

GoHere onboarding user testing

Naam: Pim Dieks
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Het product	3
Onderzoeksdoel	4
Testpersonen	5
Research methods	6
Data management	7
Methode van data analyse	7
Testscript	8
Testresultaten	9
Test Subject 1	9
Test Subject 2	10
Test Subject 3	11
Test Subject 4	12
Test Subject 5	13
Conclusie	14
Bronnen	16

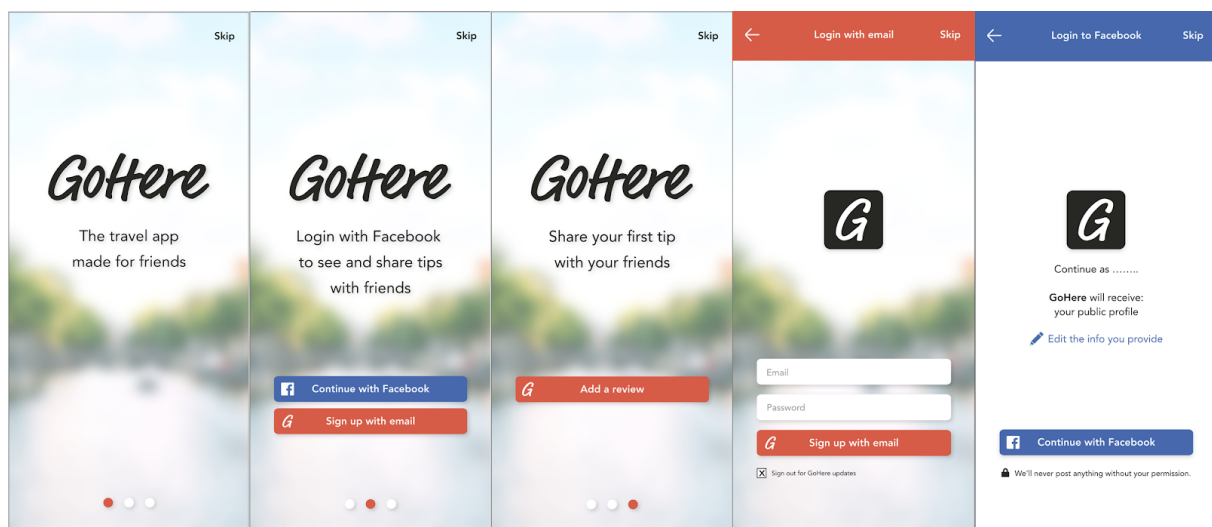
Voorwoord

Dit document is opgesteld om te beschrijven welke user testmethodes zijn gebruikt en waarom deze gebruikt zijn. Dit document is bedoeld om het team van GoHere een helder beeld te schetsen omtrent de onboarding van de GoHere app en de verbeteringen die zijn doorgevoerd. Dit is deel 1 van de testcyclus, in deze cyclus wordt de eerste versie van het prototype getest.

Het product

Binnen Pinch is de GoHere app ontwikkeld dit is een platform waarop jij en jouw vrienden elkaar reistips kunnen geven voor een betere reiservaring. Denk dan aan het verstopte barretje met de beste bierkeuze of dat het verborgen tapas restaurant waar je toevallig voorbij bent gelopen.

Het test product is een prototype van de GoHere onboarding. Aan de hand van voorgaand onderzoek is een vernieuwde onboarding ontwikkeld waarbij de focus ligt op het laten inloggen met Facebook of email en het laten schrijven van de eerste review op het GoHere platform.



Onderzoeksdoel

Het doel van de user test is om te onderkennen of gebruikers hindernissen onderkennen tijdens de onboarding van GoHere. Het gaat hier om kwalitatieve data die gegenereerd zal worden door het gebruik van een aantal testmethodes. Deze methodes zullen in het volgende hoofdstuk naar voren komen

Ook zal er gekeken worden of gebruikers het design als prettig ervaren en wat gebruikers graag anders zouden willen zien. Het overkoepelende doel is het optimaliseren van de gehele onboarding met als hoofddoel het laten inloggen met Facebook voor een optimale ervaring op het GoHere platform.

Testpersonen

Wie zijn de testpersonen?

Er is getest met 5 testpersonen. De testpersonen zijn expats die werken in Amsterdam. hiervoor is gekozen omdat het mensen zijn die vaak reizen tussen plekken over de gehele wereld, dit is ook de target audience van de GoHere app. De testpersonen zijn in tussen de 23 en 34 jaar oud en komen uit Nederland, Australië, Ierland, Colombia en de philippijnen. Het is dus een gemixt gezelschap uit verschillende culturen. Er is niet met gebruikers van de GoHere app getest omdat deze de onboarding van de app niet meer zullen doorlopen.

Wat is de locatie?

De locatie is WeWork Amsterdam dit is een plek met veel werkende expats die vanuit de hele wereld naar Amsterdam komen om te werken.

Research methods

Om tot een goede user test te komen is er gewerkt met het [DOT framework](#). In dit framework staan de verschillende onderzoeksstrategieën en methodes, hieronder de gekozen methodes om ervoor te zorgen dat het onderzoeksdoel wordt behaald.

[Gebruikers observatie](#)

Om een beter beeld te krijgen van hoe de gebruikers omgaan met onboarding van de GoHere app kijk ik mee hoe gebruikers door de onboarding gaan. Hier zal gekeken worden naar onverwachte acties van de gebruiker. Deze observatie zal vastgelegd worden aan de hand van notities die gemaakt worden tijdens deze test.

[Thinking aloud](#)

Om te kijken wat gebruikers vinden zal gevraagd worden wat de gebruiker vinden van het prototype eon om dat vooral ook uit te spreken zodra ze het denken. Dit zal ook voor en tijdens de test constant naar voren gebracht worden om zoveel mogelijk input te krijgen van de testkandidaten

[Interview](#)

Door het stellen van vragen zullen specifieke vraagstukken worden aangehaald omtrent de look and feel en tone of voice van de onboarding. Deze vragen zullen na het voltooien van de onboarding gesteld worden. Dit interview zal opgenomen worden door middel van een audio opnamen.

Data management

Audio opname

Voorafgaand aan de opname zal gevraagd worden of de participant een probleem heeft met een opname. Vervolgens zal er overgegaan worden op de opnamen van het gesprek en de test

Live observatie

Door mee te kijken zal gekeken worden wat gebruikers als hinderlijke onderdelen ervaren tijdens de onboarding, denk dan aan verdwalen in de navigatie en het klikken op niet bestaande buttons.

Methode van data analyse

Kwalitatieve data

De kwalitatieve data zal geclusterd worden om patronen te onderkennen die een goed inzicht geven in het gebruik van het GoHere onboarding prototype. De live observatie in combinatie met het think aloud principe zullen samen een inzicht geven in wat gebruikers denken van de onboarding flow. Het interview is bedoeld om te onderkennen of gebruikers de onboarding ervaren als vooraf bedacht is.

Het is de bedoeling dat de gebruikers een positieve ervaring hebben tijdens de onboarding. Daarbij is het zaak de gebruikers een account aan te laten maken plus het proberen te laten schrijven van de eerste review.

Testscript

Om tot een goed test script te komen is er gebruikt gemaakt van het Usability test script van ([Krug 2010](#)), hierin staat beschreven hoe een natuurlijk gesprek gevormd kan worden in een testscript. Hieronder het testscript wat daar uit voortgekomen is.

Stel je voor en vraag hoe het gaat.

Leg uit waarom de test gedaan wordt.

Vertel het testpersoon dat er hardop gedacht (**thinking aloud**) mag worden en dat er geen foute antwoorden zijn.

Leg uit dat het opgenomen wordt voor onderzoeksdoeleinden.

Vraag of het testpersoon vragen heeft voor de test.

Zet de schermopname functie in Adobe XD en en begin de test.

Leg het prototype voor en laat het testpersoon zelf navigeren door de onboarding (**live observatie**).

Na het voltooien van de onboarding stel de volgende vragen:

- a. Wat is GoHere voor een applicatie?
- b. Welke voordelen heeft GoHere?
- c. Welke voordelen heeft inloggen met Facebook?
 - i. Wat vind je inloggen met Facebook?
 - ii. Zou je inloggen als je weet dat het voordelen heeft?
- d. Review **ja**, waarom zou jij een review schrijven?
- e. Review **nee**, Waarom heb je deze stap overgeslagen?
- f. Wat vind je van het uiterlijk van de onboarding?
 - i. Wat vind je van het kleurgebruik?
 - ii. Welk gevoel krijg je bij de onboarding?
- g. Wat vind je van de tekst in de onboarding?
- h. Zou jij de app gebruiken en waarom?

Dankjewel voor het testen van de onboarding en geeft een presentje voor de moeite.

Testresultaten

Test Subject 1, Age 30 Gender Male

What kind of app is GoHere?

To a degree ya, I could see that i was an to travel with friends, so It's a social app based on travel

What are the advantages of GoHere?

Don't see them necessarily.

What is the advantage of login in to Facebook?

I hate Facebook so I'm not a good example

- Would you login to Facebook if it had clear advantages?

If there are clear advantages, I guess the social aspect is the advantages, so I can see why it makes sense

Review No, why would you not write a review?

Cause I have no experience with the app yet, so I have nothing good or bad to say

what do you think about the look and feel of the onboarding?

Good simple, it was clear like usability and how it flows

- What emotion do you get from the onboarding?

No not necessarily

What do you think about the copy of the onboarding?

I wanna know what's in it for me, the travel app for friends is too generic. Second one is clear and shows a clear benefit. third one is clear too

Would you use the app and why?

Not if I have to login with Facebook. Potentially yes.

Notes

Make clear what you would review

Test Subject 2, Age 29 Gender Male

What kind of app is GoHere?

A travel app for friends

What are the advantages of GoHere?

trustworthy reviews of friends why look at thing similarly

What is the advantage of login in to Facebook?

Yes logically cause a lot of people use it

- What do you think about Facebook Login?

I used to use it, but now I use Google suite for that.

Review No, why would you not write a review?

I never write reviews, I think my opinion does not matter in the bigger collective

what do you think about the look and feel of the onboarding?

Simple, standard and easy on the eyes

- Do you like the use of colors?

I'm not the perfect person to ask, I see things very functional, so if you ask me what was in the background now I could not tell. I see things very functionally, I wanna start using the app.

What do you think about the copy of the onboarding?

Less is more

Would you use the app and why?

No, cause my friends also never write reviews, but if I know they would all use it I would and activilly write reviews I might.

Notes:

clear opt-out with email

Skipped write a review fast

Test Subject 3, Age 34 Gender Female

What kind of app is GoHere?

I think it's an app for tourists, and I will find my friends reviews about cities they have visited

What are the advantages of GoHere?

Yes I really like it, would they be able to show you restaurants? That is nice

What is the advantage of login in to Facebook?

I love when i can login with Facebook, and I also have the big brother watching feeling, but I'm over that.

- What do you think about Facebook Login?

Great and easy

Review No, why would you not write a review?

I would like to see the app first, I wouldn't know what to say.

z

what do you think about the look and feel of the onboarding?

It looks, nice peaceful but also a bit conservative

- Do you like the use of colors?

I like the red tone, looks very Amsterdam influenced

What do you think about the copy of the onboarding?

I like the font and the logo.

Would you use the app and why?

100%, I think it's a great Idea, I thought about it myself And i really value friends reviews. I don't like to waste time on looking for reviews. random people have different views and interests.

Notes:

First screen not very necessary, I feel like maybe it want to make me go one step further, but then with a different landing text

Test Subject 4, Age 23 Gender Male

What kind of app is GoHere?

It's an app for avid travellers, it's a app for domestic and international travelers, it's a niche app.

What are the advantages of GoHere?

Ya, the advantages of GoHere are user generated reviews and high credibility reviews. Because you know the people, and you have things in common with your friends.

What is the advantage of login in to Facebook?

The connection to your network.

Review No, why would you not write a review?

aaah, I'm not an avid traveller, I'm not the target market, but I know friends that do. But I never left a review on social media.

what do you think about the look and feel of the onboarding?

I like the background image, super simplified, pretty standard for the industry. I don't think it need to be revolutionized. If it works for others why not scale it for your app.

What do you think about the copy of the onboarding?

Like the font

Would you use the app and why?

If I was going somewhere I would, and maybe if I got a recommendation. It depends on how you get to me

Notes:

I like the transitions, remove the G in the button, looks like gmail, Facebook login makes it feel credible.

Test Subject 5, Age 30 Gender Female

What kind of app is GoHere?

It's an app for friends recommendations

What are the advantages of GoHere?

Because it's from your friends you can be sure that the probably will be good, better than you would expect

What is the advantage of login in to Facebook?

Well if you have Facebook you can invite your friends

- **Would you login to Facebook if it had clear advantages?**

I do not have a Facebook account

Review No, why would you not write a review?

I would not, I would want to click a button with a 1 to 10 rating.

what do you think about the look and feel of the onboarding?

I like it?

- **Do you like the use of colors?**

I like the color it looks fresh

- **What emotion do you get from the onboarding?**

I feel vacation, leisure time

What do you think about the copy of the onboarding?

Straightforward and clear.

Would you use the app and why?

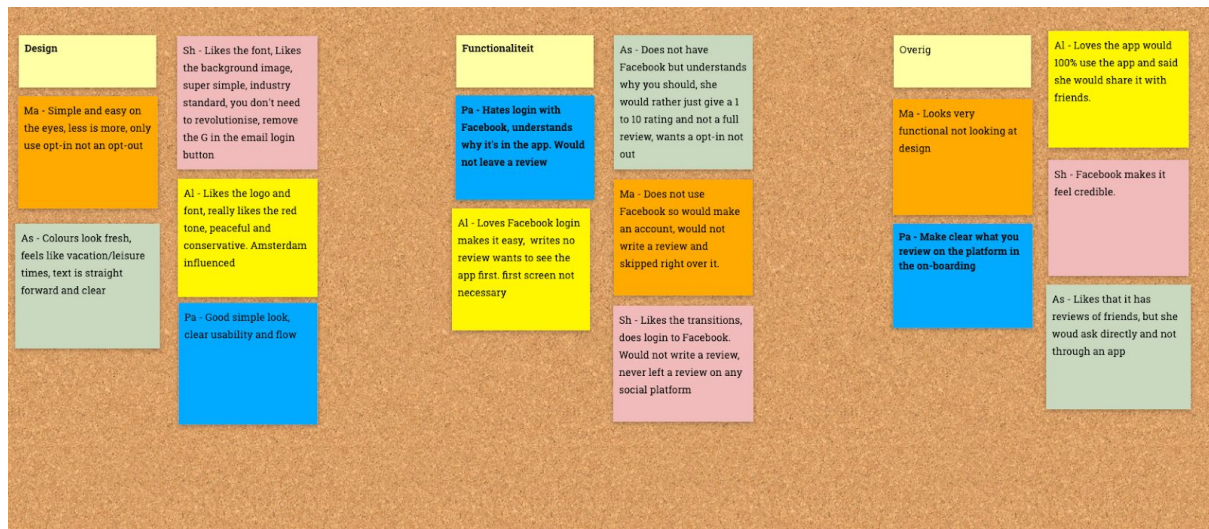
No, I would not use it because I only have a handful of friends that I would ask recommendations for. I do not a whole big map, and my network is not huge.

Notes:

I usually do not like to login to email, I want an opt-in not an opt-out

Conclusie

Om een goed overzicht te krijgen van wat er opviel in de user test zijn de antwoorden geclusterd in 3 groepen. Design, functionaliteit en overige zaken. Hieronder is te zien wat daaruit is gekomen.



Design

Het design wordt als positief ervaren, gebruikers houden van de frisse look and feel en een aantal gebruikers geven positieve feedback op het gebruikte lettertype. Ook wordt de achtergrondafbeelding goed ontvangen door de frisse kleuren in de afbeelding.

Functionaliteit

Het inloggen met Facebook is erg verdeeld. Hier vinden een aantal gebruikers het erg handig en andere hebben geen Facebook, ze geven hier te kennen dat dit ligt aan hoe Facebook zichzelf gemanifesteerd heeft de afgelopen jaren. De andere groep vindt het echter zeer handig en het geeft die groep vertrouwen dat ze met Facebook veilig kunnen inloggen.

Tijdens de live observatie is naar voren gekomen dat gebruikers gemakkelijk door het prototype navigeren. De onboarding navigatie is afgeleid van wat marktconform gebruikt wordt. Dat betekent een onboarding waar je kan swipen naar het volgende scherm. plus een vorm van navigatie door het gebruik een progress bar.



Overig

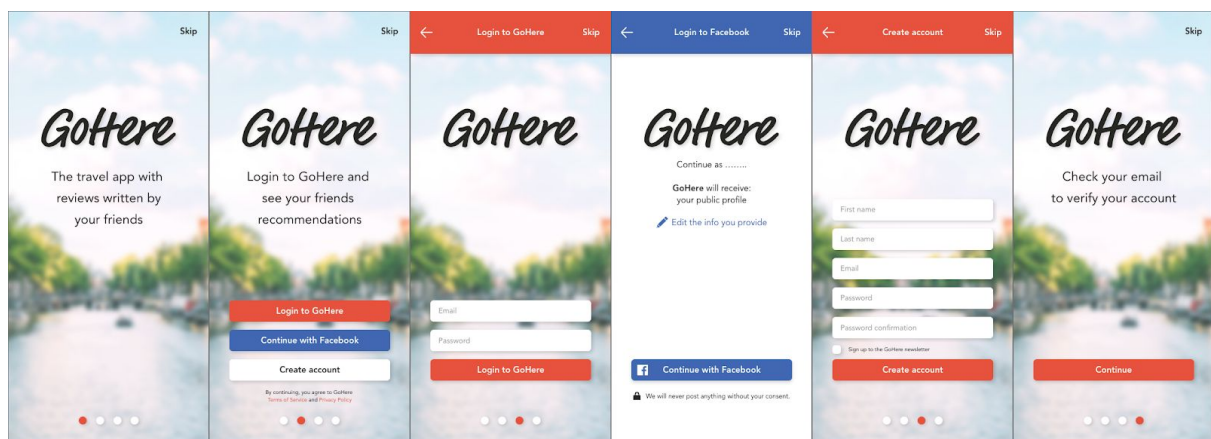
Bij de overige zaken kwam naar voren dat geen enkel testpersoon gelijk een review toevoegt. De antwoorden hier waren redelijk in dezelfde lijn. Gebruikers schreven of nooit een review en kijken graag op het platform voor tips, of gebruikers wilde eerst zien wat vrienden voor een tips gaven voor ze zelf een tip zouden schrijven.

Aanpassingen

Er zullen een aantal aanpassingen gedaan worden. De grootste stap is hier het weghalen van het review schrijven scherm in de onboarding. Dit wordt als onnodig geacht tijdens de onboarding. Deze stap zal vervolgens terugkomen in de app zelf. Dit zal als tegen in het homescreen van de app worden weergegeven. Verder is de G van GoHere weggehaald uit de rode button om verwarring met Google mail te voorkomen.

De focus zal door deze aanpassing alleen liggen op het laten aanmelden met email of Facebook. Na een gesprek met de developer van GoHere is er echter in 1 stap bijgekomen. Gebruikers moeten het aangemaakte account activeren in het opgegeven mailadres. Dit zorgt ervoor dat er 1 extra scherm moet worden ingevoegd. Er wordt aan de gebruiker gevraagd het account te verifiëren in de mailbox. Vervolgens kan de gebruiker verder naar de applicatie door op de continue knop te drukken.

Een andere wens van de developer was het toevoegen van een button met het aanmelden met een bestaand GoHere account. Hieronder de concrete aanpassingen gevisualiseerd.



Bronnen

Krug, S (2010). Usability test script. Geraadpleegd 3 mei 2019, van <https://www.sensible.com/downloads/test-script.pdf>