

2012

De OOG
OpdrachtenGroep

Pieter van Laatum,
Simon van Raaij,
Max Tijssen



[DE NEW YORK TIMES BIJ DE TIJD?]

'The New York Times' doet haar uiterste best om modern te zijn. De krant is al de grootste digitale krant van de Verenigde Staten, maar lukt het 'The Times' ook om de ontwikkelingen van de informatie-era bij te houden? In een poging om verder te groeien in een wereld waar digitale communicatie de overhand dreigt te nemen heeft de op twee na grootste krant van Amerika een app gemaakt waarmee iedereen op de hoogte kan zijn van het laatste nieuws, terwijl daarbij kwaliteit van de nieuwsvoorziening niet in het geding mag komen. Past 'The New York Times' nog wel in deze tijd?

I

nhoud

Introductie	2
Reviews	3
Jame Williams.....	3
Review	3
Conclusie.....	3
John Elway.....	4
Review	4
Conclusie.....	4
Dave Devon	5
Review	5
Conclusie.....	5
Steve Walburg.....	6
Review	6
Conclusie.....	6
Daniel Biss	7
Review	7
Conclusie.....	7
Expert review aan de hand van heuristieken	8
Visibility of system status.....	8
Match between system and the real world	8
User control and freedom.....	8
Consistency and standards.....	8
Error prevention.....	8
Recognition rather than recall	8
Flexibility and efficiency of use	8
Aesthetic and minimalist design	8
Help users recognize, diagnose, and recover from errors	8
Help and documentation	9
Resultaten.....	10
Conclusie.....	12

I ntroductie

“The New York Times” is een gerenommeerd Amerikaans dagblad, dat zowel nationaal als internationaal een groot aanzien geniet. De krant is een van de grootste van Amerika, en de website van het blad staat als de meest bezochte Amerikaanse online krant. Het is dus niet meer dan logisch voor *The Old Grey Lady* (zoals de krant ook wel genoemd wordt) om geld, tijd en moeite te investeren in het versimpelen van haar online toegang.

In de huidige tijdsgeest zijn de zogenaamde *smartphones* niet meer weg te denken. Een groot deel van de bevolking in onze westerse maatschappij heeft tegenwoordig een telefoon op zak die veel meer kan dan het gebruikelijke bellen en sms'en. Veel van de verdere functionaliteit van deze mobieltjes is afhankelijk van zogenaamde *apps*, kleine applicaties, meestal met een of enkele functies. *Apps* zijn beschikbaar op een aantal besturingssystemen, de belangrijkste daarvan zijn: *Apple's iOS (iPod, iPhone, iPad)*, *Google's Android (Samsung Galaxy, HTC telefoons, Sony Tablet etc.)* en het nieuwere *Windows Phone 7* van *Microsoft (Samsung Focus, Nokia Lumia, HTC Titan etc.)*. Daarnaast bestaat er een wat kleinere markt voor *apps* binnen de webbrowser *Google Chrome*.

Met zicht op de huidige manier van communiceren en het feit dat men altijd een met het internet verbonden apparaat in de zak heeft lijkt het logisch voor kranten om zich steeds meer te gaan richten op de digitale wereld en mee te doen met de *app-hype*. *The Times* heeft dit ook gedaan en heeft een *app* laten ontwikkelen om gemakkelijk en op toegankelijke wijze het nieuws bij te kunnen houden. De *app* is beschikbaar in de verschillende *app-markets*, waaronder die van *Google Chrome*.

Wij hebben gekozen om de *in-browser-app* voor *Google Chrome* te reviewen, om de simpele reden dat deze als enige voor ons allen beschikbaar was. De keuze voor de *app* van *The New York Times*, is erop gebaseerd dat het een *app* zou moeten zijn die door een grote verscheidenheid aan mensen gebruikt wordt en we dus relatief gemakkelijk een aantal *persona's* konden verzinnen.

Daarnaast wilde een van ons ook graag het nieuws lezen.

The screenshot shows the New York Times website interface. At the top left, it says "The New York Times" and "Top News". The main content area is a grid of news articles. The first article is "Ousted Chinese Leader Is Said to Have Spied on Other Top Officials" by Jonathan Anfield and Ian Johnson. Other visible headlines include "Former Liberian President Convicted of War Crimes", "Rupert Murdoch Apologizes Over Hacking Scandal", "French Front-Runner Says He'd Seek to Renegotiate Fiscal Treaty if Elected", "Black Man's Killing in Georgia Eludes Spotlight", "2 House Democrats Defeated After Opposing Health Law", "Israeli Army Chief Says He Believes Iran Won't Build Bomb", "Chasing Fees, Banks Court Low-Income Customers", "Large Blast Reported in Syrian City of Hama", "Exxon Mobil Earnings Disappoint", "Pakistan's Prime Minister Found Guilty of Contempt", "With Wal-Mart Claims, Greater Attention on a Law", "Laker Cites 'Passion,' Not Anger, in Elbowing", and "A Low-Key Anchor With High Expectations". On the right side, there is a "SECTIONS" menu with options like "TOP NEWS", "OPINION", "PHOTOS", "SAVED", "WORLD", "U.S.", "POLITICS", "N.Y. REGION", "BUSINESS", "TECHNOLOGY", "SPORTS", "SCIENCE", "HEALTH", "ARTS", "BOOK REVIEW", "FASHION & STYLE", "WEIRDNESS", "DRINK & WRINE", "SUNDAY MAGAZINE", "SUNDAY REVIEW", "TRAVEL", "OBITUARIES", "REAL ESTATE", and "MOST EMAILED". At the bottom right, there are icons for "LAYOUT", "MY ACCOUNT", and "SHORTCUTS".

Reviews

De volgende reviews zijn geschreven vanuit het perspectief van fictieve karakters in een poging om een aantal mogelijke gebruikers te simuleren. Iedere fictieve gebruiker wordt kort ingeleid en vervolgens staat er per persoon een review en conclusie alsof deze door die persoon geschreven is.

James Williams

Een 36 jarige zakenman, alleenstaand. Hij gebruikt de *app* om 's ochtends tijdens het drinken van zijn koffie en eten van zijn ontbijt snel het belangrijkste nieuws van de dag te bekijken. Het belangrijkste punt is om snel de belangrijkste nieuwsartikelen van de dag te lezen.

Review

De *app* begint met een nuttig scherm met al het belangrijkste nieuws, hierdoor kan het belangrijkste nieuws snel gevonden worden wat ik prettig vind.

De interface is minder goed, een groot deel van het scherm blijft ongebruikt en de tekst die er wel staat is klein en onprettig om te lezen. Daarnaast valt er een gedeelte van de tekst aan het eind van de korte beschrijving van een artikel weg, wat er niet gelikt uitziet. Ook kon ik niet direct vinden hoe de tekst groter gemaakt moest worden, en zelfs dan kon het maar op twee verschillende manieren.

Bediening gaat met een combinatie van toetsenbord en muis en anders erg moeizaam. Dit vind ik een negatief punt aangezien ik tijdens het ontbijt meestal maar een hand vrij heb.

Bij ieder artikel staat een kleine versie van het plaatje, waardoor sneller te zien is of deze aantrekkelijk is om te lezen, alleen is het dan weer jammer dat ook deze soms wegvalt achter het volgende artikel. Deze is daardoor niet compleet te bekijken.

Conclusie

Over het algemeen vind ik dit een nuttige en goede *app*. De artikelen zijn goed geschreven en snel en simpel te vinden. Daarnaast zijn ze ook zo compact dat ik de artikelen die mijn interesse wekken in mijn beperkte tijd kan bekijken.

Verbeterpunten vind ik de interface en bediening van deze *app*, hoewel dit maar lichte ergernissen zijn.

John Elway

Een jonge schilder van 25 jaar oud, laag opgeleid en vooral geïnteresseerd in sport. Hij gebruikt de *app* om uit te vinden wat er allemaal in de sportwereld gebeurt, maar zal ook, als deze er zijn, andere grote nieuwsartikelen willen bekijken. Hij zal hier alleen niet naar zoeken.

John heeft genoeg tijd om de artikelen rustig te lezen, maar zal alleen de stukken lezen die zijn interesse wekken.

Review

Het eerste dat mij opvalt, is dat ik simpelweg rechts in de balk naar “*sports*” kan doorklikken en direct alle interessante artikelen kan vinden. Daarnaast zie ik hier ook meteen dat er erg veel staan, uit allerlei soorten sporten, waardoor er genoeg te lezen is.

De bediening is duidelijk met grote knoppen die ik gemakkelijk kon vinden, dus daar geen heb ik geen klachten over.

De artikelen zijn kort en snel te lezen, waardoor ik snel door kan naar het volgende artikel.

Een ander fijn punt is dat als de *app* gestart wordt, ik automatisch ben op de pagina met het top nieuws, waardoor ik het direct kan zien wanneer er iets bijzonders gebeurd is, en hier niet zelf naar op zoek hoeft te gaan.

Conclusie

Ik vind dit een erg goede *app*, die voor mijn doeleinden perfect is. Hij is simpel te gebruiken, ik kan veel artikelen vinden die ik interessant vind en ik blijf ook van ander belangrijk nieuws op de hoogte.

Dave Devon

Dave is een werkloze man van 26 jaar. Hij heeft journalistiek gestudeerd maar heeft de studie nooit afgemaakt. Toch heeft Dave nog steeds interesse voor het vakgebied en is een *vlog* begonnen. In zijn *vlog* praat hij vooral over actualiteiten en verdient een beetje geld bij met advertenties bij zijn video's.

Dave heeft genoeg tijd om artikelen aandachtig te lezen, maar hij is vooral geïnteresseerd in het krijgen van zoveel mogelijk kijkers en richt zich daarom vooral op schokkende en opmerkelijke artikelen om te delen met zijn publiek.

REVIEW

Bij het starten van de *app* is het eerste dat mij opvalt de voorpagina. De pagina, die blijkbaar '*top news*' heet, bevat de belangrijkste artikelen van het moment, wat voor mij erg bruikbaar is. Naast de nieuws categorieën staan een soort slotjes, waarvan de betekenis me niet direct duidelijk wordt. Bij het bekijken van die categorieën blijkt al wel gauw waar ze voor dienen, deze categorieën mogen niet onbetaald gelezen worden, dit is toch een behoorlijk minpunt.

Wat verder opvalt, is dat bij de koppen van alle artikelen een plusje aanwezig is. Bij het drukken op deze knop verschijnt de boodschap '*saved*' in beeld, maar mij wordt niet duidelijk wat dit betekend.

Wat ik een leuke toevoeging vind, is de categorie '*most emailed*', omdat ik hierdoor kan zien waar mensen zoal over praten, en wat ze met elkaar delen. Deze informatie kan ik goed gebruiken bij de productie van mijn videoblog.

Conclusie

Deze *app* vind ik zeer goed ontworpen en gemaakt, alles is overzichtelijk geplaatst, en voor hen die dat niet vinden kan de lay-out aangepast worden. Het is soepel om hiermee de actualiteit te volgen en om leuke, spannende en opmerkelijke artikelen en gebeurtenissen te vinden en een goede hoeveelheid informatie te vergaren.

Een klein probleem is wel het gebrek aan documentatie en hulp, want op het eerste gezicht zijn er een aantal knoppen en tekenjes die niet direct voor zich spreken. Een groter probleem is dat er voor het zien van de volledig artikelen betaald moet worden, maar aangezien dit geschreven is door journalisten is dit ook wel weer logisch.

Steve Walburg

Steve is een eenentwintigjarige student die graag via *social media* zijn favoriete verhalen met zijn vrienden deelt. Hij wil graag in zo min mogelijk muisklikken een artikel op zijn *Twitter* of *Facebook* hebben.

Review

Om een artikel te kunnen delen via een van het veelvoud van *social media*, hoefde ik alleen maar in het artikel zelf op de *share*-knop te drukken. Drukte ik per ongeluk het artikel weg, echter, dan had ik helaas niet de keuze om via de *thumbnail* van het artikel te delen, maar moest ik het weer eerst openen, hoewel het plusje rechtsboven anders zou doen vermoeden.

Conclusie

Over het algemeen een zeer gelikte *nieuwsapp* met goede journalistiek, maar één of twee verwarrende knopjes. Het aantal sociale media is wel beperkt, met alleen *Facebook* en *Twitter*.

Daniel Biss

Daniel is een lid van de *New York State Assembly*, 34 jaar en wendt zich tot het internet voor actuele informatie over punten die hij belangrijk vind. Hij wil hierbij graag achtergronden en statistieken zien.

Review

Hoewel de artikelen goed geordend zijn in categorieën op de voorpagina, is er geen enkele manier om oude artikelen te bekijken. Verder is het compleet onmogelijk om zelfs in de huidige artikelen te zoeken naar *keywords*. Ik zie niet waarom dit niet geïmplementeerd kon worden, gezien beide features wel op de website van de Times aanwezig is.

Conclusie

Deze nieuwsapp laat veel liggen wat betreft mogelijkheden om informatie te vinden. Alles is wel te vinden (mits het in de afgelopen week of daaromtrent gebeurd is), maar het kost meer moeite dan het zou moeten.

E

xpert review aan de hand van heuristiek

Visibility of system status

De *app* zorgt ervoor dat er bovenaan een artikel de naam van het artikel blijft staan, zodat het duidelijk blijft wat je aan het lezen bent, daarnaast staat blijft er rechts in de sectiebalk staan bij welke sectie dit artikel hoort.

Match between system and the real world

De *app* gebruikt berichten en foto's uit de echte wereld en aangezien de tekst geschreven is door journalisten is deze tegelijkertijd zakelijk en goed te begrijpen. Dus de verbinding tussen het systeem en de echte wereld goed.

User control and freedom

De standaard knoppen op de muis kunnen niet gebruikt worden om terug te gaan naar de vorige pagina, en er moet linksboven op het kruis gedrukt worden. Dit zorgt ervoor dat als je per ongeluk een verkeerd artikel aanklikt je meer moeite moet doen dan nodig zou hoeven zijn om terug te komen. Dit is dus een minpunt van de *app*.

Consistency and standards

De tekst in de *app* is met zorg geschreven door journalisten. Hierdoor zal er gelet worden op consistentie, hier is dan ook geen tegenvoorbeeld van te vinden. De tekst is door deze mate van professionaliteit dan ook waarschijnlijk voor het overgrote deel van de bevolking goed te begrijpen.

Error prevention

Als er veel geklikt wordt op de sectie balk links of tab langere tijd ingedrukt wordt kan de gebruiker vast komen te zitten op een pagina, of zelfs alleen maar een lege pagina te zien krijgen. Hier komt ook geen bericht van, dit is dus niet helemaal goed gemaakt.

Recognition rather than recall

Niks hoeft onthouden te worden. Het enige geval waarin dit zo zou kunnen zijn (het aanmaken van een nieuw account), vind allemaal in 1 scherm plaats.

Flexibility and efficiency of use

Met wat oefening versnellen de *shortcuts* het bladeren door het nieuws enorm.

Aesthetic and minimalist design

Het design is ongeveer zo minimalistisch als je het kan vinden. Het is wit met daarop prettige tekst en duidelijke foto's. Het geheel is zeer overzichtelijk, en aangenaam aan de ogen.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Zoals al aangegeven bij de *Error prevention* geeft het systeem niet altijd foutmeldingen. In feite is de enige foutmelding die je bij het gebruik van deze *app* ooit te zien krijgt is dat de gebruiker moet inloggen om een artikel te kunnen lezen. Daarbij moet gezegd worden dat heel duidelijk wordt aangegeven hoe dit moet gebeuren en hoe duur dit is. Over het algemeen valt er weinig aan te merken over de probleemherkenning en rapportage van de *app*, maar het is dan ook een *app* waarbij niet veel mis kan gaan.

Help and documentation

De eigenlijke knoppen binnen de *app* komen zonder enige documentatie, maar gelukkig zijn dit er weinig en spreekt het meestal voor zich. Daarnaast heeft de applicatie een eerder genoemde set sneltoetsen en toetscombinaties om mee door het nieuws te *browsen*. Deze worden prima uitgelegd, als men tenminste de knop kan vinden waar deze documentatie achter verstopt is.

Resultaten

Wat volgt uit het bekijken van mogelijke *users* en een observatie aan de hand van onze heuristiek, zijn een aantal voor- en nadelen van de *app*. De belangrijkste worden hier per onderwerp besproken en toegelicht.

Overzichtelijkheid

Alle gebruikers zijn het er wel over eens dat de *app* er goed en overzichtelijk uitziet. Zelfs als er een gebruiker langs zou komen die de *lay-out* niet goed vindt, dan valt deze met een paar muisklikken aan te passen. Er is een ruim aanbod aan verschillende *lay-outs*, misschien zijn het er zelfs té veel aangezien er meer dan tien zijn om uit te kiezen.

Bediening

De bediening van de *app* lijkt soepel te verlopen, al zijn niet alle fictieve gebruikers het daarover eens. Er zijn een aantal bedieningen aanwezig die via het toetsenbord aan te spreken zijn, maar niet alle gebruikers zijn erachter gekomen dat deze aanwezig zijn. Als een gebruiker de zogenaamde *shortcuts* eenmaal gevonden heeft is hij/zij er meestal positief over te spreken, na wat oefenen en gewenning geven de toetsenbordtoetsen een soepele en zelfs wel leuke manier om door het nieuws te bladeren.

Delen

Het delen en zien delen van nieuwsberichten is voor sommige gebruikers erg belangrijk. Men heeft bij *The Times* de klok wel horen luiden, maar ze hebben maar een klein stukje van de klepel kunnen vinden. Er zijn mogelijkheden voor delen, maar de opties zijn beperkt, men kan een artikel *tweeten* of *sharen* op respectievelijk *Twitter* en *Facebook*. Voor veel gebruikers zal dit al genoeg, of zelfs meer dan genoeg zijn, maar de ware *social media junkies* willen graag meer dan alleen dat. Daarnaast bestaat er de leuke toevoeging van een categorie waar men de artikelen kan zien die mensen het meest gedeeld hebben. Het kan voor bepaalde gebruikers nuttig zijn om te kunnen zien waar men het zoal over heeft.

Informatievoorziening

Voor de meeste gebruikers van de applicatie zijn de artikelen een prachtige bron van informatie. Ze zijn geschreven door professionals en langs de redactie van een prijswinnende krant geweest. Toch mist de *app* de mogelijkheid tot het vinden van achtergrondinformatie en een zoekfunctie ontbreekt in zijn geheel. In de *app* is het niet mogelijk om bijvoorbeeld gerelateerde artikelen te bekijken, terwijl dit door slim gebruik te maken van *keywords* niet eens zo moeilijk is. Ook kan de *app* niet terug in de tijd kijken en zijn alleen de meest recente artikelen te zien. Dit zal de meeste gebruikers niet weerhouden van het gebruiken van de applicatie, maar een bepaalde groep mensen (zie ook de politicus Daniel Biss). Waar de gebruikers positief over zijn, is de beginpagina met 'Top News', net zoals een papieren krant bevat de voorpagina al het belangrijkste nieuws van het moment.

Foutgevoeligheid

De *app* lijkt niet heel foutgevoelig, geen van de gespeelde gebruikers heeft last gehad van *errors*, maar als men gaat proberen om de *app* te laten crashen, lukt dit wel degelijk. In dit geval kan de gebruiker vast komen te zitten op een lege pagina, zonder wat voor melding dan ook. Bij normaal gebruik zal dit echter weinig problemen oplossen, aangezien dit net snel gebeurt, en een simpele druk op de *refresh*-knop alle problemen oplost.

Toegankelijkheid

Iedereen met de *Google Chrome* browser kan deze app met twee, drie muisklikken installeren, maar als je daadwerkelijk een artikel wil lezen zul je toch echt moeten betalen. Of dit een probleem is valt te betwisten, omdat het toch een betaalde krant blijft die haar winst ergens vandaan moet halen. Gratis kwaliteitsnieuws aanbieden zal hier niet bij helpen.

C onclusie

Is *The New York Times* geslaagd in haar taak om een moderne, toegankelijke *app* te maken? Over het algemeen lijkt de *app* goed gemaakt en is er goed nagedacht over de overzichtelijkheid en de manier van navigeren. Toch is niet iedereen over de navigatie te spreken, voornamelijk bij een eerste kennismaking met de applicatie is voor sommige gebruikers niet meteen duidelijk hoe te navigeren door de nieuwsberichten. Aan de *app* is duidelijk te merken dat de ontwikkelaars modern en vernieuwend wilden zijn, maar toch het karakter van een papieren krant vast wilden houden. De *layout* van de menu's doet erg denken aan een fysieke krant, maar vooral de opmaak van de nieuwsartikelen heeft de belangrijkste karakteristieken van een papieren dagblad. Opvallend is ook dat deze opmaak niet of nauwelijks veranderd in de verschillende *lay-outs*.

Toch heeft het bedrijf een aantal steken laten vallen. In een poging om modern te zijn heeft men een verbinding met *social media* toegevoegd, maar deze is erg beperkt. De meeste websites vandaag de dag hebben minstens een *Like*-knop van *Facebook*, en ook de *+1* knop van het langzaam groeiende *Google Plus* wordt een steeds normaler geval om tegen te komen. Daarnaast zijn er websites als *Reddit*, *StumbleUpon* en *LinkedIn*, waar mensen ook heel graag hun interesses delen en willen praten over de actualiteit. Het kan natuurlijk een bewuste keuze zijn om maar weinig integratie van *social media* toe te voegen, maar als dat het geval is, lijkt het erop dat *The Times* haar doelgroep en zeker ook de doelgroep van *apps* verkeerd in heeft geschat. *Social media* worden een steeds belangrijker fenomeen in ons privéleven en men laat graag aan het internet weten waar hij/zij zich mee bezig houdt.

Over het algemeen is de *app* gelukt. Hij komt modern over, vooral wat betreft uiterlijk, zonder het principe van een krant gecompromitteerd wordt. *The New York Times* heeft er duidelijk veel moeite ingestoken om de *app* een succes te laten worden en heeft zich daarbij terecht vooral op de digitalisering van onze samenleving gericht.