

BBC News Expert Review door CJJR

Door Camil Staps, Jos Craaijo, Joep Bernards en Randy Wanga

We hebben de 'BBC News' app gekozen. Met deze app kun je het nieuws van de BBC volgen of zelf je nieuws insturen. De app is ontwikkeld door BBC Worldwide (Ltd).

Personages

Journalist

Mag niets missen, wil op de hoogte blijven van het laatste internationale nieuws.

Student

Wil snel kunnen zien wat er in de wereld speelt. Vooral geïnteresseerd in groot/opmerkelijk nieuws.

Heuristische Evaluatie

Er zijn evaluaties gedaan door 3 evaluators.

Scenario's

1. Een student komt thuis en wil weten wat de uitslag van zijn favoriete voetbalclub is.
2. Een student ziet de Big Ben in brand staan en wilt het de BBC vertellen.
3. Journalist wil meteen na het installeren van de app push-notificaties inschakelen om op de hoogte te blijven van het nieuws.

Aggregate findings

Severity 4

- Het verversen van de artikelen duurt te lang

Severity 3

- Het verversen faalt vaak
- De watch/listen knop heeft een onduidelijk icoon

Severity 2

- Bij het opstarten wordt niet automatisch verversed
- De helpfunctie is niet meer dan een webpagina die in de browser wordt geopend
- Er is geen mogelijkheid om foto's te nemen in de app zelf

Severity 1

- Er zijn te veel instellingen
- Top stories kan niet worden verplaatst of verwijderd.
- Ieder bericht heeft een reusachtige afbeelding, waardoor er maar weinig berichten op het scherm kunnen staan
- Op het logo tikken op het startscherm doet niks, maar speelt wel de tapanimatie af

- Benaming voor vergroten/verkleinen van tekst is onduidelijk
- Berichten in categorieën scrollen horizontaal

Severity 0

- Een undo-knop voor de categorie-selectie ontbreekt.

Conclusie

De app werkt over het algemeen goed, de help is alleen ingewikkelder dan de app zelf, dus voegt weinig toe. Het automatisch verversen lijkt mij logisch om aan te hebben (tenminste refreshen bij het starten van de app)

Er zijn een aantal erg irritante problemen die op het eerste gezicht niet al te lastig te verhelpen zullen zijn. Die moeten dus sowieso worden verholpen. Verder zijn er nog een aantal kleinere problemen, waar wel mee gewacht kan worden. Los daarvan is het design wel prettig en duidelijk, en is het nog steeds een prettige app om me te werken.

Suggesties voor verbeteringen

- Laad tekst eerder dan afbeeldingen
- Ververs automatisch bij het opstarten
- Laat de gebruiker de 'Top stories' verplaatsen
- Ondersteun het maken van foto's vanuit de app
- Bouw de helpfunctie in

Appendix

Camil Staps

Eerste indruk

Bij het opstarten laat de app nog de oude artikelen zien. Dit is aan de ene kant fijn, zodat je direct content hebt, maar aan de andere kant wil je ook graag het nieuwste nieuws hebben. Hiervoor moet je eerst op de verversbutton tappen, wat een extra handeling is. Snelheid is belangrijk voor de student, want hij heeft het druk. Het is dan ook jammer dat het verversen lang duurt, en soms faalt, ook bij prima verbinding.

Op het eerste scherm van de app zijn de categorieën aan te passen door de gebruiker. Dit maakt het mogelijk bepaalde categorieën hoger te zetten, zodat je sneller het nieuws hebt wat voor jou belangrijk is. Jammer is wel dat de 'Top stories' niet zijn te verwijderen of verplaatsen.

Er is een optie om een samenvatting van het nieuws te bekijken of beluisteren. Dit zal in het bijzonder handig zijn voor de student: dan kan hij het nieuws volgen tijdens het koken o.i.d.

Heuristieken

1. Het is duidelijk wat de status is: bovenaan het scherm staat aangegeven wanneer de laatste update was. Dit is met name belangrijk voor de journalist, voor wie het belangrijk is up to date te zijn.
2. De app is niet vertaald, maar dit is absoluut geen groot probleem. Het betreft een Engelse nieuwsmaatschappij. Er staan geen technische termen in de app, wat een goed punt is.
3. De instellingen zijn erg uitgebreid – misschien zelfs te, want er zitten functies in die door sommige telefoons ook al elders worden vervuld, zoals het vastzetten van de schermoriëntatie. De volgorde van de instellingen is wel goed. De werking van de terug-knop van de telefoon is goed. Helaas is er geen button link bovenin om terug te gaan, wat bij de Gmail app bijvoorbeeld wel het geval is.
De eerste keer dat je de app opstart word je gevraagd of je push-notificaties wil hebben. Dit is relevant in de context van scenario 3.
4. De app volgt grotendeels de Android design standards. Als je echter een foto bij een tip voor de redactie wil toevoegen, kun je niet de camera kiezen; alleen het album. Het zou handiger zijn als dit wel zou kunnen.
5. Ik ben geen errors tegengekomen, behalve dat het verversen af en toe faalt.
6. Als je op een nieuwsartikel klikt, verlies je geen informatie: de informatie op het overzicht is ook allemaal beschikbaar in het artikel zelf.
7. Doordat de gebruiker zijn eigen categorieën kan instellen, kan de ervaren gebruiker erg snel de content vinden die hij zoekt.
8. Er staat precies genoeg informatie in de app. Er is genoeg ruimte voor de inhoud, maar alles is wel duidelijk.

9. Als het verversen faalt staat er een duidelijk icoon met een errortekst. De gebruiker kan dan direct verversen, maar moet daarvoor de button bovenaan gebruiken. Beter zou zijn om een button bij de errortekst te hebben.
10. Er is een help button, maar die brengt je naar een internetpagina. Die pagina bestaat bovendien uit een enorme lange lap tekst zonder inhoudsopgave of handige zoekfunctie.

Problemen

Het falen van het verversen komt vaak voor, en heeft een enorme impact. Door nogmaals te verversen wordt het wel verholpen. Dit is een erg irritant probleem, maar niet onoverkomelijk. Ik geef dit dus rating 3 en niet 4 op de schaal van Nielsen.¹

Dat er niet automatisch wordt verversed bij het opstarten is vervelend, en zal waarschijnlijk niet moeilijk te verhelpen zijn. Dit probleem geef ik dus rating 2.

Dat het verversen zo lang duurt is een dealbreaker voor de journalist, die het nieuws snel binnen wil hebben. Een mogelijke fix zou zijn om afbeeldingen pas na de tekst te laden. Ik geef dit probleem in ieder geval rating 4. Als gebruikers te lang moeten wachten, gaan ze naar andere apps op zoek.

Dat er te veel instellingen zijn is een zeer klein probleem, zeker omdat de instellingen wel handig gerangschikt zijn. Ik geef dit dus rating 1.

Dat er geen hulpfunctie in de app zelf zit is vervelend, maar niet onoverkomelijk en de app is zo straight forward dat de meeste gebruikers niet eens hulp zullen zoeken. Ook dit geef ik dus rating 1.

Er is geen mogelijkheid om foto's te nemen uit de app. Dit betekent een aantal extra handelingen voor de gebruiker. Deze functie zal echter niet al te vaak gebruikt worden, dus dit probleem geef ik rating 2.

Dat de 'Top stories' niet van de categorieën zijn te verwijderen of verplaatsen, zal waarschijnlijk niet op veel gebruikers impact hebben, omdat de meeste inderdaad daarin geïnteresseerd zijn. Dit probleem geef ik dus een 1.

¹ <http://www.nngroup.com/articles/how-to-rate-the-severity-of-usability-problems/>

Joep Bernards

Eerste impressie

Duidelijk overzicht van het nieuws, gesorteerd op grootte en onderwerp, vraagt de eerste keer om pushnotificatie. De gebruiker kan zelf onderwerpen toevoegen aan zijn hoofdscherm.

Je kan wel foto's bijvoegen, maar ze niet in de app maken.

Je kan zelf kiezen wat je op het startscherm wil zien, maar Top Stories is verplicht.

Heuristieken

Visibility of system status

goed te zien wanneer het nieuws voor het laatst is geüpdatet. Het zou wel handig zijn als automatisch updaten van het nieuws aan stond, want na de eerste keer is het nieuws op de startpagina niet meer het *laatste* nieuws.

Match between system and the real world

De app is niet beschikbaar in het Nederlands, maar de Nederlanders zijn niet specifiek de doelgroep. Omdat het wel op internationale gebruikers is gericht, zou een meertalige interface misschien een goed idee zijn, al zijn de de artikelen in het Engels geschreven.

User control & freedom

De cancel-knoppen zijn aanwezig, verder is de app vrij statisch, dus kan de gebruiker niet echt iets doen zonder dat hij het bedoelt. De instellingen werken zoals je van een android app zou verwachten.

Consistency & standards

Er is maar weinig tekst en functionaliteit in de UI, dus er ontstaan geen verwarrende situaties. Het ontwerp is erg standaard en daardoor erg duidelijk.

Error prevention

De app is erg statisch, je kan niet veel verpesten, hooguit stuur je per ongeluk een bericht naar de BBC, maar dan heb je een 'weet u het zeker' pop-up gemist.

Recognition rather than recall

De gebruiker hoeft niets te onthouden om de app te gebruiken.

Flexibility & efficiency of use

"Edit topics" maakt het sneller om te vinden wat de specifieke gebruiker wil weten. Neem bijvoorbeeld 'sport' in scenario 1. Ook kan de gebruiker automatisch updaten van het nieuws aanzetten. Dit gebeurt niet standaard.

Aesthetic and minimalist design

De UI bevat weinig tekst en is erg overzichtelijk. Alle aandacht gaat naar de tekst van de artikelen zelf.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors

Als je per ongeluk een topic toevoegt of een instelling aanpast, is dit meteen in het zelfde scherm weer terug aan te passen.

Help and documentation

online help is beschikbaar. Dit is een lange pagina waar wat standaardvragen worden beantwoord.

Problemen

- Niet standaard automatisch verversen (1)
- Onhandige hulpfunctie (2)
- Top Series kan niet weg (1)

Jos Craaijo

De interface van de app ziet er rustig uit, maar geeft naar mijn mening te weinig informatie. Als ik alle headlines van de top stories wil bekijken, moet ik naar rechts blijven schrollen doordat ieder nieuwsbericht een afbeelding heeft die het halve scherm inneemt. Verder zit er bovenaan de app een rare zwarte rand die geen doel lijkt te hebben. De verversknop is duidelijk, maar bij de watch/listen knop verwachtte ik een menu met opties en instellingen. Het bewerken van de verschillende categorieën is duidelijk.

Visibility of system status

In het startscherm is het duidelijk wanneer de app aan het verversen is. Er staan dan indicators bij alle subcategorieën. Ook in een artikel is het duidelijk wanneer er gerefresht wordt doordat daar ook een indicator staat.

Match between system and the real world

Ik had het logischer gevonden als de headlines in de verschillende categorieën verticaal in plaats van horizontaal zouden staan, omdat het een lijst van items is. De term “Increase Text” voor het vergroten van de tekst klinkt erg raar. Het lijkt me dat “enlarge” oid hier beter zou staan.

Zodra een categorie niet geladen kan worden omdat er geen internet is, zie je op het gebied voor de categorie een ververspictogram, en een tekst die vertelt om op de verversknop te drukken. Dit moet echter de verversknop bovenin het scherm zijn, en niet het verversicoontje naast de tekst.

User control and freedom

Zoals al gezegd mist er een undo knop voor het selecteren van categorieën, maar dit is geen groot probleem omdat het erg makkelijk is om bij een mis-tap dit te corrigeren.

Consistency and standards

De refreshknop is duidelijk, maar de knop daarnaast, de watch/listen knop is verwarrend. Ik had hier verwacht om een ‘hamburger menu’ te zien vanwege de drie streepjes. In plaats daarvan komt er een popup, waar niet eens een cancelknop op zit zodat er ook geen duidelijke manier is om wat je net hebt gedaan terug te draaien.

Door op het logo te tikken kun je terug naar het startscherm. Op het startscherm speelt de app echter ook de animatie van het klikken af als je op het logo tikt, maar er gebeurt vervolgens helemaal niks.

Error prevention

Er zijn weinig punten waarop een probleem zou kunnen ontstaan.

Recognition rather than recal

Alle acties die je vaak wilt kunnen uitvoeren – headlines bekijken, een artikel lezen of verversen zijn altijd zichtbaar op het scherm. Overige opties zitten in het menu, waardoor die ook makkelijk te vinden zijn als je van de menuknop in Android afweet.

De watch/listen knop verbergt ook twee verschillende opties onder een knop, waardoor je die opties alleen kunt vinden door te onthouden wat die knop deed.

Flexibility and efficiency of use

Om snel door de artikelen in een categorie te kunnen bladeren is het mogelijk om naar links en rechts te swipen zodra je een artikel open hebt. Dit lijkt echter gelimiteerd te zijn tot maar 10 artikelen. Verder kan ik ook geen mogelijkheid vinden voor een view waarin alle categorieën samengevoegd zijn.

Asthetic and minimalist design

De app is erg minimalistisch. De artikelen bestaan uit enkel de artikeltekst, en bovenaan een balk met de categorie en een indicatie van welk artikel je aan het bekijken bent.

Help users recognise, diagnose, and recover from errors

Zodra er geen internet is wordt dit duidelijk vermeld. Er staan nergens errorcodes. Ook bij het toevoegen van een categorie wordt er vermeld dat deze niet geladen kon worden, en om de internetverbinding te controleren.

Help and documentation

De help-optie in het hoofdmenu opent een website. Dit is een reusachtige pagina met allemaal vragen en antwoorden. Om hierin te zoeken moet de find on page optie van de browser worden gebruikt.

Geïdentificeerde problemen:

- Ieder bericht heeft een reusachtige afbeelding, waardoor er maar weinig berichten op het scherm kunnen staan (1)
- Watch/listen knop is verwarrend (3)
- Op het logo tikken op het startscherm doet niks (1)
- De help knop opent een reusachtige webpagina (2)
- Een undo-knop voor de categorieselectie ontbreekt (0)
- Benaming voor vergroten/verkleinen van tekst is onduidelijk (1)
- Berichten in categorieën scrollen horizontaal (1)