

Welke onboarding past bij GoHere?

Expert interview

[Expert interview](#)

Het expert interview is gericht om te bepalen waar stappen gezet kunnen worden in de onboarding van de GoHere app. Hier ligt eerst de focus op de huidige onboarding en wat wel of niet goed werkt. Vervolgens gaat er gekeken worden naar de cruciale informatie die gebruikers moeten krijgen tijdens de onboarding van GoHere. Om goed voorbereid het expert interview af te leggen is er gekeken naar ([1. WikiHow](#)) hier staat stap voor stap beschreven hoe je een expert review afneemt en waar je prioriteiten moet liggen.

Vragen

1. Wat is je titel binnen Pinch?
2. Wat is je ervaring met onboarding?
3. Hoe bepaal jij de vorm van onboarden?
 - a. Welke bronnen gebruik je?
 - b. Welke theorie gebruik je?
 - c. Welke tools gebruik je?
4. Wat zie jij als valkuil voor de huidige GoHere onboarding?
5. Wat zie jij als prioriteiten voor de GoHere onboarding?
6. Welke vorm van onboarding lijkt jou het meest geschikt voor GoHere?

Interview Ron Middelberg

Wat is je titel binnen Pinch?

Ik ben bij Pinch senior designer, wat ik doe bij projecten is vanaf conceptfase door de interactie fase en uiteindelijk de visuele fase een project begeleiden, veel klantcontacten. Veel contact met hele hele team van Pinch, ook met development natuurlijk. Kijken wat de mogelijkheden zijn. Ja dat is het in het kort

Wat is je ervaring met onboarding?

Bij alles wat we maken denken we goed na over de onboarding, ik denk altijd met de eindgebruiker in gedachten over ontwerpen. En met de business opportuniteiten die er uit moeten komen natuurlijk. Ik lees veel online over nieuwe ontwikkelingen. Ervaringen van andere designers

Hoe bepaal jij de vorm van onboarden?

Wat ik probeer is, kijk een gebruiker van een app heeft een hele korte aandachtsboog. Dus je moet ze heel snel overtuigen dat het een toffe app is. Dat hoeft van mij niet perse in de onboarding te gebeuren. Als iemand een app download is de gebruiker eigenlijk al in de appstore overtuigd dat de app interessant is voor de gebruiker. Dus ik denk dat de functionaliteit het eerste naar boven moet drijven. Maar als er iets uitgelegd moet worden dan, ja dan moet dat in de onboarding gebeuren. Dus het kan iets van uitleg zijn. Maar het kan ook zijn dat er randvoorwaarden zijn voordat iemand een app kan gebruiken. Dus dan moet dat natuurlijk wel geregeld zijn. Anders heb je niets aan die app

Welke bronnen gebruik je?

Nee niet echt, dat is heel breed waar ik naar kijk. Er zijn verschillende UX websites die ik kan raadplegen.

Welke theorie gebruik je?

N.v.t.

Welke tools gebruik je?

Wij gebruiken zelf Sketch om alles in te wireframen en alles te designen, prototypen doen we ook. Die prototypes worden tot nu toe nog niet ge user test . Dat doen de klanten zelf die dat testen, en niet wij intern, ik denk dat we daar wel een verbetering kunnen maken.

Wat zie jij als valkuil voor de huidige GoHere onboarding?

Scherf 1

Eerste scherm, wordt bedankt dat je de app gedownload hebt. Functioneel gezien hoeft dat er niet in te zitten. Het is wel iets om iemand welkom te heten. Ik weet niet of dat het meteen in de onboarding hoeft te gebeuren. Dat kan eventueel ook een tegel zijn in de timeline. Maar ik snap die keuze dat het wordt gedaan. het is positief.

Scherf 2

Ik denk dat dit scherm overbodig is. Ik denk dat dit leuker is om zelf te ontdekken in de app. Kijk als je app een download en je gaat er een beetje mee spelen, als je op die manier iets ontdekt dan heb je het idee dat je zelf iets gedaan hebt. Ik denk ook dat de meeste mensen hier gewoon langs swipen. Ja die zou ik weglaten.

Scherf 3

Ja dat is ook iets van, kijk het probleem van deze app was of is. Je moet vrienden hebben om content te hebben. En om, om te voorkomen dat mensen een lege timeline zien, zijn er dus tips van GoHere zelf geplaatst. Ik denk zelf dat je dat excuus niet moet maken perse. Als je de app al opent en je hebt een timeline. Dan zie je zelf ook al tips van GoHere,, en dat is helemaal niet gek dat je dat ziet. Dus ik zou dit scherm er ook uit knikkeren

Scherf 4

Het volgende scherm is koppel GoHere met facebook, dat was volgens mij noodzakelijk. En nu niet meer, maar het is wel zo dat, ook al is het niet noodzakelijk. Het is voor GoHere wel optimaal. En uiteindelijk als een gebruiker Facebook heeft is het voor de gebruiker ook wel optimaal. omdat je dan die tips van je vrienden kunt gaan zien. Dus dit is echt wel een belangrijk scherm. En dit is ook niet zo gek dat mensen. kijk heel veel apps doen dit, en mensen zijn dit gewent. En er zit een knop om te skippen. Dus die zou ik er zeker in laten. Er staat nu een foto bij, ik weet niet of het heel veel toevoegt. Het maakt de pagina complexer. De titel van koppel GoHere met facebook staat best wel ver van de knop af. ik denk wel als we de

pagina eenvoudiger maken, is het minder een drempel waar mensen overheen moeten stappen. Het is gewoon zo kijk we kunnen het heel mooi gaan maken.

scherm 5

Nodig je vrienden uit. Dit vind ik een twijfelgeval. Ik denk zelf dat je in eerste instantie in de app kan plaatsen. Als je ziet dat gebruikers de app al een tijdje gebruiken. Nodig je vrienden uit. Dat is misschien vriendelijker, kijk om die onboarding een beetje korter te houden vraag ik mij af of deze echt noodzakelijk is op dit moment. Dit is een twijfelgeval voor mij, ik snap vanuit zakelijk standpunt dat het heel belangrijk is maar het is een extra drempel die meteen na die facebook login komt. Dus ik zou deze even uitstellen.

Scherm 6

Dit scherm zou ik weglaten. Ik wil eerst zien of de app is wat ik leuk vind ik heb geen idee of ik mijn content er al op wil zetten. Het is ook best wel veel denken over welke stad is het dan of welk restaurant of discotheek is het dan. Je moet gelijk gaan doen zonder dat je weet wat haal ik er uit. Ik denk dat het goed is als je eerst kan consumeren, en als je dan enthousiast bent dit is tof dan ben je veel meer geneigd om iets te delen.

Wat zie jij als prioriteiten voor de GoHere onboarding?

Wat belangrijk is, is dat mensen die app leuk gaan vinden. Maar een deel daarvan is natuurlijk wel dat je tips van vrienden kan zien. Maar in dit stadium van de app is het aantal tips van vrienden gelimiteerd. Maar voor nu is die onboarding flow belangrijk. Ik wel dat je een timeline hebt die interessant is en je hebt daar iets tussen staan het wordt pas echt leuk als je vrienden er tussen staan en als andere prioriteit is dat gebruikers ook reviews gaan toevoegen. Kijk jij hebt die plus ook in de timeline zitten. Je kan als mensen de app een aantal keren geopend hebben dan kun. Dan kan je de gebruiker een herinnering geven dat je door op de plus te drukken een review kan toevoegen.

Welke vorm van onboarding lijkt jou het meest geschikt voor GoHere?

Ik denk dat het een combinatie is van account set up approach en ik denk dat de benefits approach ook best wel belangrijk is. features niet, dat is iets wat mensen zelf kunnen ontdekken, en als je benefits uitlegt dan weet je ook wel welke features erin zitten. Ik denk dat de schermen best wel voor zich spelen. Als je bijvoorbeeld

een review gaat toevoegen is het stapsgewijs. Kijk zo moeilijk is de app niet, het is een timeline lezen en iets toevoegen aan die timeline. Kijk als we er achter komen dat mensen features niet gebruiken dan kun je altijd nog iets toevoegen. Daar zou ik n u nog niet op focussen. Wat wel belangrijk is, is om het meetbaar te maken. Volgens mij is dat al wel. En de interactieve approach is hier niet van toepassing.

Best practice

[Literatuurstudie, Best, good & bad practices](#)

Om beter te begrijpen wat op dit moment goed wordt gedaan tijdens de onboarding wordt er gekeken naar best practices op het gebied van onboarding. In het artikel App Onboarding 101: 7 Tips for Creating Engaged, Informed Users ([2. Noone 2018](#)) wordt uitgelegd wat er gedaan moet worden om gebruikers op een goede manier te begeleiden door de onboarding.

Punt 1

Hier wordt ingegaan op de value proposition, dus wat zijn de voordelen van de app. Minder belangrijk is hier het compleet uitleggen van de functionaliteiten van de app de quote die hier wordt gegeven is "People don't care about features - they care about what they can do with those features" Het draait dus om de voordelen van de functionaliteiten en niet de functionaliteit zelf.

Punt 2

Hier wordt beschreven wat de hoofdfunctie is van de applicatie, gebruikers willen weten wat ze kunnen doen met de app. Dus wat kan de applicatie doen om het leven van de gebruiker makkelijker te maken. Dit hoeft geen volledige uitleg te zijn van de app, focus op de hoofdfuncties van de app.

Punt 3

Dit punt beschrijft dat je alleen vraagt om wat je nodig hebt. Ga dus niet bij first time use gebruikers vragen om alle privacy toestemmingen. Heeft de app bijvoorbeeld de camera nodig, laat dan de gebruiker toestemming geven als de camera in de applicatie ook echt nodig is.

Punt 4

Punt 4 legt uit dat je gebruikers niet bombarderen met informatie tijdens de onboarding. Gebruikers willen aan de gang met de app. Het is dus zaak om het kort te houden. Ook is het belangrijk dat je niet meerdere features per pagina uitlegt. Dit kan tot verwarring leiden van de gebruikers.

Punt 5

Don't state the obvious. Dit betekent dat je niet iets hoeft te vertellen wat voor de hand liggend is. Gebruikers zijn over het algemeen prima in staat om zaken binnen de app te begrijpen aan de hand van voor opgedane kennis.

Punt 6

Hier wordt beschreven dat inloggen gemakkelijk moet zijn. Dit is voor GoHere de mogelijkheid om in te loggen op Facebook. Daardoor hoeven gebruikers geen ander account aan te maken om gelijk gebruik te maken van de app.

Punt 7

is de laatste stap. De call to action, laat gebruikers bijvoorbeeld de eerste review schrijven op GoHere. Dit kan als voordeel hebben dat GoHere meer content zal krijgen dan nu het geval is.

Conclusie

Samengevat is het belangrijk gebruikers met zo min mogelijk informatie een toch compleet beeld te geven van de werking in de app. Hindernissen moeten worden voorkomen zodat gebruikers gelijk van start kunnen gaan met het gebruik van de applicatie.

In combinatie met het model van B.J. Fogg zal er onderzocht worden wat dat in de praktijk zal gaan betekenen. De focus zal daarbij voornamelijk liggen op het gemakkelijk laten inloggen van de gebruiker. Wat GoHere al goed doet is het gemakkelijk laten inloggen met Facebook. Verbeterslagen kunnen gemaakt worden door het aantal schermen terug te brengen. Ook zal er getest moeten worden of the call to action in de onboarding goed werkt. Dit zal aan de hand van user tests worden gedaan.

Bad practice

[Literatuurstudie, Best, good & bad practices](#)

Om ervoor te zorgen de GoHere onboarding geoptimaliseerd kan worden moet er ook gekeken worden naar wat fout gaat. In het artikel 4 Examples of Bad User Onboarding That Will Ruin Your UX ([3. Magnin 2018](#)) worden 4 fouten beschreven die vaak worden begaan in het onboarden van gebruikers.

Punt 1

Punt 1 gaat over het gebruik van tooltips. Deze tooltips kunnen goed gebruikt worden. Echter kunnen tooltips ook als irritant worden beschouwd. Het kan bijvoorbeeld erg irritant zijn als een tooltip andere informatie belemmert. Of dat de gebruikers de tooltip niet gemakkelijk weg kan drukken. Het is dus zaak goed op te letten hoe deze tooltips toegepast moeten worden.

Punt 2

Dit beschrijft het voordeel van inloggen op je al aanwezige account. Dit geeft gebruikers de kans om in te loggen met bijvoorbeeld Google, Facebook of Twitter. Dit zal de hindernis om de app te gaan gebruiken aanzienlijk kleiner maken doordat je gebruikers veilig en snel laat inloggen met een platform dat de gebruiker al kent en vertrouwt.

Punt 3

Het gebruiken van welkom e-mails. belangrijker dan ooit is het personaliseren van de e-mails die naar de gebruikers gestuurd worden. Gebruikers vinden het belangrijk op een persoonlijke manier behandeld te worden. Stuur bijvoorbeeld e-mails uit naam van je support medewerkers, plus een foto van deze medewerker. Dit geeft de gebruiker het idee dat ze te maken hebben met een echt persoon.

Punt 4

Hier wordt aangehaald dat je gebruikers niet kunt verwelkomen op een leeg platform. GoHere pakt dit aan door alvast content te plaatsen. Zo start je niet met een lege tijdlijn en heb je het gevoel dat de app iets van waarde heeft.

Conclusie

Zorg ervoor dat gebruikers niet in verwarring worden gebracht. Presenteer de informatie op een duidelijke manier. Er zijn daarbij punten waar GoHere al goed over heeft nagedacht, denk dan aan het gemakkelijk laten inloggen en het gebruik van reviews van GoHere zelf om gebruikers niet te laten beginnen op een leeg platform.

Waar nog stappen gemaakt kunnen worden zijn het schrijven van persoonlijke gerichte emails en het gebruik van tooltips die de gebruiker niet belemmeren om de app te gebruiken. Dit alles zal getest worden met users en de theorie zal geverifieerd worden door het betrekken van experts.

Analyse huidige onboarding

Om te zien wat goed en fout gaat in de huidige onboarding is ieder scherm geanalyseerd op basis van de vergaarde informatie. Hier komen schermtijd het expert interview en de good en bad practices samen om te bepalen of de schermen voor gaan komen in de nieuwe versie van de onboarding.



Onboarding scherm 1

Op dit scherm wordt gebruik gemaakt van de features approach, met GoHere deel je reistips van vrienden. Als je gaat kijken naar viewtime dan is dit met een gemiddelde van 1 seconden zeer laag, het wordt dus vrijwel overgeslagen. Dit scherm zou weggelaten kunnen worden om de onboarding kort en bondig te houden, wel is het zaak om de gebruikers in 1 slide duidelijk te maken wat GoHere kan betekenen voor de gebruiker.



Onboarding scherm 2

Scherf 2 geeft een feature weer van de app, namelijk dat er een tijdlijn aanwezig is in de app. Maar er wordt niets laten zien van de tijdlijn zelf. Wel wordt dit scherm met 3 seconden viewtime langer bekeken dan het welkom scherm, waar dit precies aan ligt is niet uit de data. Dit zou gecombineerd kunnen worden met scherm 1 om de informatie die de gebruiker moet lezen kort te houden.



Onboarding scherm 3

Op scherm 3 wordt uitgelegd dat GoHere alvast tips heeft geplaatst om je niet met een lege app te laten beginnen. Dit is een feature in de applicatie. Wat wel te zien is dat er meer tekst is om te lezen. Dit zou je gemiddelde viewtime van 4 seconden kunnen verklaren. De expert geeft aan dat je dit wellicht beter weg kunt laten en het aan de gebruikers over moet laten om dit te ontdekken.



Onboarding scherm 4

Dit scherm wordt met bijna 6 seconden het langste bekeken. Dit kan verklaard worden doordat gebruikers hier kunnen inloggen. Het gaat hier dus om de account setup methode. Dit is een belangrijke stap voor de GoHere app. Deze stap zorgt ervoor dat gebruikers verbonden zijn hun eigen netwerk wat er voor zorgt dat gebruikers ook content zien van dat netwerk. Dit is een scherm wat erg van belang is in de app en zal dus in een ander vorm terugkomen in de vernieuwde onboarding.



Onboarding scherm 5

Dit scherm vraagt of je vrienden uit wil nodigen in de app. Met een gemiddelde viewtime van 1,5 seconden wordt dit scherm vrijwel overgeslagen door de meeste gebruikers. Aan de hand van het expert interview zou deze slide weggehaald kunnen worden. Wel zou de push om je vrienden uit te nodigen later wederom terugkomen als tegel in de app zelf. Zo belast je gebruikers niet in de onboarding en geef je gebruikers de kans om eerst de app zelf te ontdekken.



Onboarding scherm 6

Dit scherm vraagt gebruikers de eerste review te plaatsen. gebaseerd op de best practice is dit een goede afsluiter voor de onboarding. Je vraagt de gebruiker een review te schrijven zodat je ook gelijk meer content op het platform krijgt. Wel is het zaak om ook een skip button toe te voegen om gelijk naar de app te gaan.

Conclusie

Er zijn verschillende dingen die GoHere al goed doet. Denk dan aan het al plaatsen van content en het inloggen met bestaande accounts. Waar zaken minder goed gaan is het aantal hindernissen waar de gebruikers mee te maken krijgen. Zo zijn er 6 schermen in het GoHere onboardingsproces. Waarbij 4 verschillende methoden van onboarden samen vallen. Om de onboarding beter te laten verlopen moeten er keuzes gemaakt worden. De belangrijkste stap is het inloggen met Facebook. Dit zorgt voor een betere ervaring binnen de app. Deze functie zorgt ervoor de gebruikers content van vrienden kunnen zien en andersom.

Verder is het duidelijk geworden dat een aantal schermen simpelweg niet nodig zijn in de huidige onboarding. Om de gebruikers zo snel mogelijk in de app te kunnen laten beginnen zal mijn advies zijn om niet meer dan 3 schermen te gebruiken. Dit is het welkomstscherf waar beschreven wordt wat de app doet, het inlogscherf waar gebruikers in kunnen loggen met Facebook of een account aan kunnen maken en als laatste het laten schrijven van de eerste review.

Om verder uitsluitsel te geven zal er een prototype gemaakt worden waar de theorieën uit dit onderzoek getest zullen worden.

Bronnen

1. Interview Experts. (2019, 29 maart). Geraadpleegd 20 april 2019, van <https://www.wikihow.com/Interview-Experts>
2. Noone, S. (2016, 1 april). App Onboarding 101: 7 Tips for Creating Engaged, Informed Users. Geraadpleegd 4 lente 2019, van <http://info.localytics.com/blog/app-onboarding-101-7-tips-for-creating-engaged-informed-users>
3. Magnin, T. (2108, 29 september). 4 examples of bad user onboarding that will ruin your UX. Geraadpleegd 25 april 2019, van <https://www.appcues.com/blog/bad-user-onboarding>