

# Userflow Rapport – Posten op digitale platformen.

In dit rapport wordt er gekeken naar de user-flows van verschillende digitale platformen.

Hoofdvraag van dit onderzoek betreft “Hoe wordt je begeleid door het platform bij en plaatsen van een post”.

## Twitter

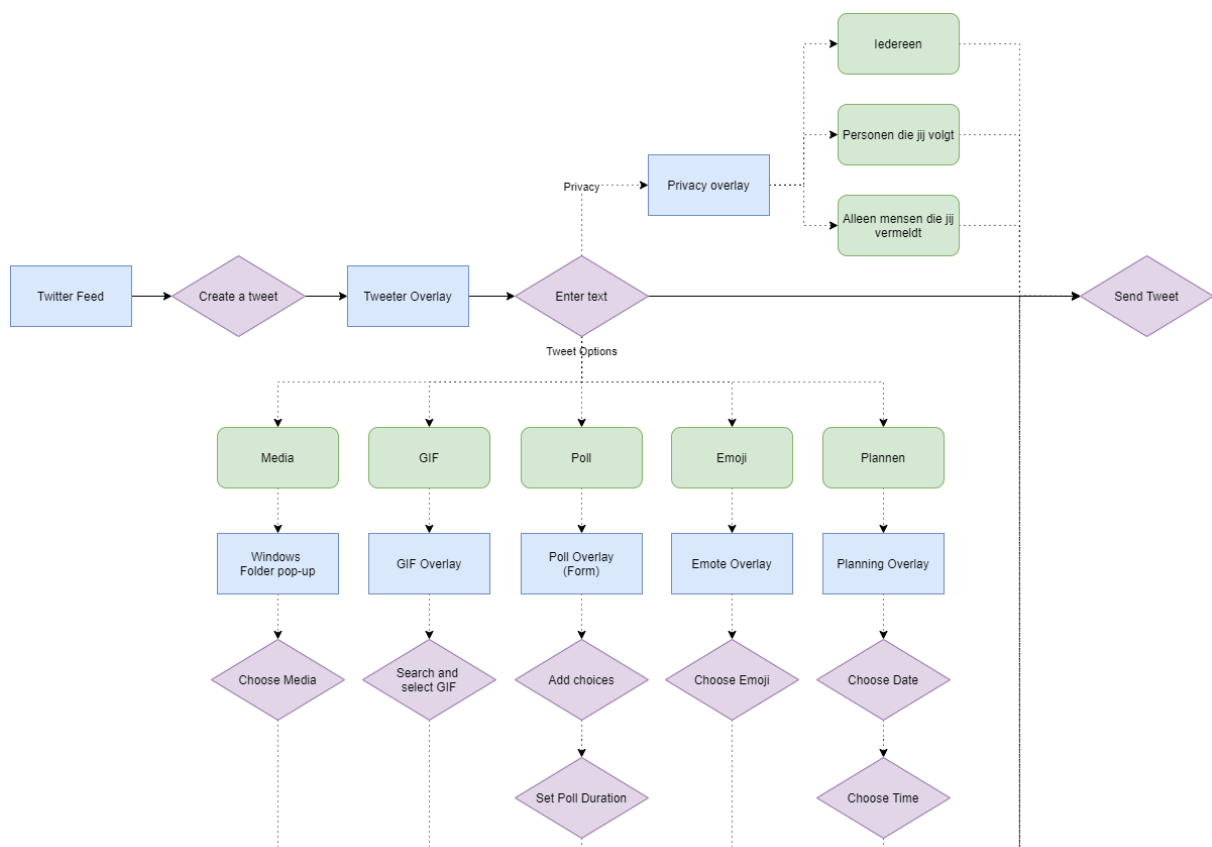
Twitter is een social media platform waarop doormiddel van een microblogging-systeem korte berichten, ook wel tweets genoemd, verzonden en ontvangen kunnen worden. Deze tweets waren voorheen maximaal 140 karakters, maar zijn tegenwoordig maximaal 280 karakters. De tweets kunnen links naar relevante websites en bronnen, afbeelding(en), gifjes en/of polls bevatten.

Gebruikers van Twitter kunnen andere gebruikers volgen. Als je iemand volgt, kun je de tweets van diegene zien in jouw Twitter-feed.

### Userflow – “Tweeten”

Via grote blauwe knop, Tweeten, te vinden op elke pagina binnen Twitter kan het creëren van een post begonnen worden. In de userflow hier beneden zijn alle stappen gevisualiseerd.

Blauwe vakken staan voor pagina's of overlay-elementen binnen de website; paarse vakken zijn acties van de gebruiker; groene vakken zijn opties voor de gebruiker.



## Beschrijving Userflow

Vanaf Twitter kun je op de blauwe knop “Tweeten” drukken. Dit opent een overlay met enkele opties. Je kan hier beginnen met het toevoegen van het bericht. Vervolgens heb je drie privacy opties: delen met iedereen (staat standaard aan); delen met personen die je volgt; delen met alleen mensen die je vermeld hebt in je tweet.

Naast tekst kun je ook media en andere opties toevoegen aan je tweet. Zo heb je de mogelijkheid om media vanaf jouw apparaat toe te voegen; gifjes uit een bibliotheek toe te voegen; Twitter polls toe te voegen met twee of meer keuzes en een tijdsduur; emoties uit een bibliotheek; heb je de mogelijkheid om je tweet in te plannen, zodat deze verzonden wordt op die datum.

## Goede en slechte onderdelen

Een goede manier voor het aanmoedigen van gebruikers om tweets te plaatsen is door het onderdeel waarmee een tweet gemaakt kan worden, altijd bovenaan je feed staat. Dit zorgt ervoor dat iemand visueel gemotiveerd wordt om deel te nemen aan Twitter en een tweet te plaatsen.

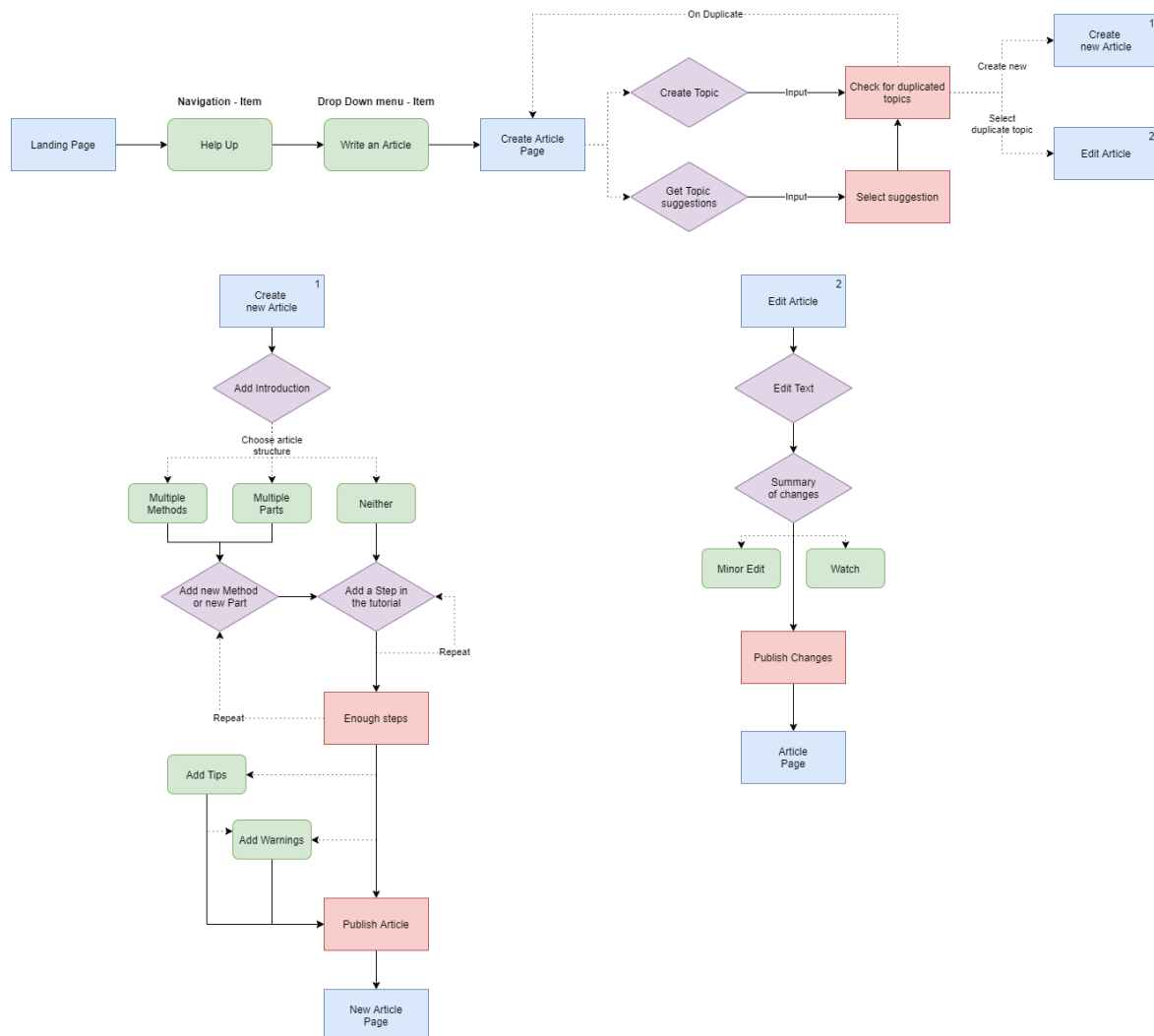
Naast het tweeten onderdeel bovenaan je feed, is er altijd een grote blauwe ‘Tweeten’ knop in het menu links (op desktop). Op mobiel is er altijd een blauwe knop rechts onderin aanwezig op het scherm.

## WikiHow

Wikihow is een kennisplatform waarop handleidingen over allerlei onderwerpen worden geschreven en gedeeld. Deze handleidingen bieden duidelijke, beknopte en bruikbare instructies over hoe je problemen oplost en/of hoe je iets moet maken.

### Userflow – Handleiding maken

Blauwe vakken zijn pagina's of overlay-elementen binnen de website; paarse vakken zijn acties van de gebruiker; groene vakken zijn opties voor de gebruiker; rode vlakken zijn website acties.



### Beschrijving Userflow

Via de Wikihow website kun je navigeren naar het tabje “Help Us” in de navigatie balk. Vervolgens volgt er een dropdown menu, waarin je kunt kiezen voor “Write an article”. Via deze weg kom je op de pagina waar je kan kiezen voor het onderwerp van de handleiding. Er wordt hier op twee manieren gekeken of de handleiding die je wilt gaan maken niet al bestaat.

Optie één is het creëren opgeven van een onderwerp. Je krijgt vervolgens suggesties die vergelijkbaar zijn aan jouw onderwerp. Mocht het onderwerp al bestaan, kun je ervoor kiezen om deze aan te passen. Anders kun je zelf een handleiding gaan schrijven in dit onderwerp.

Optie twee is het verkrijgen van suggesties voor een onderwerp. Je kan vervolgens kiezen uit een suggestie en deze aanpassen of een nieuwe handleiding schrijven.

### **Nieuwe Handleiding**

Bij de keuze voor het schrijven van een nieuwe handleiding wordt je geleid naar een nieuwe pagina. Hier wordt je als eerste gevraagd om een introductie tot de handleiding te schrijven, een korte samenvatting waar de handleiding over gaat.

Vervolgens krijg je de optie om de handleiding in methodes, delen of geen van beide. Hierbij dient rekening gehouden te worden dat de handleiding altijd uit stappen bestaat. Stappen binnen methodes of stappen per deel.

Vervolgens wordt de handleiding geschreven aan de hand van de bovenstaande opties, waarna je de opties krijgt om nog tip(s) en/of waarschuwing(en) wilt toevoegen.

Als laatste kun je het artikel plaatsen.

### **Handleiding aanpassen**

Bij de keuze om een handleiding aan te passen krijg je de gehele handleiding in het tekstveld, met de daarbij horende opmaak. Je kan vervolgens aanpassingen maken aan de tekst, tips en waarschuwingen. Wanneer de aanpassingen klaar zijn, kun je een korte samenvatting van de wijzigingen toevoegen en aangeven of het een grote aanpassing is of niet. Vervolgens kun je de aanpassing opsturen. Deze wordt dan gecontroleerd en eventueel doorgevoerd.

### **Goede en slechte onderdelen**

WikiHow is enorm groot en enorm veel onderwerpen zijn al belicht. Om deze reden is er geen directe verwijzing naar het maken van een nieuwe handleiding. Deze hebben ze in het verleden wel gehad. Tegenwoordig moet je meerdere stappen doorlopen om een artikel aan te maken. Vervolgens wordt er dubbel gecontroleerd op duplicatie om te voorkomen dat er handleidingen met hetzelfde onderwerp geschreven wordt.

Het voorkomen van duplicatie is belangrijk. Hiermee kan voorkomen worden dat het kennisplatform overstroomd wordt met handleidingen over dezelfde onderwerpen. Ook draagt dit bij aan de kwaliteit van de handleidingen, omdat het gebruikers dwingt om goed na te denken over een handleiding. Plus is het mogelijk door andere om aanpassingen (en daarmee verbeteringen) aan handleidingen door te voeren.

Wat direct op de landingspagina meteen opvalt zijn de dubbele zoekbalk om een handleiding te zoeken en de uitgelichte handleidingen onder de categorieën: expert, trending en features. Dit geeft de gebruikers veel mogelijkheid om een handleiding te vinden, maar ook om verschillende handleidingen te ontdekken.

WikiHow werkt ook aan het uitstralen van betrouwbaarheid naar de gebruikers door informatie te verstrekken. Dit doen ze door inzicht te geven in het aantal academisch onderzochte handleidingen (90.000) en betrouwbare handleidingen (30.000) door (500) experts. Daarnaast promoot het actief een artikel over hoe gebruikers zich kunnen weren tegen misinformatie.

## Conclusie

Uit de analyse van Twitter kan opgemaakt worden dat gebruikers doormiddel ten alle tijden wordt gemotiveerd om iets te plaatsen op het platform. Dit wordt bereikt door het plaatsen van visuele motivatie in de vorm van een grote blauwe “Tweeten” knop.

Op de Wikihow pagina zijn veel stappen vereist om een handleiding (wiki how) te kunnen plaatsen. Dit wordt o.a. gedaan om dubbele handleidingen te voorkomen en daarmee een overspoeling van handleidingen met het zelfde of vergelijkbare onderwerpen tegen te gaan.

Verder valt op dat ze een betrouwbare indruk willen achterlaten. Dit wordt mede bereikt door duplicatie te voorkomen en door academische en expert handleidingen te onderscheiden. Daarnaast promoot het actief een artikel over hoe gebruikers zich kunnen weren tegen misinformatie.