

Evernote.com

De werkplek voor al je werk



EVERNOTE

Muhammad Shuduyev

11136626

Tijmen Venneker

11040181

Bob Scheer

10777830

voor onze user test hebben wij gekozen voor de website van Evernote. Allereerst hebben wij een plan gemaakt met wat wij willen gaan testen, vervolgens hebben wij een methode hiervoor gekozen en ten slotte hebben wij bedacht hoe wij deze resultaten zullen registreren.

Wat wij willen testen

We gaan de learnability van de website testen. Dit gaan we doen door de gebruiker taken te laten uitvoeren. Het is de bedoeling dat de gebruiker een notitie aanmaakt, en deze als notitie op een bepaalde datum als herinnering instelt. Hiermee willen we uitvinden of een nieuwe gebruiker op intuïtie de site kan besturen.

Testmethode

We zijn van plan om de Thinking Aloud methode van de Nielsen Norman Group te gebruiken. Hierbij geven wij de gebruiker taken en hij/zij moet hardop zeggen welke gedachten hij/zij heeft tijdens het uitvoeren van de desbetreffende taken. We kiezen voor deze methode omdat wij erachter willen komen wat de gebruiker denkt en of deze de website goed begrijpt.

Type resultaten

We verwachten dat wij een verzameling van gedachten van de gebruikers krijgen. Deze staan op volgorde van het gebruik van de website. We komen hieraan door op te schrijven wat de testpersoon zegt. Door de gedachtengang te bestuderen kunnen we erachter komen wat de testpersoon denkt over de website en het proces dat bij de taak hoort. Door te kijken naar waar de testpersonen onzeker zijn of de website onduidelijk vinden kunnen we zien wat er verbeterd moet worden. De onderdelen die verbeterd moeten worden werken we uit in Pencil of Adobe Photoshop. Om zo een verbeterde versie van de website te creëren.

Introductie

Wij zijn Muhammad, Tijmen en Bob en wij zijn eerstejaars informatiekunde studenten.

Met behulp van dit onderzoek willen wij de learnability testen van de website Evernote. Wij verwachten dat u nog nooit van Evernote gehoord heeft. Wij willen dus puur de website testen en niet de gebruiker. De antwoorden die u geeft kunnen dus nooit fout zijn. Wij verwachten eerlijke antwoorden. Omdat de website niet ontworpen is door ons kan de gebruiker onze gevoelens niet

kwetsen. Eerst krijgt u maximaal twee minuten om de website te verkennen. U hoeft dan nog geen handelingen te verrichten. Wel vragen we aan u om hardop te denken, denk hierbij aan wat u ziet of wat u goed of slecht aan de website vindt terwijl u bezig bent. Dit is namelijk zeer hulpzaam voor ons voor het onderzoek. Na de twee minuten stellen we u twee vragen. Na deze twee vragen, vragen we u om twee handelingen uit te voeren. Voor deze twee vragen en twee taken krijgt u 5 minuten.

First time user

Voor onze vragen en taken die we aan de users voorleggen, is het noodzakelijk dat de users niet weten wat de website Evernote inhoudt. Daarom zullen wij gebruik maken van first time users in onze user test.

Vragen

1. Wat is de bedoeling van de website?
2. Is er de mogelijkheid om vragen te stellen/ Is er een FAQ aanwezig?

Taken

1. Op 14 januari heb je een afspraak. Omdat je bang bent dat je dit vergeet wil je ervoor zorgen je dit op een of andere manier niet vergeet.
2. Je hebt een notitie (met herinnering) over een afspraak gemaakt. Je wil dat de andere persoon deze herinnering ook krijgt, zodat deze persoon de afspraak ook onthoudt. Zorg dat dit gebeurt.

Volgorde

De vragen en taken zijn genummerd. Dit is ook de juiste volgorde.

Tijdslimiet

Wij hebben gekozen voor een tijdslimiet van 5 minuten. Wij denken dat dit zeer realistisch is omdat de site niet heel veel verschillende functies heeft. Men hoeft alleen in te loggen en uit te zoeken hoe het precies werkt om notities te maken en hier vervolgens herinneringen voor in te stellen.

Rolverdeling

Wij hebben tijdens het afnemen van de user tests ieder een van onderstaande rollen vervuld:

Facilitator: Deze regelde de ruimte en een laptop om de user test af te kunnen nemen.

Notulist: Deze noteerde de gedachten van de gebruiker, bestuudeerde zijn gezichtsuitdrukkingen en zijn stemming.

testafnemer: deze had contact met de gebruiker en nam de user test af.

Test

Gebruiker 1:

1. Wat is de bedoeling van de website?

De bedoeling van de website is volgens mij om notities online te maken, om je gegevens niet te verliezen. Verder kan je deze notities delen op social media (Facebook, Twitter LinkedIn). De website ziet er best ingewikkeld uit om te gebruiken, de iconen waren namelijk best verwarrend.

2. Is er de mogelijkheid om vragen te stellen/ Is er een FAQ aanwezig?

De mogelijkheid om vragen te stellen kon ik niet vinden. Volgens mij is deze functie niet aanwezig op de site van Evernote. Dit is wel een gemiste kans, omdat je hiermee gebruikers op een eenvoudige manier mee op weg kan helpen. Bovendien is een FAQ heel gebruiksvriendelijk.

Taak 1: De gebruiker zit een moment verdwaald naar de site te kijken en heeft geen idee waar hij op moet klikken om een notitie toe te voegen. Uiteindelijk komt hij er achter dat als je je muis lang genoeg op een icoon houdt er een beschrijving van de functie komt te staan (hij is gefrustreerd dat er in de navigatiebalk iconen aanwezig zijn en de navigatie niet gewoon in woorden is uitgedrukt). Hiermee was het hem gelukt om een notitie toe te voegen en een herinnering voor de notitie in te stellen op 14 januari. Echter was hij lang aan het twijfelen of er wel een melding zou komen op de dag zelf, hier was hij uiteindelijk niet helemaal zeker van. Het kwam over dat hij zich ongemakkelijk voelde op de website.

Taak 2: De gebruiker begint langzaam los te komen op de site en begint zichzelf interactief over de site te navigeren. Hij weet uiteindelijk niet hoe een ander persoon de herinnering ook krijgt, wel is het gelukt om de notitie met andere te kunnen delen(bijvoorbeeld via social media of een link). Echter twijfelt hij of dit de bedoeling was die in de taakomschrijving was beschreven.Hij geeft aan

dat die het onhandig vindt dat je alleen een link kan delen en niet er voor kan zorgen dat een ander persoon de herinnering ook krijgt. Hij kwam geïrriteerd over na de user test.

gebruiker 2:

1. Wat is de bedoeling van de website?

Op de website kan je notities instellen en volgens mij is het de bedoeling dat je deze deelt met anderen, echter weet ik dit niet zeker. Het ziet er gemakkelijk uit om te gebruiken want er zijn niet heel veel verschillende functies.

2. Is er de mogelijkheid om vragen te stellen/ Is er een FAQ aanwezig?

Een FAQ kan ik niet vinden, echter heb ik links onderaan bij mijn account de optie help en leren gevonden. Als je hierna op contact klikt en daarna naar de support page gaat is er de mogelijkheid om een vraag te stellen

Taak 1:

Een notitie in stellen ging deze gebruiker heel soepel af, na een paar seconden zijn ogen over het scherm te laten gaan had hij de optie gevonden. Hij typte een notitie in waarna hij moeiteloos de optie vond om voor deze notitie een herinnering in te stellen op 14 januari. Hierna ging hij nog wel even voor de zekerheid checken of er echt een melding zou komen maar al snel trok die de conclusie dat dit inderdaad het geval zou zijn, namelijk op 14 januari om 8:00. .

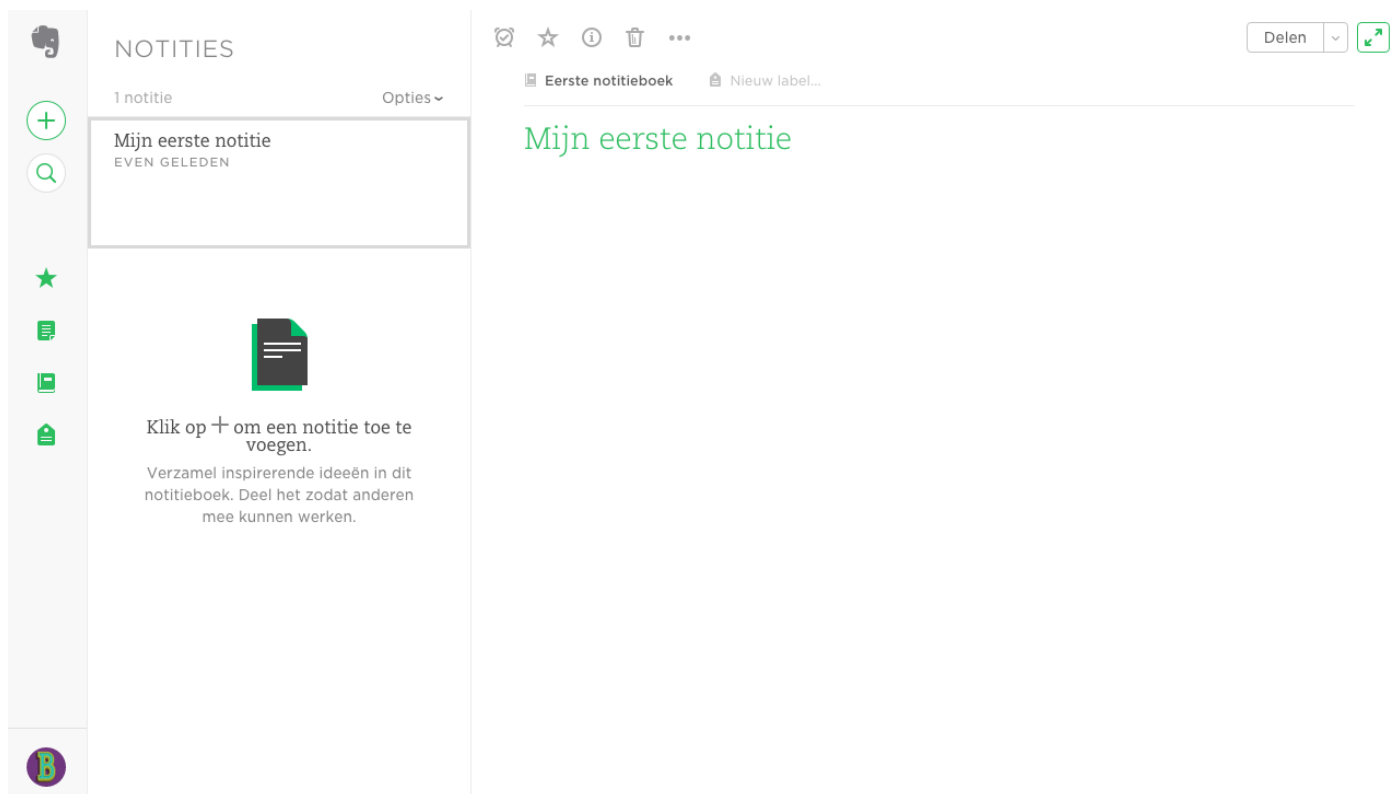
Taak 2:

De gebruiker zie ik nu voor het eerst een beetje vastlopen op de website van Evernote. Hij zit een beetje verbaasd naar het scherm te kijken en klikt na ongeveer 1 minuut met zijn laatste hoop op 'delen'. Hierna zegt hij twijfelend dat hij via delen de link zou gebruiken om de notitie met een ander persoon te delen, echter is hij er niet zeker van of dit op deze manier werkt.

Conclusie

Uit de user tests is gebleken dat het aanmaken van een notitie niet alle gebruikers even makkelijk afgaat. Probleem is dat er bij de iconen in de balk aan de linkerkant geen beschrijving staat. Er mist dus duidelijkheid. Daarnaast is er niet makkelijk een FAQ te vinden op de website. Gebruiker 1 laat weten dat hij/zij dit wel graag op de website zou willen zien.

Dit is de huidige site met de verwarrende iconen aan de linkerkant en een slechte usability



aanpassingen

Om de website duidelijker te maken zouden wij aanraden om in plaats van de iconen in de balk aan de linkerkant van het scherm een navigatiebalk aan de bovenkant van het scherm te plaatsen. In deze navigatiebalk staan de functies in woorden beschreven. Verder vonden onze testpersonen het onduidelijk hoe ze een notitie kunnen delen. Op het delen van notities zou meer nadruk gelegd moeten worden, dit hebben wij gedaan door middel van het icoon naast de optie 'delen'. Ten slotte zouden wij ook een FAQ toevoegen. Deze staat onder "help" in de menubalk. Onderstaand is de website aangepast op hoe wij hem zouden willen zien. De menubalk is veel duidelijker voor first time users die geen verstand hadden van wat de iconen in de navigatiebalk inhielden, first time users zouden met deze site veel sneller een notitie kunnen maken en hiervoor een herinnering instellen.

Aangepaste website met navigatiebalk in woorden

