

# USABILITY FIRST



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

## WAS WURDE GETESTET?

### 4 Formulare

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

### 3 Serviceportale

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

## 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.

## 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

## KONTAKT



#### Ansprechperson SV-gefragt Panel:

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

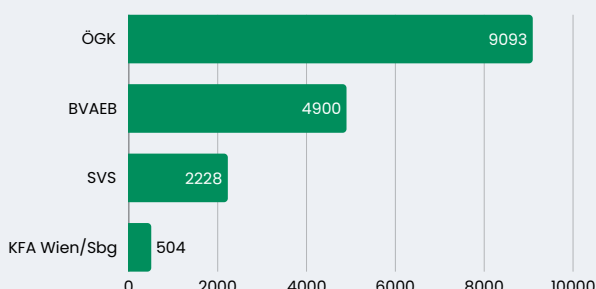


#### Ansprechperson DVSV:

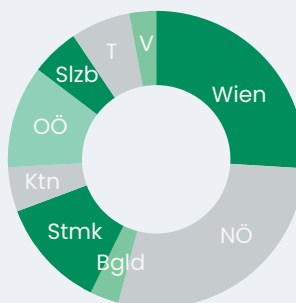
Mag. (FH) Ulrike Haberl  
ulrike.haberl@sozialversicherung.at

## DAS SV-GEFRAGT PANEL IM DETAIL

### Registrierte Personen



### Bundeslandverteilung



### Verteilung nach Geschlecht



[www.sv-gefragt.at](http://www.sv-gefragt.at)