hun rekeningnummer door te geven (SVB).

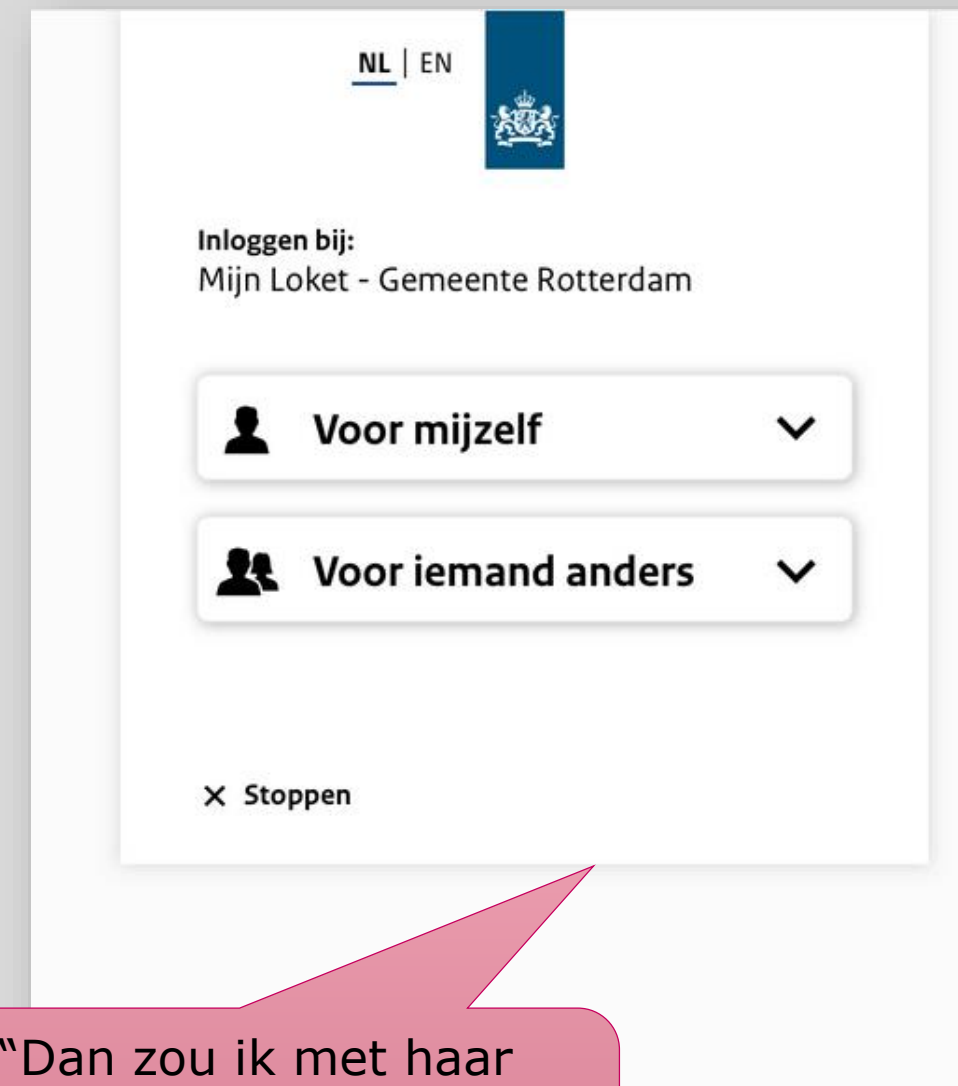
● ○ ○ Alle respondenten gaan redelijk vlot door de flow heen, maar bij een aantal van hen is er twijfel over de keuze tussen 'Voor mijzelf' en 'Voor iemand anders'. De twijfel lijkt mede ingegeven door de test-situatie: respondenten nemen aan dat ze geen machtiging hebben en daarom niet 'Voor iemand anders' mogen kiezen. Daarnaast geven sommigen aan dat ze 'Voor mijzelf' zouden kiezen, als de ander naast hen zou zitten. Want dan zijn de inloggegevens van de ander immers bij de hand.

6 van de 8 respondenten maken de juiste keuze: 'Voor iemand anders'

○ ○ ● 5 van de 8 respondenten kiezen om in te loggen met de inloggegevens van de ander, in plaats van de juiste keuze: inloggen met de eigen inloggegevens. Dit is niet 1 op 1 gerelateerd aan de keuze die ze maken (voor mijzelf of voor iemand anders)

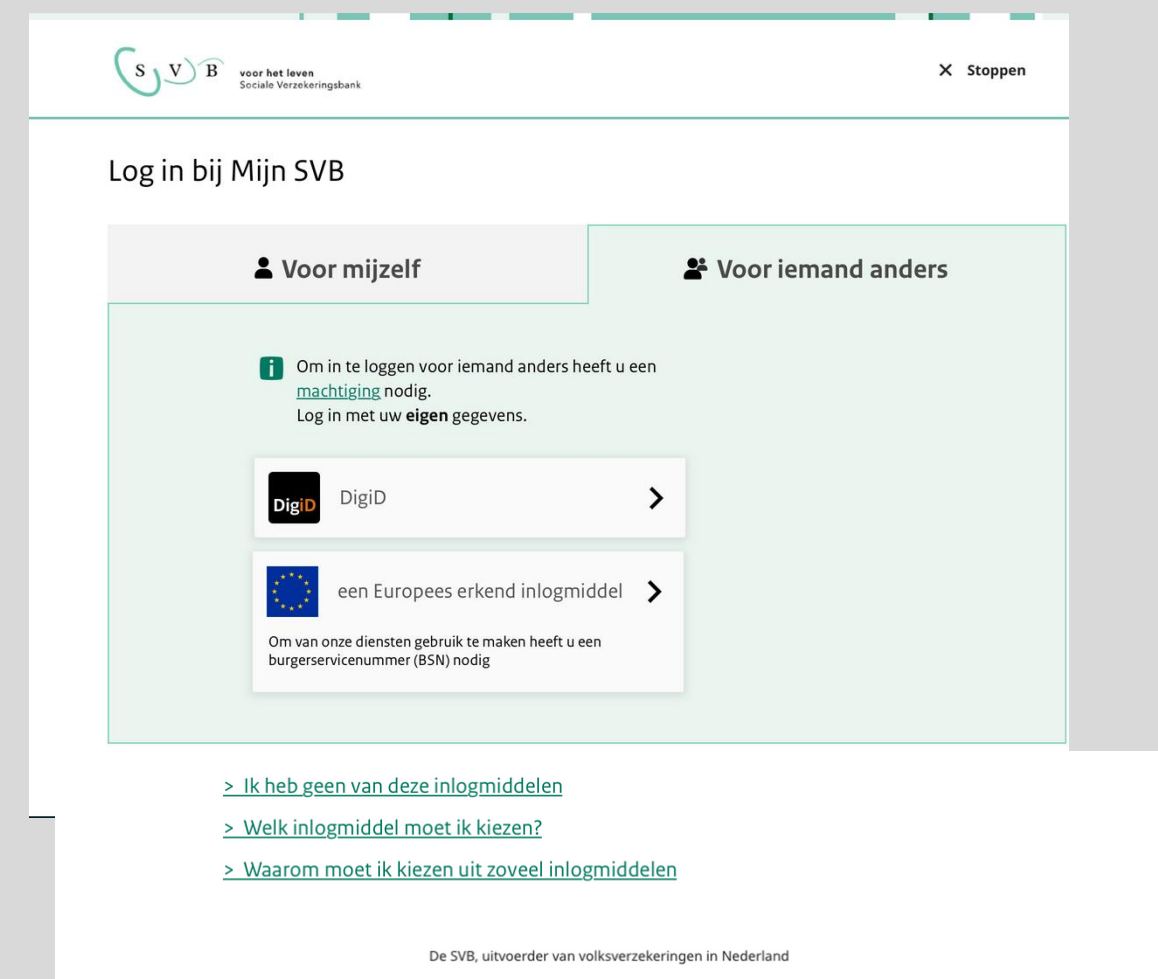
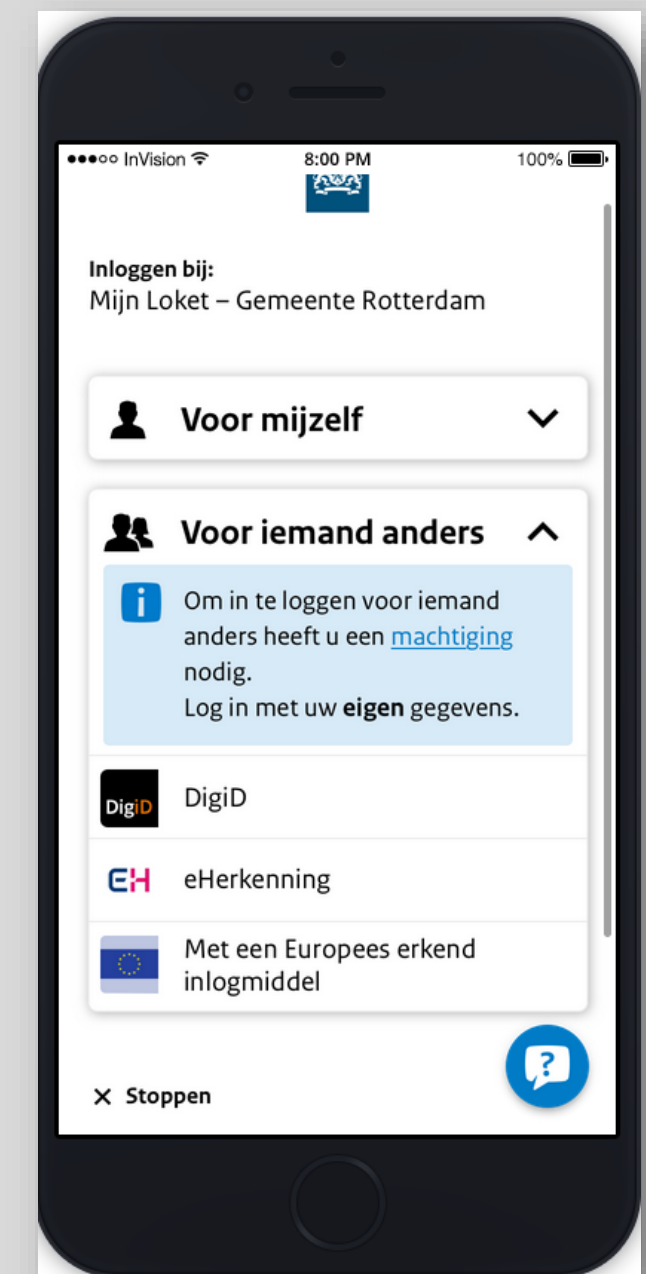


Er staat nu op het scherm: 'Inloggen bij: [naam dienst] Voor mijzelf / Voor iemand anders'. Overweeg een duidelijker onderscheid te maken tussen het **inloggen** (dat je altijd met je eigen gegevens doet) en iets **regelen** voor iemand anders (dan pas is de keuze relevant: voor je zelf of voor iemand anders).



Gemeente Rotterdam

Quote: "Dan zou ik met haar gegevens inloggen, want ik heb een machtiging"



SVB



# Link naar machtiging



De meeste respondenten zien de link naar machtigen, ze proberen er op te klikken (*deze link was in het prototype niet aanklikbaar*).



Een respondent verwacht dat zij dan een code op haar telefoon krijgt voor de machtiging. Zij verwacht dus via deze link de machtiging te kunnen regelen.

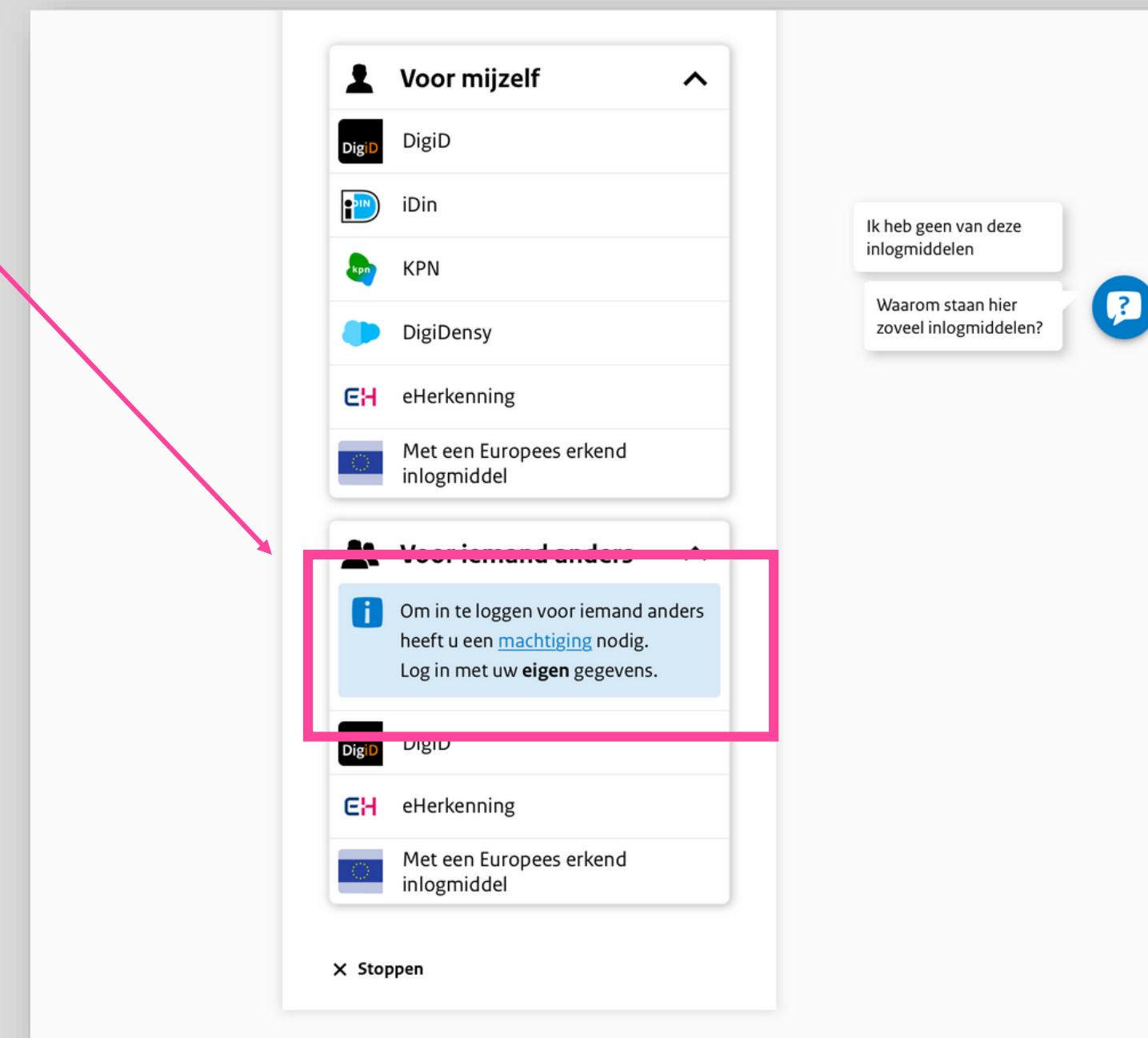


De tekst bij het i-tje 'Om in te loggen met uw eigen gegevens heeft u een machtiging nodig. Log in met uw **eigen** gegevens' leidt tot verwarring. Omdat ze geen machtiging hebben, denken meerdere respondenten nu onterecht dat ze de keuze inloggen Voor mijzelf moeten maken.



Quote: "Ik weet niet hoe ik de machtiging kan krijgen, dus daar zou ik eerst op klikken"

SVB



Gemeente Rotterdam

# Tabbladen of knoppen?

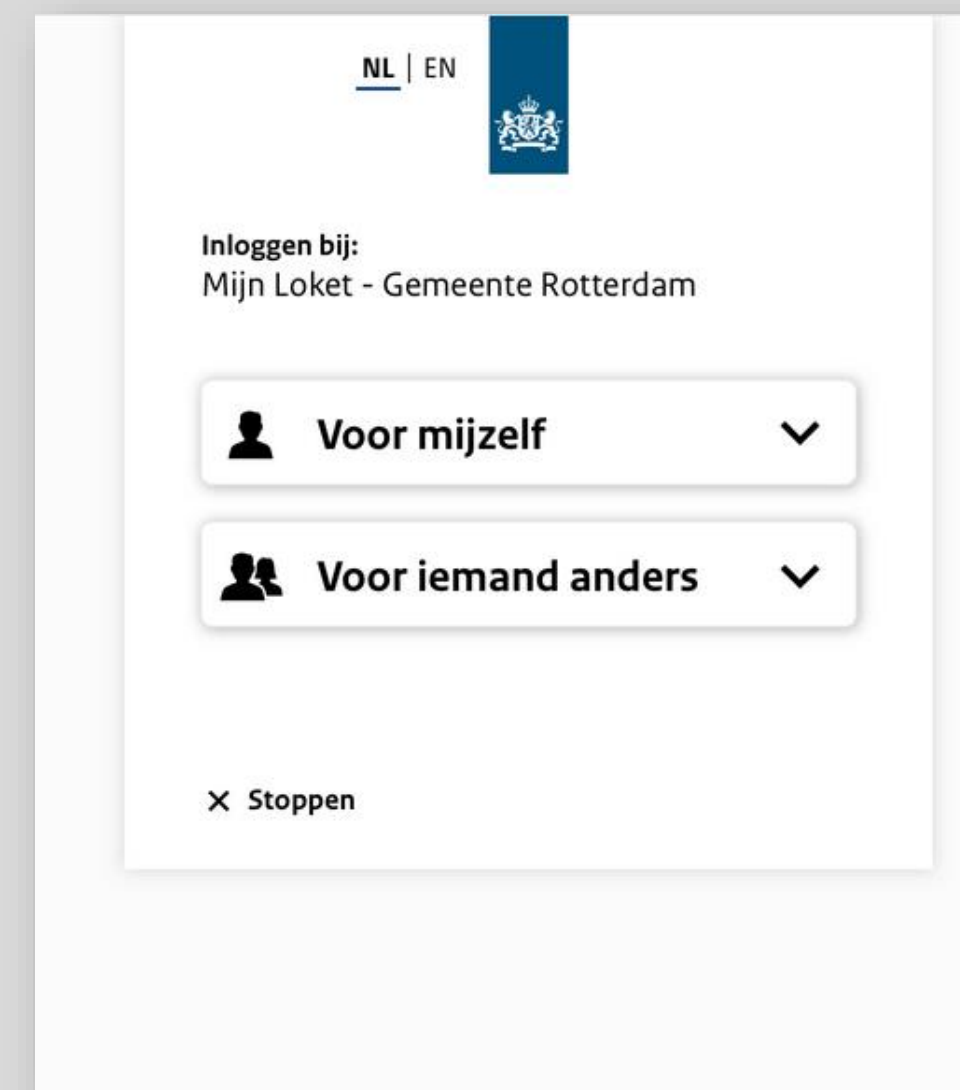
De respondenten kregen, na het doorlopen van de twee scenario's, de vraag of zij een voorkeur hebben voor de tabbladen of de knoppen.

Respondenten hebben duidelijke, maar wel verschillende voorkeuren. 4 van de 8 hebben een voorkeur voor tabbladen. 3 van de 8 hebben een voorkeur voor de knoppen. Slechts 1 persoon heeft geen voorkeur. Er is dus geen eenduidige voorkeur bij deze 8 respondenten.

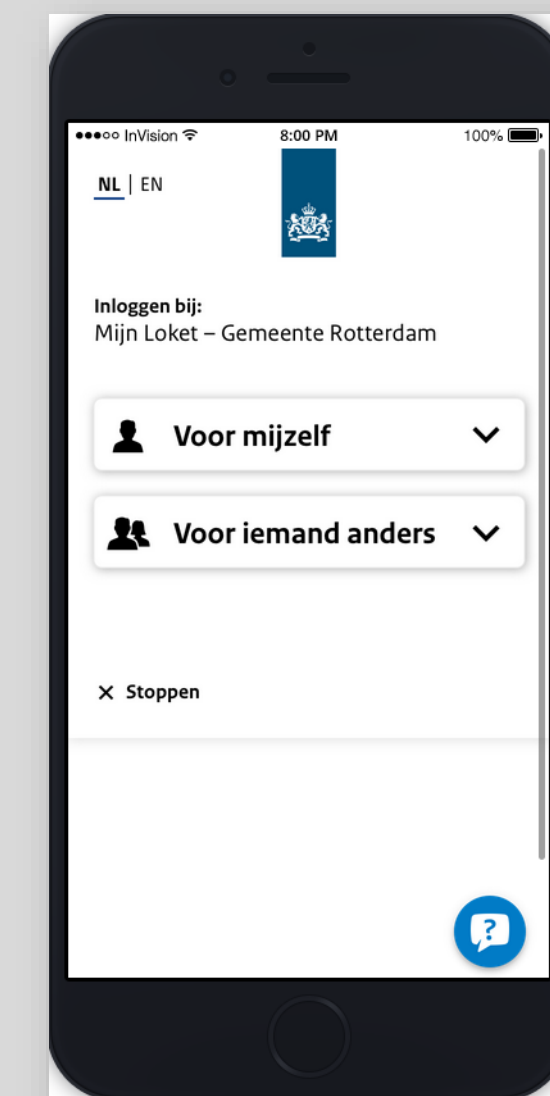
Als argument voor knoppen wordt genoemd: de keuze 'Voor mijzelf' en 'Voor iemand anders' zijn dan duidelijk in beeld, zonder dat je afgeleid wordt. De icoontje met de poppetjes vallen bij de knoppen ook meer op.

Als argument voor tabbladen wordt genoemd: het is overzichtelijk doordat niet alles onder elkaar komt te staan, want je ziet slechts één kolom met inlogkeuzes tegelijk.

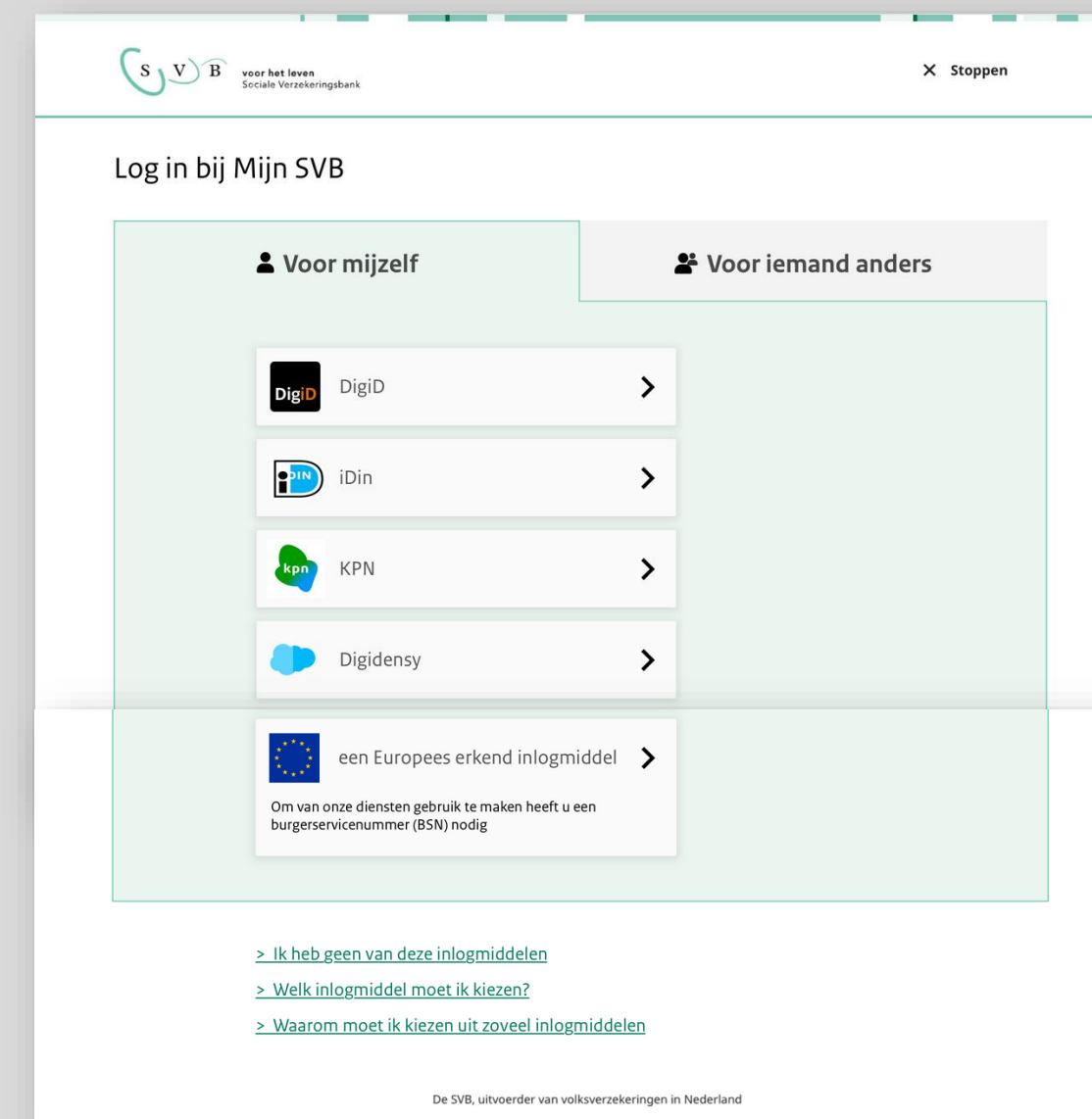
Opmerking: in deze test-situatie is aan respondenten in een van de scenario's expliciet gevraagd om iets voor een ander te regelen. In de praktijk zal de grote meerderheid van gebruikers iets voor zichzelf willen regelen. Door knoppen te gebruiken hebben zij altijd een extra klik te maken en met tabbladen kunnen ze direct door (want "voor mijzelf" is al voorgeselecteerd). Het voordeel van knoppen is daarentegen dat mensen er nadrukkelijker op geattendeerd worden dat de mogelijkheid om voor iemand anders iets te regelen ook bestaat. Oftewel de bekendheid van de optie tot machtigen kan hiermee worden vergroot.



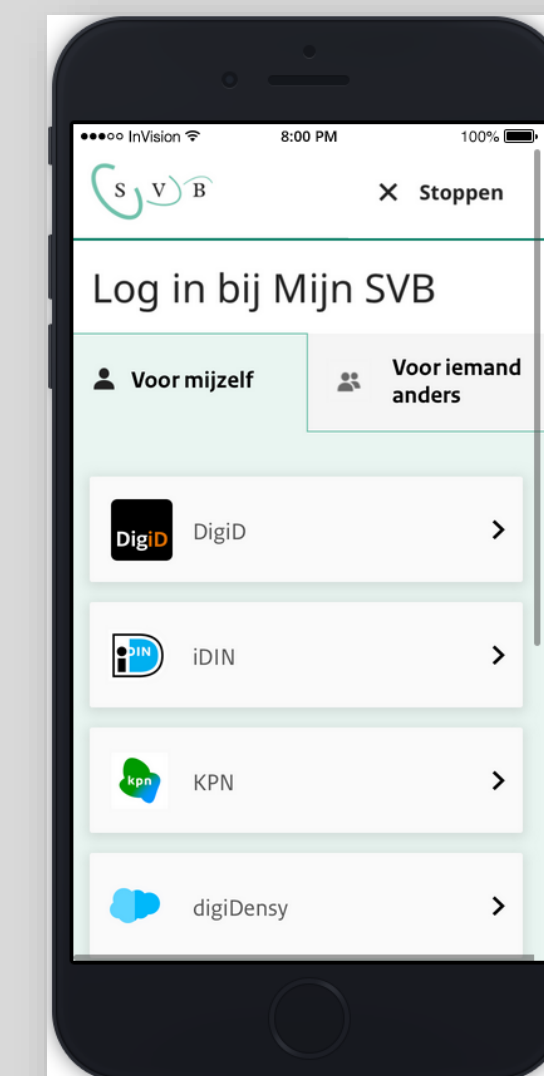
Knoppen op desktop



Knoppen op mobiel



Tabbladen op desktop



Tabbladen op mobiel

# Eerste reactie op onbekende inlogmiddelen



Wanneer de respondenten de lijst met inlogmiddelen voor het eerst zien zijn ze erg gefocust op hun taak. Ze storen zich niet of nauwelijks aan de nieuwe/onbekende inlogmiddelen op het scherm. Ze kiezen gewoon voor DigiD, wat ze gewend zijn.

- ● ○ Enkele respondenten valt het wel meteen op dat KPN er tussen staat en vinden dat raar. Het wordt gezien als commercieel bedrijf, dit verwachten respondenten niet als inlogmiddel.

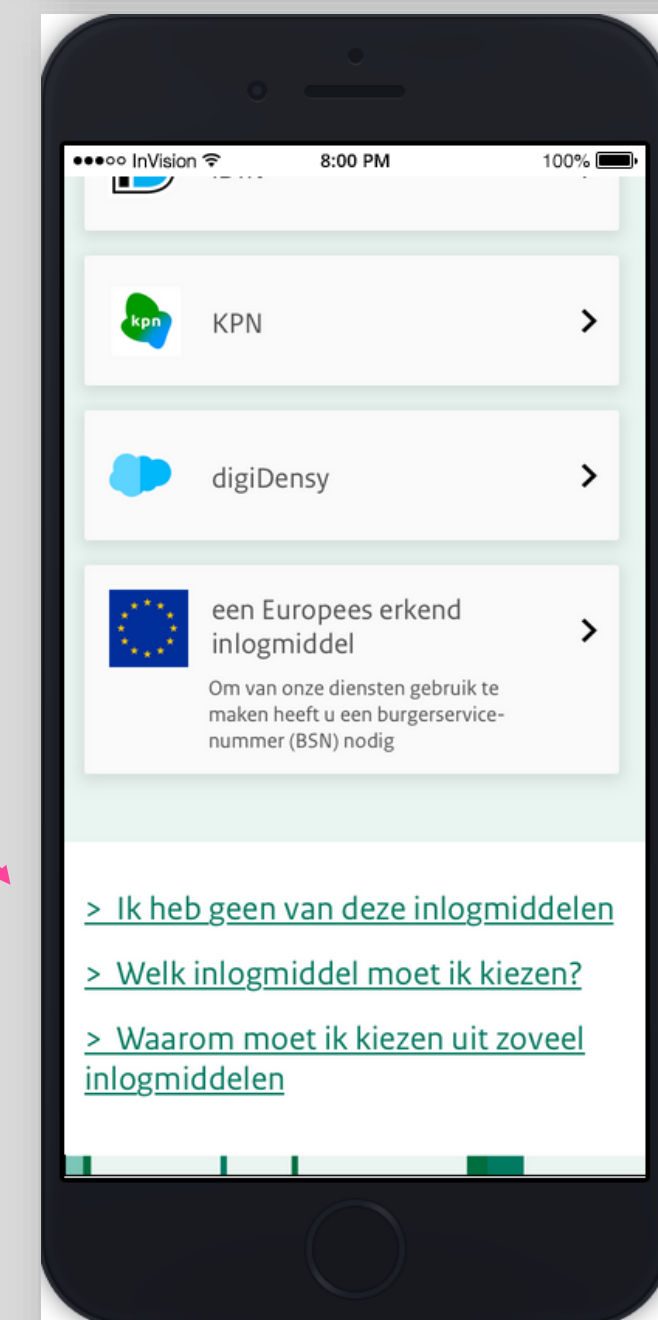
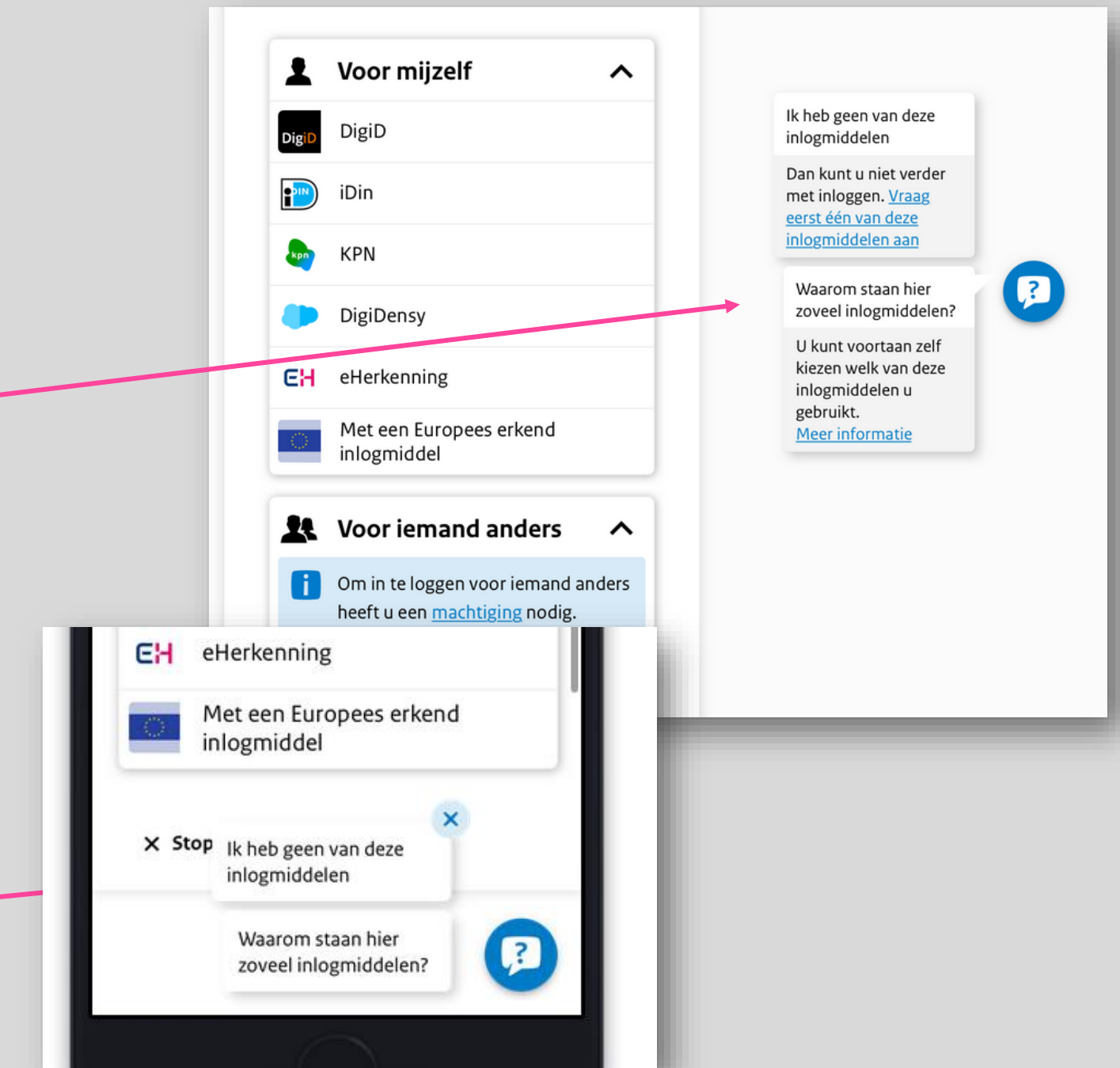
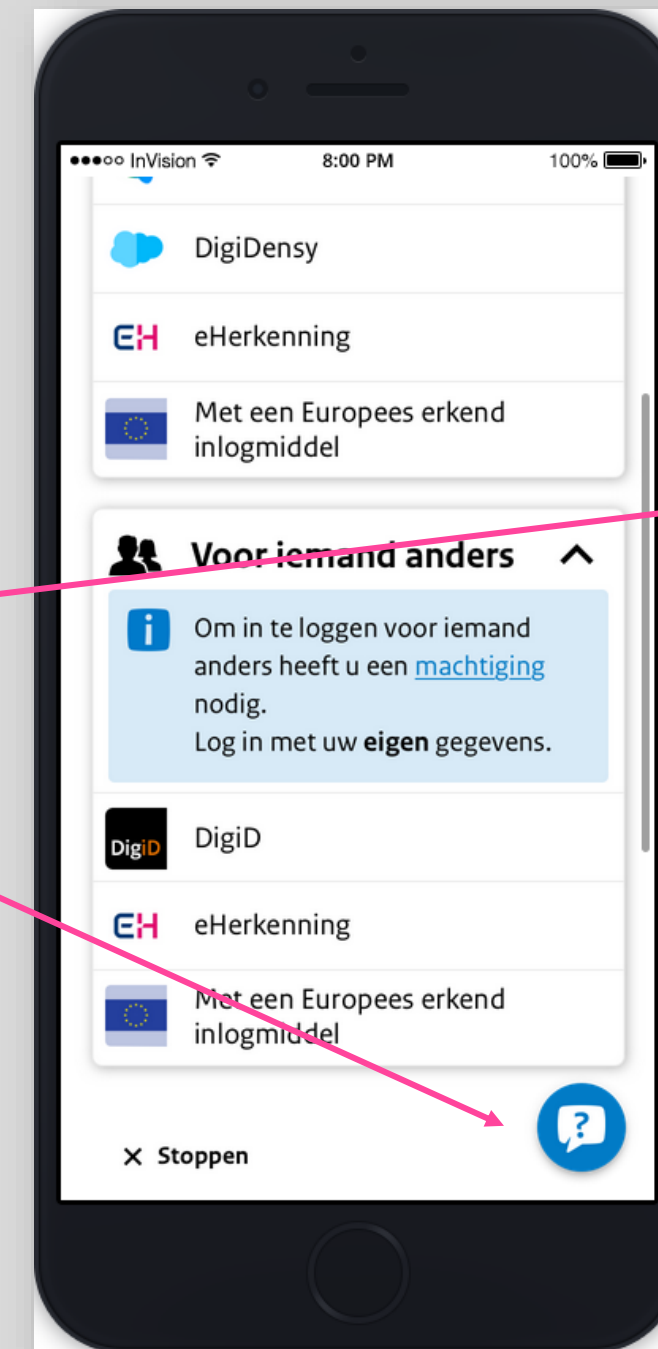
The image shows a screenshot of the SVB (Sociale Verzekeringsbank) login page. The page title is "Log in bij Mijn SVB". There are two tabs: "Voor mijzelf" (selected) and "Voor iemand anders". Under "Voor mijzelf", there is a list of login options: DigiD, iDin, KPN, Digidensy, and "een Europees erkend inlogmiddel". Below the list are three links: "> Ik heb geen van deze inlogmiddelen", "> Welk inlogmiddel moet ik kiezen?", and "> Waarom moet ik kiezen uit zoveel inlogmiddelen". At the bottom, it says "De SVB, uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland".

The zoomed-in view shows the "Inloggen bij: Mijn Loket - Gemeente Rotterdam" section. It has a language selector "NL | EN" and a logo. The "Voor mijzelf" section lists: DigiD, iDin, KPN, DigiDensy, eHerkenning, and "Met een Europees erkend inlogmiddel". The "Voor iemand anders" section has an information icon and text: "Om in te loggen voor iemand anders heeft u een [machtiging](#) nodig. Log in met uw **eigen** gegevens." Below it are options for DigiD, eHerkenning, and "Met een Europees erkend inlogmiddel". A "X Stoppen" button is at the bottom.

Two callout boxes on the right side of the zoomed view contain the text: "Ik heb geen van deze inlogmiddelen" and "Waarom staan hier zoveel inlogmiddelen?". A blue question mark icon is also present.

# Informatie over nieuwe inlogmiddelen

- De meeste respondenten zien het ronde vraagteken-icoon pas, nadat er gevraagd is waar je meer informatie kan vinden. Bij dit vraagteken-icoon verwachten respondenten een chat-functie, waarschijnlijk omdat ze gewend zijn op andere websites dat een chatfunctie er zo uit ziet.
- Een aantal respondenten verwacht meer informatie te vinden over een inlogmiddel nadat ze er op doorgeklikt hebben, of een i-tje direct naast elk inlogmiddel.
- Informatielinks onderaan het scherm lijken beter vindbaar te zijn dan het vraagteken-icoon.
- In welke vorm willen respondenten informatie krijgen? Suggesties lopen uiteen, zoals een zoekbalk bovenaan de pagina, of een chatfunctie. Respondenten willen graag ergens hun willekeurige vraag kwijt wanneer de veelgestelde vragen niet helpen. Een combinatie van beide typen informatiebronnen zou dit goed opvangen.



# Meerdere inlogmiddelen?

De respondenten kregen, na het doorlopen van de twee scenario's, uitleg over de komst van meerdere inlogmiddelen en de vraag wat zij daarvan vinden.



DigiDensy wordt door geen enkele respondent herkend, want het bestaat ook niet echt. Uit nieuwsgierigheid klikt een aantal respondenten er op en als ze de vingerscan zien lijkt ze dat handig.

Bij iDIN hebben meerdere respondenten de associatie met IDEAL. Het doet denken aan internetbankieren en een aantal respondenten denkt daarom dat je hiermee kan inloggen als je iets moet betalen. We hebben de indruk dat ze dat prettig en veilig zouden vinden.

Geen vertrouwen in een bedrijf als KPN om mee in te loggen bij de overheid.

Europees erkend inlogmiddel is bij geen enkele respondent bekend, maar ze hebben er wel een beeld bij. Ze denken dat het van de overheid is vanwege de Europese vlag. En bij doorklikken gaan ze tevergeefs op zoek naar Nederland tussen de Europese vlaggetjes. Dat leidt bij een aantal tot teleurstelling omdat ze hadden verwacht met het Europees inlogmiddel in heel Europa te kunnen inloggen.

Log in bij Mijn SVB

Voor mijzelf

- DigiD
- iDin
- KPN
- Digidensy
- een Europees erkend inlogmiddel

Voor iemand anders

Inloggen bij:  
Mijn Loket - Gemeente Rotterdam

Voor mijzelf

- DigiD
- iDin
- KPN
- DigiDensy
- eHerkenning
- Met een Europees erkend inlogmiddel

Voor iemand anders

Om in te loggen voor iemand anders heeft u een [machtiging](#) nodig. Log in met uw **eigen** gegevens.

- DigiD
- eHerkenning
- Met een Europees erkend inlogmiddel

Ik heb geen van deze inlogmiddelen






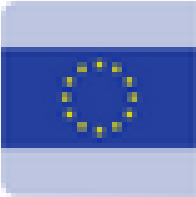
Waarom staan hier zoveel inlogmiddelen?

Quote: "Ik ken DigiD dus dat kies ik. De andere opties ken ik niet, maar de mensen voor wie het van toepassing is, die weten dat wel"

# Zou je een ander inlogmiddel gebruiken en waarom?

Respondenten geven vaak zelf een invulling aan de verschillende inlogmiddelen: dat ze zijn bedoeld voor bijpassende behoeftes. Zoals iDIN voor zaken waar betaald moet worden, Europees inlogmiddel voor wanneer je in het buitenland woont of gaat reizen, KPN voor als je daar klant bent.

- 2 van de 8 respondenten noemen hier dat een ander inlogmiddel handig zou zijn als backup voor DigiD, als je bijvoorbeeld je DigiD gegevens kwijt bent.
- Een ondernemer merkt op dat hij voor zijn bedrijf graag met e-herkenning inlogt, zodat hij dan geen privé gegevens hoeft te gebruiken.
- Een respondent die iDIN al kent, vindt dit een handige optie omdat je je bankgegevens altijd bij de hand hebt.
- 2 van de 8 respondenten zouden het Europees erkend inlogmiddel overwegen omdat dit net als DigiD van de overheid lijkt te zijn.
- De meeste respondenten zouden nooit KPN gebruiken om in te loggen. Omdat het een bedrijf is, hebben ze daar minder vertrouwen in dan in de overheid.
- Enkele respondenten zien vingerafdrukherkenning bij DigiDensy, of denken dat e-herkenning staat voor eye-herkenning. Dat lijken hen handige manieren om in te loggen.

	DigiD
	iDin
	KPN
	DigiDensy
	eHerkenning
	Met een Europees erkend inlogmiddel

# Vormgeving routeringsvoorziening

In het onderzoek zijn twee varianten van vormgeving van de routeringsvoorziening voorgelegd. Bij het scenario gemeente Rotterdam werd een neutraal scherm met Rijkslogo gebruikt. Bij het scenario SVB werd de vormgeving in de stijl van de SVB gebruikt. Aan de respondenten is gevraagd of zij bij het routeringsscherm weten waar ze zijn en waar ze dat aan zien.



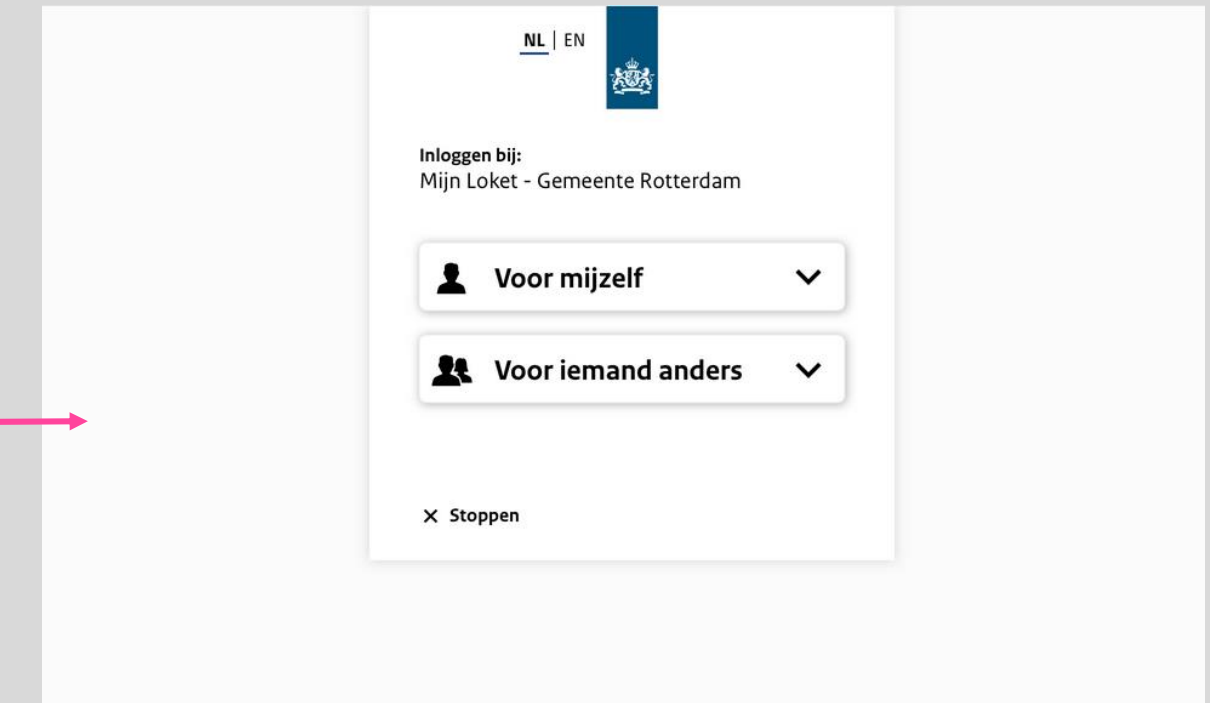
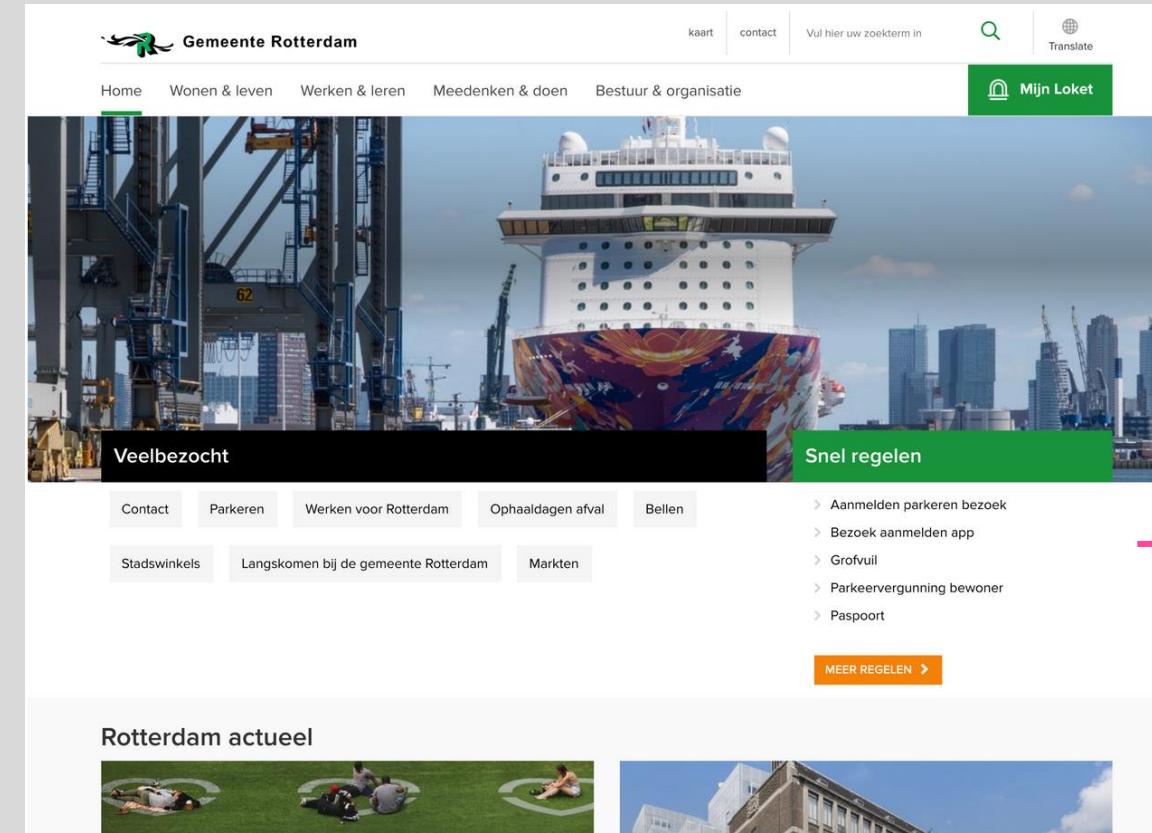
Alle respondenten zien snel waar ze zijn, de vormgeving van het scherm maakte daarbij in deze test geen verschil.

De respondenten herkennen bij welke organisatie ze aan het inloggen zijn. Ze letten daarvoor op het logo, bij het Rijkslogo denken ze aan 'de overheid' in het algemeen, "de gemeente is ook overheid dus dat zit wel goed". Anderen zien ook 'Mijn Locket - Gemeente Rotterdam' staan en herkennen het daar aan. Overigens wordt de vrij kleine tekst 'Mijn Locket - Gemeente Rotterdam' niet door elke respondent gezien, hun oog valt eerder op het rijkslogo en de knoppen

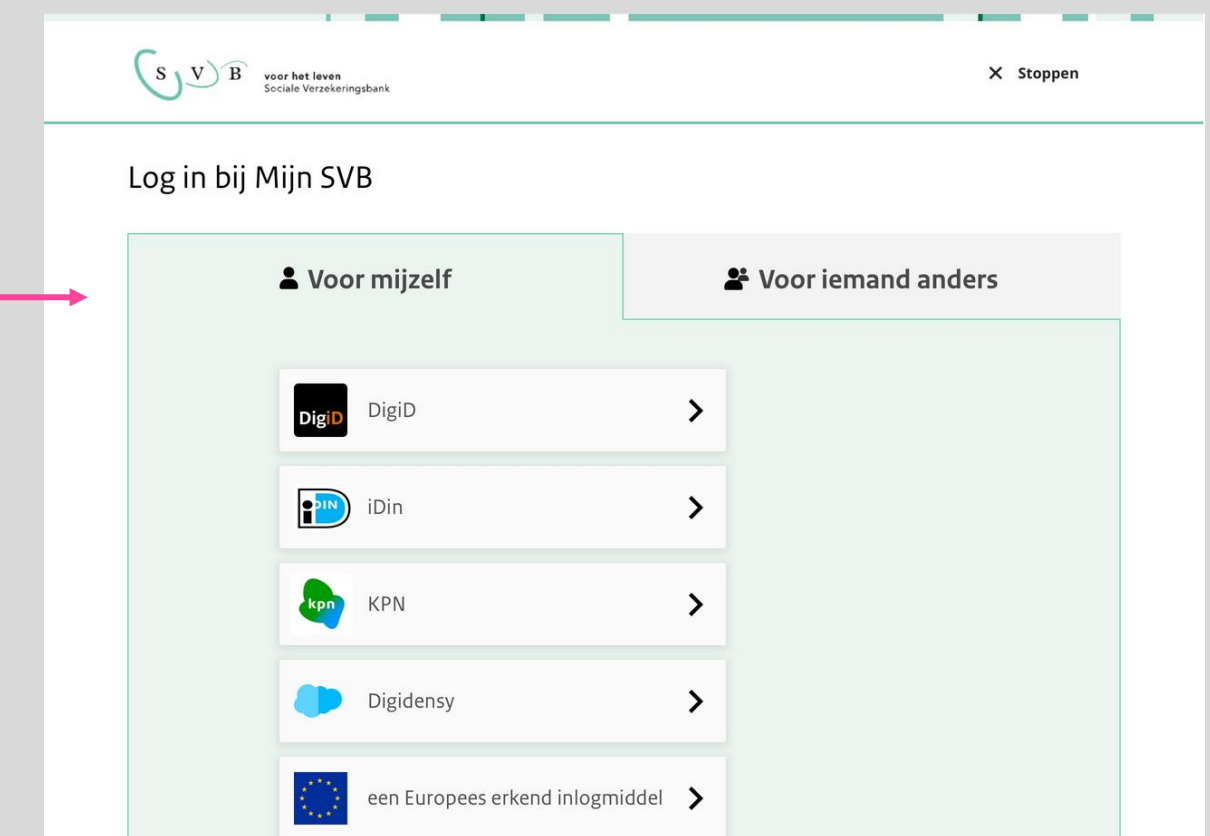
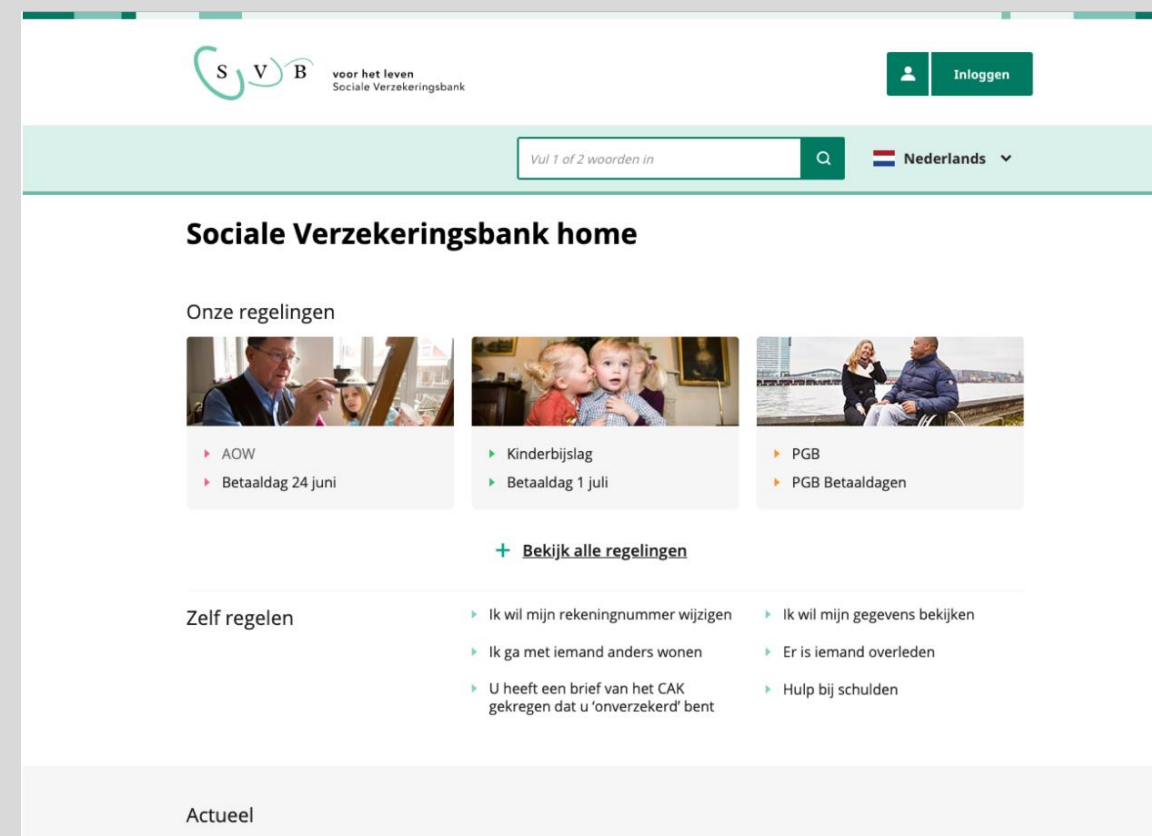
Bij de SVB is ook goed herkenbaar waar ze zijn: SVB staat zowel in het logo als in de schermtitel.



Opvallend is dat meerdere respondenten aangeven ook op de url in de adresbalk te letten, om te checken of ze niet op een onveilige website zijn beland. Ook letten meerdere respondenten op het slotje in de adresbalk.



In neutrale overheids-stijl



In de stijl van de dienstverlener





# Eigen bewoordingen respondenten

Aan de respondenten is gevraagd in hun eigen woorden te vertellen hoe zij aan een ander zouden uitleggen wat ze net gezien hebben.

Er is niet veel veranderd, maar wel goed opletten want er zijn nu meer opties, dus goed kijken dat je DigiD kiest.

Dit is een soort overkoepeling van verschillende inlogbedrijven. Als je inlogt met iets dat belangrijk is, gebruik dan DigiD. Een parkeervergunning is dan niet echt belangrijk. Zou wel altijd zeggen om op DigiD te klikken.

Ik zou aan iemand anders adviseren een inlogmiddel te kiezen waarvan je het wachtwoord weet. Ik kan me voorstellen dat niet iedereen DigiD heeft. Iedereen heeft wel een bank, dus dan kan je toch een inlogmiddel kiezen.

Je wilt inloggen bij de gemeente, daarom hebben ze je identiteit nodig. Dus daarvoor moet je je legitimeren, maar daar hebben ze dus inderdaad DigiD voor. Maar je kan het bijvoorbeeld ook met je bankapp doen. Maar kan ook als je klant bent bij Ziggo, dan vindt de Gemeente dat ook goed.

DigiD en Europees inlogmiddel zijn van de overheid. KPN is een bedrijf. Mijn voorkeur gaat uit naar de eerste 2.

Eerst kijken of je er één herkent en dan kijken waar het duidelijkst wordt uitgelegd en welke die persoon het fijnst vindt, dat middel nemen en daar het stappenplan doorlopen.

Eerst vragen wat de ander wil gaan regelen, en vervolgens uitleggen welk inlogmiddel de ander dan het beste kan gebruiken.



Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Contact

**Vragen? Neem contact op met:**



**Astrid Schippers**  
UX researcher  
[astrid.schippers@logius.nl](mailto:astrid.schippers@logius.nl)



**Rowan Verbraak**  
UX researcher  
[rowan.verbraak@logius.nl](mailto:rowan.verbraak@logius.nl)



**Kim Roest**  
UX researcher  
[kim.roest@logius.nl](mailto:kim.roest@logius.nl)