

USABILITY FIRST



Verbesserung der online Produkte und Services der SV durch Nutzertestungen mit Versicherten

WAS WURDE GETESTET?

4 Formulare

- Neuauflistung der Rezeptgebührenobergrenze (ÖGK)
- Rezeptgebührenbefreiung beantragen (ÖGK)
- Versicherungsdatenauszug (BVAEB)
- Anfrage Präventionsberatung (BVAEB)

3 Serviceportale

- Meine BVAEB
- Meine ÖGK
- SVS GO
- jeweils im Vergleich zu "MeinesV"

NUTZEN DER METHODEN



Verbesserung der online Angebote durch Steigerung der Benutzerfreundlichkeit



Identifikation von Problemfeldern und damit verbundenen Supportanfragen



Benchmarkvergleich zwischen den Trägern oder mit anderen Branchen



Longitudinalvergleich: Ob gezielte Maßnahmen das Ergebnis verändern



Kostengünstig und leicht umsetzbar

WIE WURDE GETESTET?

Die **Formulare** wurden mittels 3 Methoden getestet:

SV-gefragt Panel

Online User Experience Tool, pro Testung ca. 500 Teilnehmer und Teilnehmerinnen

Befragung Präsenz

Qualitative Befragung und Testung in Präsenz

Befragung Online

Qualitative Befragung und Testung mittels Videokonferenz

Die **Serviceportale** wurden mittels standardisiertem User Experience Questionnaire (UEQ) über das SV-gefragt Panel getestet.

KONTAKT

Ansprechperson SV-gefragt Panel:

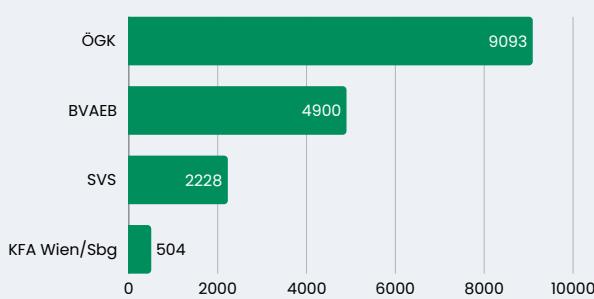
Nadine Heckenast, BSc MA
nadine.heckenast@svc.co.at

Ansprechperson DVSV:

Mag. (FH) Ulrike Haberl
ulrike.haberl@sozialversicherung.at

DAS SV-GEFRAGT PANEL IM DETAIL

Registrierte Personen



Bundeslandverteilung



Verteilung nach Geschlecht



www.sv-gefragt.at