

# User Testing



Evernote

Lucas Berkvens, Rob Dekker,  
David Arisz

Universiteit van Amsterdam

# Opdracht

## Usability test met first time user

Test met een groepje van 3 een (specifiek onderdeel van een) website of app met minimaal 2 testpersonen (first time users).

Wij hebben gekozen om een usability test te doen voor de website van 'evernote', specifiek gericht op de homepage van de website.

## Testplan

### Doel van de test

We willen weten of de startpagina van Evernote duidelijk maakt wat het inhoudt. Dat wil zeggen, of de first users een goede impressie krijgen over wat zij op deze website kunnen doen na het bekijken van de startpagina. Dit is erg belangrijk, omdat dit bepaalt of de gebruiker op de website blijft. We laten de testpersoon vooral zijn eigen gang gaan, om uit te zoeken hoe alles in elkaar zit. We geven hem of haar de ruimte om zelf aan de slag te gaan.

### Testmethodes

#### *Question test:*

Na het bekijken van de hoofdpagina van de website wordt aan de gebruiker gevraagd wat hij of zij verwacht allemaal te kunnen doen.

#### *Thinking aloud:*

Er wordt alvorens de test aan de gebruiker aangegeven dat er hardop moet worden gedacht. Door een van de teamleden worden bepaalde steekwoorden opgeschreven over wat de gebruiker zegt en bovendien wordt de test opgenomen met een dictafoon.

### Wat hebben we nodig?

Ten eerste hebben we een laptop of desktop nodig om de site van Evernote te kunnen weergeven aan de testpersoon en er moet een internetverbinding zijn om de website te kunnen laden. Als locatie hebben we een rustige plek nodig, zodat de testpersoon tijdens de test niet afgeleid kan worden. Als laatste hebben we een dictafoon nodig om het hele gesprek met de testpersoon op te kunnen nemen.

## Welke resultaten verwachten we?

We verwachten dat mensen niet in één oogopslag zullen begrijpen waar de website voor gemaakt is en niet snel kunnen zien wat je op de homepage kan doen.

Vervolgens verwachten we dat als de gebruiker de opgelegde taken uitvoert enhardop zegt wat hij of zij aan het doen is, dat er vaak lang gezocht moet worden om het juiste antwoord op de vraag te vinden of om de taak te kunnen voltooien. Het type resultaat wat wij verwachten is dus onwetendheid/onduidelijkheid. Deze resultaten gaan wij registreren middels een dictafoon en eigenhandig notuleren. Deze gegevens gaan wij verwerken in het verslag.

### Testscript

"Allereerst willen wij u bedanken voor uw deelname aan het onderzoek.

Wij zijn drie eerstejaars Informatiekunde studenten en hebben een test in elkaar gezet die de gebruiksvriendelijkheid van de website van Evernote moet gaan weergeven.

Deze test bevat een aantal opdrachten die u op de website uit moet voeren, dit zal een paar minuten in beslag nemen. Tijdens de test is het van belang dat u alles hardop zegt waar u aan denkt, wat u aan het doen bent en dat u hier altijd eerlijk over bent. Het doel van de test is om verbeteringen te vinden in de website van Evernote. Zijn er knelpunten, loopt u ergens vast of bent u juist blij verrast met de website? Denk hardop, zodat ook wij weten wat u denkt.

Wij gaan ervan uit dat u een first time user bent. Dat houdt in dat u nog nooit in aanraking bent gekomen met de website. Bent u geen first time user, dan willen wij dit graag van u weten.

Eerst vragen we u naar de homepage te kijken, en te zeggen wat u zegt. Als u klaar bent krijgt u een vervolgoopdracht.

Er is geen tijdslimiet, u kunt zo lang kijken als u wilt, maar we gaan er wel vanuit dat het niet veel langer zal duren dan een minuut of 5.

De vervolg opdracht is: 'zoek naar een overzicht voor de verschillen van de pakketten.

## Opdrachten (let op: de test persoon moet alles wat hij/zij ziet/denkt hardop zeggen):

1. Doe the Question test voor de homepage. Laat de testpersoon naar de homepage kijken en hardop zeggen wat hij/zij ziet, en waar hij/zij denkt dat de website over gaat.
2. Laat de testpersoon naar een overzicht zoeken van de functies van de verschillende pakketten die Evernote aanbiedt (basis, premium etc.).

### Stappenplan uitvoering test:

1. Zoek een geschikte locatie waar de test afgenomen zal worden.
  2. Vind een geschikt testpersoon (first time user).
  3. Gebruik het testscript.
  4. Neem de test af op een rustige plek en neem deze zonder dat de testpersoon het doorheeft op (na afloop vragen of hij/zij het goed vindt om te gebruiken). Noteer ondertussen ook steekwoorden.
- Question test
  - Thinking aloud

## De test

In totaal zijn er drie first time users gevonden voor ons onderzoek. De testen zijn op het Science Park te Amsterdam afgenomen bij medestudenten. De geschikte locatie was dus niet erg moeilijk te vinden. De studenten waren geen vrienden van ons, waardoor een eerlijk en waarheidsgetrouw onderzoek tot stand kon worden gebracht. Een van de onderzoekers nam contact met de testpersonen en nam vervolgens de test af. Deze onderzoeker keek bovendien naar het gedrag van de testpersonen, denk bijvoorbeeld aan het klik-gedrag. Een andere onderzoeker noteerde wat er door de testpersoon gezegd werd en tegelijkertijd werd door dit persoon het dialoog, maar ook vooral monoloog, opgenomen. Na afloop van de test dient er gevraagd te worden of de testpersoon het goed vindt om het te gebruiken in ons onderzoek. Uiteindelijk bleek het opnemen van de testpersoon niet nodig te zijn geweest, omdat het opschrijven van steekwoorden/zinnen snel genoeg ging.

## Resultaten

### Test persoon 1

#### Question test (thinking aloud):

"Onduidelijk waar de site over gaat."

*(Na 5 seconden) \*scrollt naar beneden\**

"O je kan ook scrollen."

*\*scrollt nog verder naar beneden\**

"Oké, je kan dus blijkbaar belangrijke werkzaamheden opslaan."

*\*bekijkt alle onderdelen een beetje\**

"Het duurde even, maar ik heb denk ik wel een redelijk beeld gekregen van de site."

#### Opdracht (pakket-specificaties zoeken)(thinking aloud):

"De verschillende pakketten heb ik net hieronder zien staan ja."

*\*klikt op "pakketinformatie" bij basis- en premiumpakket\**

"Hm, je kunt alleen losse functies zien van elk pakket."

*\*klikt op meer informatie bij business pakket\**

"Ik klik nu op meer informatie, maar dat gaat alleen over het business pakket."

*\*scrollt naar beneden om te zoeken naar het overzicht\**

*\*klikt op het knopje "prijscalculatie" onder in beeld"*

"Oké gevonden"

### Testpersoon 2

#### Opdracht 1: Question test (thinking aloud):

*\*na een paar seconden kijken naar de homepage zonder te scrollen\**

"Het is niet duidelijk wat je precies kan op deze website, een soort Dropbox maar dan voor bedrijven denk ik. Ook is er een soort prijscalculator, maar waarvoor is niet duidelijk."

*\*scrollt naar beneden\**

"Het is niet in één opzicht duidelijk wat je krijgt voor de prijzen. Informatie bij business past niet, ziet er onprofessioneel uit."

*\*scrollt naar beneden\**

"Blijkbaar kan je een soort Word documenten en post-it's aanmaken. En ik denk dat je ook screenshots, foto's en gescande documenten kan opslaan."

*\*scrollt naar beneden\**

“Een chatfunctie waarmee je ook documenten kan delen, misschien ook tegelijk erin werken. Oh, dat is wel handig, je kan notities makkelijk omzetten tot een presentatie. En als het goed is, is het op alle apparaten beschikbaar. Mooie website, maar niet erg duidelijk.”

### **Opdracht 2:**

*\*na een tijdje kijken naar de aangeboden pakketten\**

“Wat vreemd dat er alleen bij business “meer informatie” staat, en het past er niet eens goed op. En allemaal leuk en aardig dat ik voor elk aanbod een muur van tekst en functies kan bekijken maar ik heb geen idee wat nou precies het verschil is”

*\*na nog een tijdje rondkijken\**

“Ooooh, dus daar is die prijscalculatie voor. Dat had wel wat duidelijker mogen zijn.”

### **Testpersoon 3**

#### **Opdracht 1: Question test (thinking aloud):**

“Ik denk dat je op deze website diagrammen kunt maken en deze overzichtelijk en online kunt plaatsen. Het zal vooral voor het bedrijfsleven worden gebruikt denk ik.”

“Wat die vrouw doet weet ik ook niet.”

“Ik wil niet registreren, maar eerst weten wat het inhoudt.”

*\*scrollt vervolgens naar beneden\**

“Ik zie verschillende pakketten, maar weet nog steeds niet zeker wat de site inhoudt.”

*\*scrollt nog verder naar beneden\**

“Ah, hier staat een uitleg.”

“Mooi design trouwens.”

“Je kunt notities maken en een verzameling van verschillende bestanden. Er kan samen worden gewerkt en er kan eenvoudig een duidelijke presentatie worden gemaakt van je notities.”

*\*scrollt helemaal naar boven.\**

“Volgens mij kan ik niks doen voordat ik ben ingelogd.”

#### **Opdracht 2: Zoek naar een overzicht van de verschillende pakketten**

*\*Klikt eerst het menu aan om te zoeken naar een dergelijk overzicht.\**

*\*Klikt op ‘Plus’.\**

*\*Ziet bovenin het scherm ‘Basic’, ‘Plus’ en ‘Premium’ staan.\**

“Ik kan hier tussen verschillende pakketten navigeren.” (onderzoeker: “maar dat is nog geen overzicht”)

*\*Klikt op prijscalculatie\**

“Aha, dat had ik eerlijk gezegd niet verwacht.”

## **Conclusie**

Na drie testpersonen kwamen wij erachter wat er verbeterd zou kunnen worden aan de website van Evernote. Om het een betrouwbaarder onderzoek te maken, zouden meer testpersonen ondervraagd kunnen worden.

Op het eerste oogopslag was het voor de testpersonen niet duidelijk waar de website voor dient. Al snel kwamen de testpersonen erachter dat de pagina langer was, dus dat er gescrold kon worden. Hier werd duidelijk wat je allemaal met Evernote kunt doen. De beschrijving van wat je kunt doen is dus duidelijk beschreven, maar het vinden hiervan kan nog duidelijker worden aangegeven.

Er werd door testpersoon 3 opgemerkt dat er werd gevraagd om te registreren voordat dit persoon wist waar de website voor diende. We hebben ervoor gekozen om het registreren venster weg te halen en dit bovenin de navigatiebalk te plaatsen. Ook hebben we ervoor gekozen om de navigatiebalk gedurende het scrollen bovenin het scherm te laten staan, wat de gebruiksvriendelijkheid bevordert. Zie hiervoor afbeelding 1.

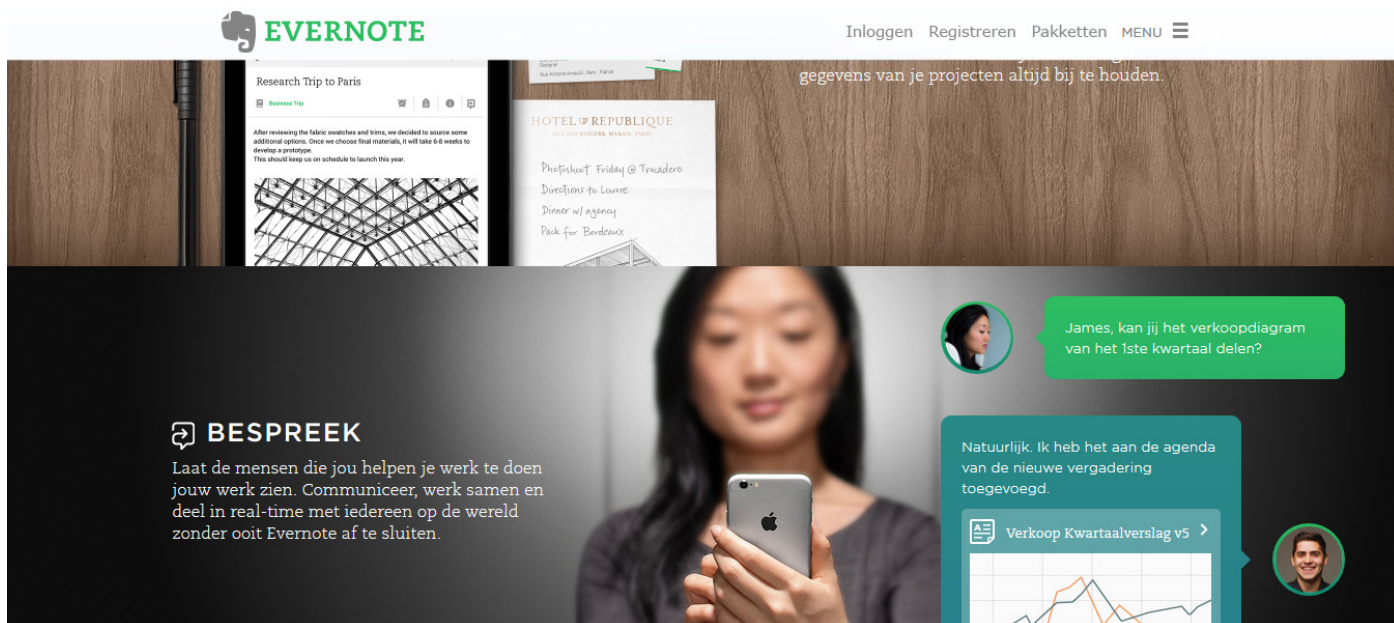
Bovendien werd door testpersoon 3 opgemerkt dat de verschillende pakketten met hun prijzen werden weergegeven voordat dit persoon wist waar de website voor diende. De verbetering voor de website is om de pakketten en hun prijzen onderaan de pagina te weergeven, na alle informatie over de website zelf.

Het design werd als prettig ervaren, dus daar waren geen aanpassingen nodig.

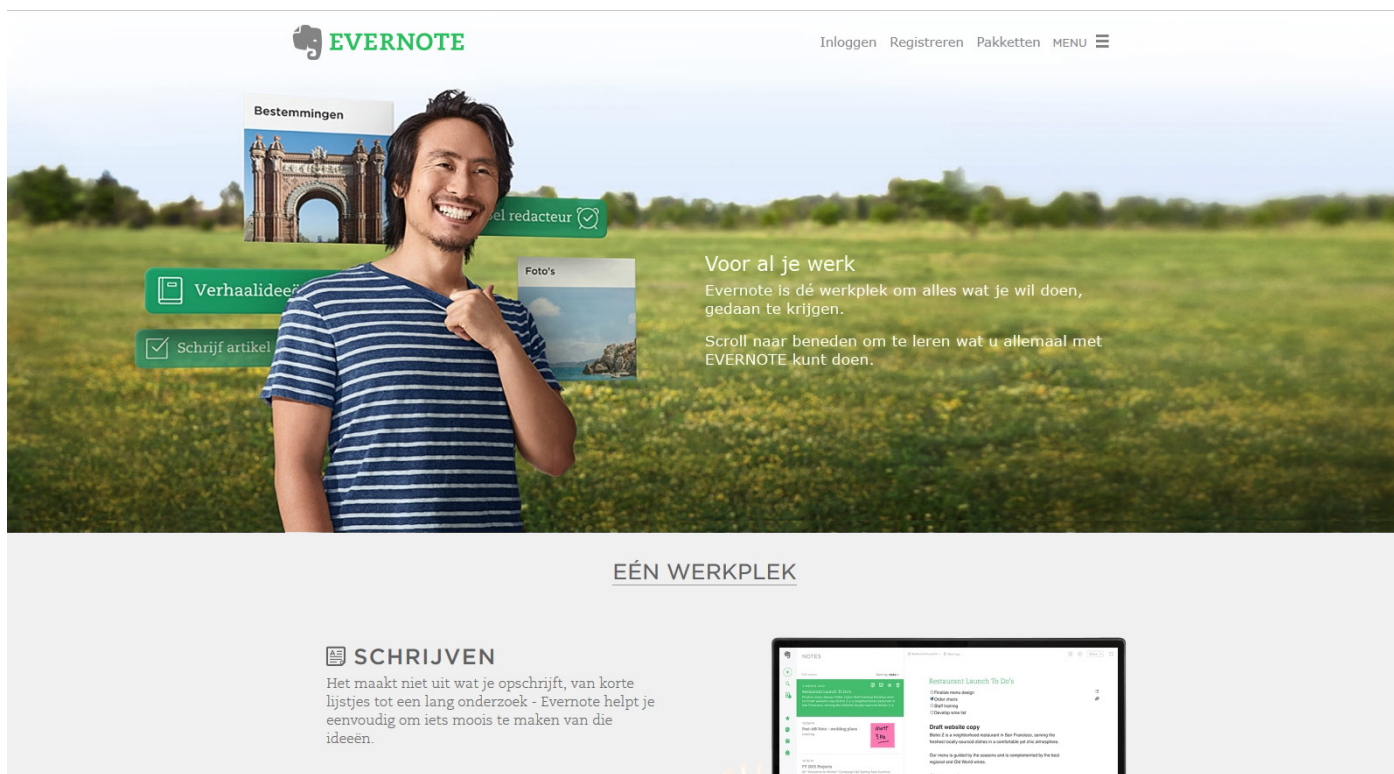
Het viel ons op dat de testpersonen met de muis over ‘prijscalculatie’ heen gingen, maar dat er niet op werd geklikt. Waarschijnlijk komt dat omdat het niet duidelijk is wat deze pagina inhoudt. Als verbetering hebben we daarom ‘prijscalculatie’ verandert in ‘pakketten’.



# Wijzigingsvoorstellen



Wijziging 1: Het Inloggen en Registreren staat nu in de header. Ook scrollt de header mee in plaats van dat hij boven in beeld blijft staan als je naar beneden scrollt. Ook is het knopje prijscalculatie in de header gezet en 'pakketten' genoemd.



Wijziging 2: Het registreren is verplaatst naar de balk boven in beeld. Op de plek waar het eerst stond, staat nu een korte, ietwat duidelijkere beschrijving van wat waar de site voor bedoeld is. Ook zijn de pakketten verplaatst