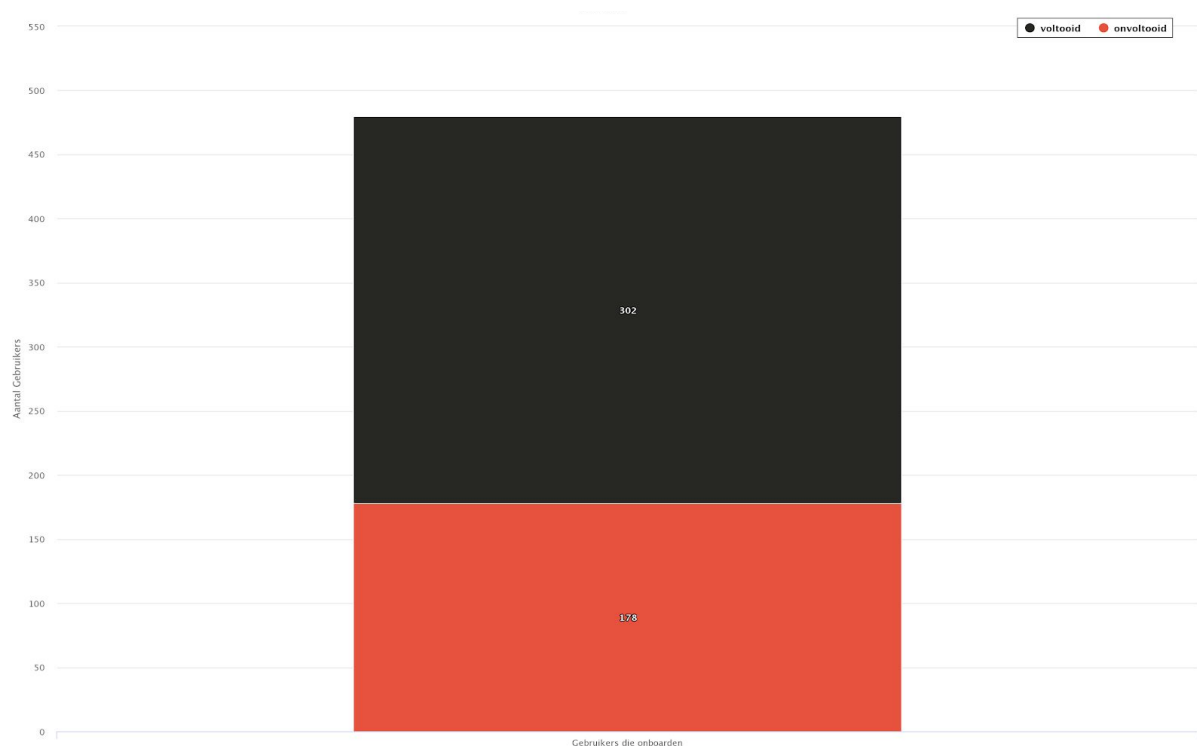


Analyse huidige situatie

Online analytics

Om beter te begrijpen wat er beter gedaan kan worden moet er ook gekeken worden waar de fouten zitten. Dit begint met een analyse van het huidige onboardingsproces. Hier is door middel van online analytics gekeken naar kwantitatieve data. Deze keuze is gemaakt om een goed beeld te krijgen van de userbase van de applicatie. De online analytics bieden inzichten in het gebruik van de app en wat gebruikers doen in de app.

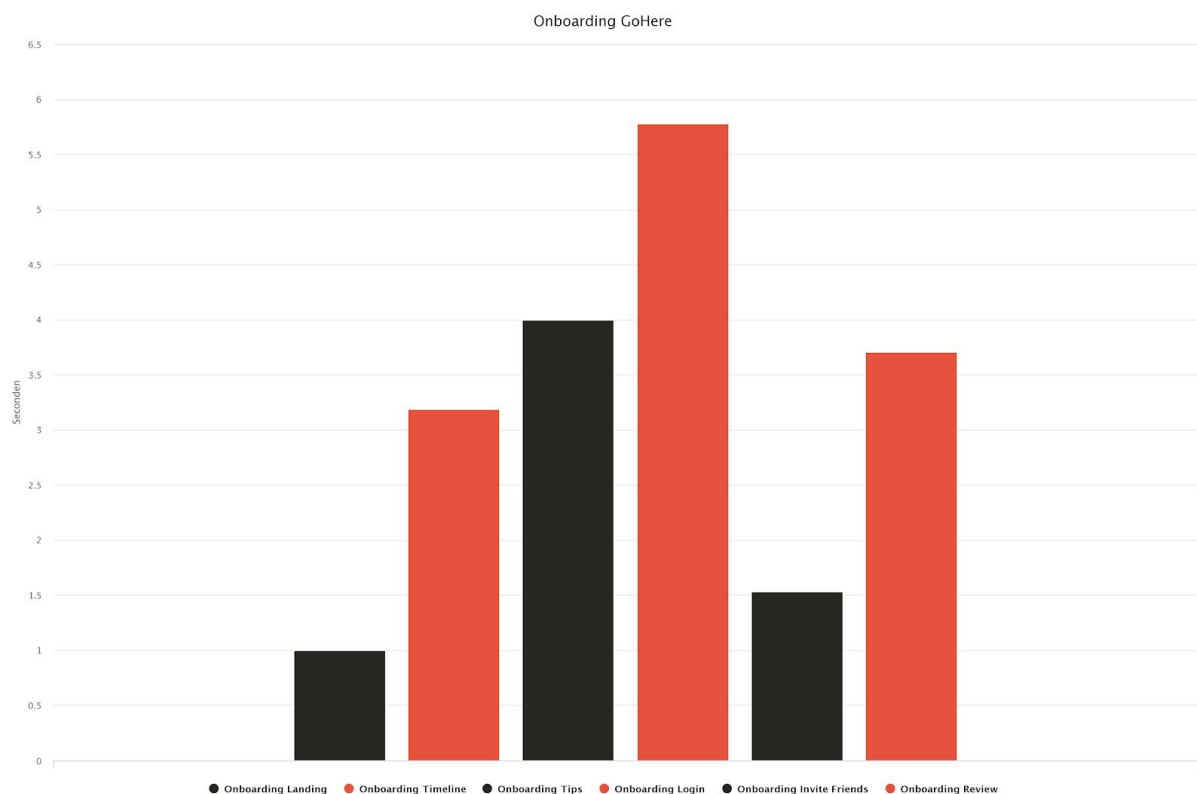
Uit kwartaalcijfers van de GoHere app blijkt dat 480 gebruikers zijn begonnen aan de onboarding. Een groot deel van de gebruikers maakt echter de onboarding niet af en verlaat de app. Het gaat hier om 178 gebruikers, dat betekent dat 37% van de gebruikers al afhaken bij de onboarding. Dit aantal is dus al een stuk hoger dan de gemiddelde 21% [\(1. Rodde, 2018\)](#) van de gebruikers die afhaken na het eerste gebruik.



Kwartaalcijfers afgeronde onboarding GoHere

302 van deze gebruikers gaan door het volledige onboarding proces. Om te kijken waar die personen naar kijken is er gemeten hoe lang de gebruikers naar de schermen kijken. Hieruit kun je opmaken of gebruikers snel een scherm overslaan of dat gebruikers langer stilstaan bij de actie die de gebruikers dienen uit te voeren. Deze informatie is gegenereerd in Firebase, met dit platform kun je analytics verzamelen in je app. De volgende data visualisatie is het resultaat van deze data

Links zijn het aantal seconden in stappen van 0,5 seconden en onderaan zijn de namen van de schermen beschreven. Dit is in chronologische volgorde opgebouwd.



Aantal seconden per onboarding scherm GoHere app (Firebase)

Conclusie

Uit het onderzoek naar de huidige onboarding blijkt dat gebruikers 37% het eerste kwartaal van 2019 niet door het onboardingsproces komen. Om dat cijfer terug te brengen zal onderzocht moeten worden welke manier van onboarding het meest effectief zal zijn voor GoHere. Om dit probleem aan te pakken zal er onderzoek plaatsvinden. Dit onderzoek zal bestaan uit literatuurstudie, expert interviews en user tests om de gebruikers te verleiden tot gebruik van de app.

Om beter te begrijpen welke schermen goed werken en welke schermen overbodig zijn zal er onderzoek plaatsvinden naar de huidige schermen in de onboarding. Hier zal aan de hand van literatuurstudie en een expert interview worden bepaald welke schermen dat uiteindelijk gaan zijn. User test zullen vervolgens uitwijzen of gebruikers ook positief reageren om de veranderingen.

Bronnen

1. Rodde, T. (2018, 16 april). 21% of Users Abandon an App After One Use.
Geraadpleegd 25 april 2019, van
<http://info.localytics.com/blog/21-percent-of-users-abandon-apps-after-one-use>