

Expert Recensie: NOS app door groep De Murmaiders

Authors: Jeroen van Voorst, Tom Sweers, Roeland van der Meer and Pascal Engelbarts.

Introduction

Wij zijn de groep “De Murmaiders”. Er is unaniem besloten dat wij een expert recensie doen over de bekende Nederlandse Omroep’s app genaamd “NOS” app. Deze app is natuurlijk al wel bekend in Nederlands, aangezien we hier te maken hebben met een app die direct verbinding heeft met de nationale omroep van ons land. Dit betekent ook dat dit niet een app is die vergeten en onaangeraakt in de appstore zit. Toch is gebleken dat niemand van onze groep de NOS app eerder heeft gebruikt. Vanwege dit feit zal onze hele groep onpartijdig zijn tijdens het evalueren en recenseren van deze app. Dit is ook een gedeelte van de rede waarom we deze app gekozen hebben. Een andere rede is dat de nieuwe update van de app nogal wat negatieve feedback gekregen heeft, met name over de nieuwe layout. Nu zullen wij zelf gaan kijken of er echt kritische problemen zijn in de app van de NOS. Hierbij zullen wij als critici op systematische wijze de app doorzoeken voor eventuele fouten en onoverzichtelijkheden. Verder zullen wij rekening houden met de persona’s die deze app het meeste zullen gebruiken.

Doelgroep en Persona’s

Omdat we hier te maken hebben met een nationale bekende omroep’s app en er niet echt harde gegevens zijn over de gebruikers van deze app, nemen wij aan dat iedereen die technisch genoeg is om een mobiel te kunnen gebruiken en in Nederland woont in ieder geval in aanmerking komt als doelgroep. Als nationale omroep heb je namelijk een verantwoordelijkheid tegenover de gehele bevolking. Toch denken wij dat we sommige groepen uit kunnen sluiten. Kinderen komen bijvoorbeeld niet in aanmerking als doelgroep, omdat deze hoogst waarschijnlijk niet geïnteresseerd zijn in het nieuws en omdat er al een andere app ontwikkeld is voor deze doelgroep namelijk het jeugdjournaal app ook van de NOS. Ook is het onwaarschijnlijk dat zeer jonge kinderen een mobiel apparaat kunnen gebruiken. Verder gaan we er ook vanuit dat de oudere onder onze bevolking die niet de technologie bijhouden ook niks zullen hebben aan deze app. De algemene doelgroep zal dus de jong-volwassenen en volwassenen zijn die ook rijk genoeg zijn om een mobiel te kunnen veroorloven.

Bob

Geslacht: Man

Jaren oud: 42

Baan: Financieel adviseur. Geeft financieel advies aan een commercieel bedrijf.

Relatie status: Getrouwd met twee kinderen van 10 en 6.

Interesses en hobbies: Voetbal, vissen en het lezen van de krant.

Spendeert veel tijd aan: Relevant blijven en op de hoogte blijven van nationale en internationale zaken die eventueel betrekking hebben op de financiële situatie van het bedrijf. Verder ook nog aan de conversaties met de werkgevers zelf.

Geld: Gemiddeld, woont in een redelijk huis en heeft twee auto’s.

Religie, moralen en doelen voor het leven: Vind het belangrijk dat mensen op de hoogte blijven van de wereld waarin zij leven.

Arjan

Geslacht: Man

Jaren oud: 20

Baan: Ober bij het pannenkoekenhuis.

Relatie status: Single

Interesses en hobbies: Voetbal, autoracen, gitaar spelen en gamen.

Spendeert veel tijd aan: Wedstrijden kijken, studeren, op de mobiel zitten. Verder ook veel aan het bezoeken van uitgaans gelegenheden.

Geld: Studentlening, maar heeft genoeg voor een eigen appartement en elektronische apparaten.

Religie, moralen en doelen voor het leven: Vind muziek erg belangrijk in zijn leven. Ook vind hij het belangrijk om lichamelijk gezond te zijn en dus te sporten zo nu en dan. Daarbij vind hij ook dat mensen zichzelf moeten scholen zodat ze een eigen valide mening kunnen ontwikkelen.

Roos

Geslacht: Vrouw

Jaren oud: 32

Baan: Orthodontiste

Relatie status: Getrouwd geen kinderen.

Interesses en hobbies: Gezondheid, fietsen, lezen en converseren met mensen.

Spendeert veel tijd aan: Het inspecteren van monden, beugels implementeren, praten met collega's en fietsen in de buitenlucht. Tijdens pauze/werk op zit ze ook wel is op haar mobiel.

Geld: Aan de rijke kant. Heeft een groot huis en kan vaak op vakanties.

Religie, moralen en doelen voor het leven: Is erg uitgesproken over hygiëne en politieke gevallen (vooral alles wat te maken heeft met financieën).

Jannie

Geslacht: Vrouw

Jaren oud: 52

Baan: Secretaresse bij plaatselijke gemeente

Relatie status: Weduwe met drie kinderen van 20, 16 en 14.

Interesses en hobbies: Lezen van boeken, schrijven, bordspelletjes en katten.

Spendeert veel tijd aan: Spelen met de katten, opvoeden van haar kinderen, verslagen en notule's schrijven, het schrijven van haar boek en het piekeren over de wereld.

Geld: Iets onder het gemiddelde. Heeft 1 auto een relatief klein huis voor de hoeveelheid mensen, maar wel de noodzakelijke technologische apparaten zoals een computer en een mobiel.

Religie, moralen en doelen voor het leven: Haar kinderen goed terecht zien komen, een wereld achterlaten die acceptabel is voor de volgende generatie.

Chantal

Geslacht: Vrouw

Jaren oud: 19

Baan: Supermarkt achter de kassa

Relatie status: Heeft een vriend

Interesses en hobbies: Feesten, relaties onderhouden, sociale media onderhouden, dieren, dansen en

Spendeert veel tijd aan: Studeren, uitgaan, feesten, afspreken met vrienden en berichtjes beantwoorden.

Geld: Leent door het sociale leningstelsel en kan daarmee rondkomen met een klein appartement en moderne behoeften.

Religie, moralen en doelen voor het leven: Het helpen van andere mensen en het helpen van kinderen.

Scenarios

Scenario 1:

1. Start de app
2. Druk op de bovenste headline
3. Scroll het artikel door
4. Druk op de video's/plaatjes als die aanwezig zijn
5. Keer terug naar het artikel
6. Druk op blauw uitgelichte woorden
7. Keer terug naar het artikel

Scenario 2:

1. Start de app op
2. Scroll omlaag
3. Scroll naar rechts zo ver als kan
4. Scroll naar links zo ver als kan
5. Druk op de bovenste balk
6. Scroll hierdoor heen
7. Druk op een categorie
8. Druk weer op de bovenste balk
9. Druk weer op een categorie
10. Ga zo door tot u alle categorieën gehad hebt

Scenario 3:

1. Start de app
2. Navigeer naar een andere categorie dan waarop de app zich opent
3. Sluit de app af
4. Start de app opnieuw op
5. Kijk op welke categorie u bent beland

Scenario 4:

1. Start de app
2. Zoek een livestream bij sport
3. Druk op een filmpje of foto
4. Keer terug naar het navigeren
5. Ga nu naar de categorie populair
6. Druk daar op een van de filmpjes
7. Keer weer terug van het filmpje
8. Ga nu naar categorie uitzendingen
9. Druk daar op de vijf onderste filmpjes

Scenario 5:

1. Start de app
2. Klip op de bovenste taakbalk
3. Voeg een nieuwe categorie op
4. Open die categorie

De recensie van deze scenario's

Beoordeelaars: Jeroen, Tom, Pascal, Roeland

Taken: Jeroen en Tom scenario's doorlopen.

Pascal en Roeland algemene indrukweergeven over de app's interface en gebruiksvriendelijkheid.

[Jeroen's commentaar en bevindingen:](#)

Eerst maakte ik mezelf een beetje bekend met de app en daarna ging ik echt opletten en dingen opschrijven.

Getest op Android:

Scenario 1:

Werkt in principe prima, behalve op een paar kleine dingetjes. Wanneer je een filmpje bekijkt is er geen simpel kruisje of iets dergelijks waarmee je terug kunt gaan naar het artikel, waardoor je dus de terug button van android moet gebruiken.

Verder als ik op het blauwe uitgedrukte tekst druk stuurt deze mij naar een andere website. Dit doet de app zonder waarschuwing van te voren of enige informatie naar welke site deze je nu stuurt. Dit vind ik wel slecht en onoverzichtelijk. Het kan goed zijn dat sommige mensen niet naar die site willen, of per ongeluk tijdens het scrollen op een van die uitgelichte woordjes drukken waardoor ze uit de app geslingerd worden naar een willekeurige site. Niet heel handig dus.

Het scrollen tussen artikelen (wanneer je naar links of naar rechts swiped) is wel goed gedaan.

Scenario 2:

Het eerste wat mij opvalt is dat wanneer je naar beneden scrollt je niet altijd de datum van de artikelen kunt zien en daarvoor soms onnodig ver terug naar boven moet scrollen. Handiger zou zijn geweest als het duidelijker werd laten zien bij bijvoorbeeld elk artikel.

Bij de filmpjes staat al helemaal nergens van welke datum het allemaal komt. De gebruiker moet maar aannemen dat het recent is.

Bij uitzendingen staan de tijden en datums er wel bij gelukkig.

Het navigeren via de taakbalk gaat soepel en is een handige toevoeging.

Scenario 3:

De app lijkt niet te onthouden op welke pagina/categorie je gebleven was. Verder is er ook geen optie om de start pagina te veranderen naar een categorie die je graag wilt zien, waardoor je telkens misschien wel onterecht moet navigeren naar de juiste categorie (bij mij start hij standaard op op nieuws)

Scenario 4:

Wat mij hier opvalt is dat weer wanneer je op een foto drukt bij de livestream je naar een andere site gestuurd wordt. Wat ook raar is, is dat wanneer je op een video drukt dat je dan naar de NOS site zelf gaat in plaats van dat de app de video opent in zichzelf (zoals hij bij andere videos wel doet).

Ook valt me op dat wanneer je bij populair een video aanklinkt deze op een andere manier gerepresenteerd wordt dan wanneer je op een video klinkt in bijvoorbeeld een artikel of zelfs bij uitzendingen. Dit is raar en inconsistent.

Ook heb ik bugs met de uitzending video's. De meeste willen namelijk niet laden en geven een "laden mislukt". Een error die totaal niet informatief is en ook geen rede geeft waarom het laden is mislukt. Een slechte error dus. Daarbij hoort de error zelf natuurlijk ook niet te verschijnen.

Scenario 5:

Werkt prima. Wel een kleine opmerking over dat je precies op de categorie's tekst bepaald waar je moet drukken om de categorie aan te wijzen. Dit is onhandig, je kan beter een bepaalde balk maken waar je in op moet kunnen drukken. Zo kan de tekst niet zo klein zijn dat je er amper op kunt drukken.

Algemene/interface comments:

Een witte achtergrond met zwarte tekst is een goede keuze wat mij betreft, want zo kun je in het donker nog goed de tekst lezen vanwege een sterke contrast. Verder vind ik dat er maar weinig initiele uitleg is over het gebruik van deze app. Iets waar minder ervaren gebruikers misschien last van zullen hebben.

Ook handig is de optie om de tekst grote te kunnen veranderen naar kleiner of groter.

Tom's commentaar en bevindingen:

Een probleem wordt beoordeeld op 0 tot 4 van iets cosmetisch tot een erg fundamenteel probleem of niet werkenden functies.

Scenario 1:

Tijdens de uitvoering van dit Scenario vielen mij een paar dingen op.

Bij het aanklikken van een blauwe tekst gaat het artikel dat wordt laten zien over naar een ander artikel waar de blauwe tekst naar linkt. Tijdens het gebruik wordt hier wel eens per ongeluk op geklikt. Het is dan onduidelijk wat er gebeurt. Er is dan wel een emergency exit. Dit is namelijk de standaard terug knop van android. Het is niet altijd even duidelijk dat dit een exit is voor als dit per

ongeluk is gebeurd. Dit punt van *User Control en Freedom* had beter gekund. Ik vind dit een probleem een 2/3. Het had net iets duidelijker gekund.

Bij het klikken op videos is het nog erger. Het afspelen van de video gaat het scherm in fullscreen mode. Op moderne telefoons verdwijnen dan de terug knoppen. Dan is er dus niet een duidelijke emergency exit. Bij een video geef ik dit probleem dan ook een ernstigheid van 3 van de 4. Dit is vooral een probleem bij mensen die niet erg goed zijn in de omgang met moderne telefoons. Na een uitleg wordt dit duidelijker, maar dat die knoppen niet altijd zichtbaar zijn is wel een groot probleem.

Ook kan er per ongeluk naar rechts worden geveegd. Dan wordt het volgende artikel laten zien. Voor gebruikers die niet gewend zijn smartphones te gebruiken kan dit een probleem vormen. Om terug te keren moet je terug swipen. Terug vegen is niet voor iedereen even duidelijk helemaal als je niet door hebt dat je naar rechts hebt geveegd. Dit is na eenmalige uitleg geen groot probleem meer. Ik vind dit daarom een 3 qua ernstigheid. Dit is een groot probleem omdat de terug knop die de rest van de tijd gebruikt wordt voor (emergency) exits nu de app afsluit. Dit is dus ook een probleem in de consistency.

Er wordt bij dat vegen niet laten zien in het hoeveelste artikel je zit. Ook bij het aanklikken van de links is het niet duidelijk hoe ver je van het originele artikel zit. Dit is een licht probleem in **Visibility of system status**. Het is een niet heel omvangrijk probleem dus ik vind dit een 1 of 2 waard.

Een ander probleem met de blauwe tekst is dat het niet erg duidelijk is wat het inhoudt. Voor mensen die nooit met computers omgaan is het onduidelijk wat deze blauwe tekst inhoudt. Ook is het niet helemaal consistent. Sommigen blauwe teksten linken naar een ander artikel die in de app wordt geopend en andere linken naar websites die in de standaard browser van de telefoon worden geopend. Dit is dus een probleem in de heuristische categorie *Consistency and standards*. Ik acht dit probleem een ernstigheid van 2 uit 4. Vooral voor technobeten is dit een lastig probleem.

De informatie die in het artikel wordt weergegeven is duidelijke en logisch geordend. De *Match between system and the real world* is dus goed. Ik denk dat dit voor iedereen die deze app gebruikt en dus geïnteresseerd is in nieuws het belangrijk vindt dat dit punt erg goed is en er dus geen problemen zijn. Bij dit scenario was alles erg goed op dit punt.

Ook de overige Heuristieken zijn prima. De app reageert snel, Ik ben geen fouten tegengekomen en onnodige informatie was er tijdens dit scenario niet. Een hulp knop waarbij je tijdens het lezen van een artikel de instructies voor gebruik kan lezen is wel ontbrekend. Voor de meeste gebruikers is dit niet een groot probleem. Maar ik geef het wel een ernstigheid van 2. Dit is een probleem in de categorie **Help and documentation**.

Scenario 2.

Bij het swipen/vegen naar links en rechts in de hoofd view is het wel duidelijk in welke en hoeveelste tab je zit. Dit is beter dan bij de artikelen.

Het klikken op de bovenste balk opent het menu. Het is niet duidelijk aangegeven dat dit gebeurt. Ook zit er geen terugknop op dit menu, alleen de standaard terug knop. Dit is een zelfde soort probleem dat ook vaker is terug gekomen in het eerste deel. Dit is dus een probleem voor technoliefhebbers. Daarom is dit een probleem met ernstigheid van 2 in de categorie User control en freedom.

Tijdens het uitvoeren van dit scenario viel mij verder niets op. Alle andere heuristieken die van toepassing zijn lijken prima. Ik ben geen errors tegen gekomen. Wel een hulp functie die je vanaf elk punt aan kan roepen had ik handig gevonden. Dit punt heb ik al aangegeven bij het vorige scenario.

Scenario 3.

Tijdens dit scenario is mij opgevallen dat er goed wordt onthouden welke categorie je bekeek als je de app niet uit het geheugen haalt. Dit is een goed punt.

Scenario 4.

Tijdens dit scenario is mij opgevallen dat het liveblog niet altijd even snel herlaadt automatisch. Dit is geen groot probleem. Wel is het onduidelijk hoe je zelf moet herladen. Maar dit is een probleem in de help functies die al eerder zijn besproken.

Het is ook niet duidelijk of het liveblog nog up to date wordt gehouden. Dit is een probleem dat ik ernstigheid 2 geef in **Visibility of system status**.

Scenario 5.

Dit scenario gaat om het toevoegen van Categoriën. Wat mij hierbij negatief opvalt is dat het niet duidelijk is hoe dit moet gebeuren. Het toevoegen gaat door het aanvinken van de categoriën die je wil zien, en niet die je wilt toevoegen. Dus categoriën die er al zijn zijn al aangevinkt. Een hulp functie is voor de technobeten wel handig. Maar het is voor de meesten wel duidelijk hoe dit werkt. Dus ik vind 2 ernstig. Het is niet voor iedereen een probleem en het komt niet vaak voor.

Positief ben ik erover dat er wel bij het wijzigen van de categoriën een duidelijke emergency exit is.

Overzicht problemen:

Onduidelijke Emergency Exists in videos, bij links en bij swipen

In Heuristiek: **User control and freedom**

Personas: Jannie, Bob.

Ernstigheid: 2 tot 3. Dit probleem is vooral ernstig voor mensen die niet vaak omgaan met de telefoon. Na 1 keer van een andere een oplossing te krijgen is dit wel opgelost. Maar toch vind ik dat dit opgelost moet worden en dus beter kan.

Onduidelijk hoe je via swipen en links naar artikel bent genavigeerd en dus in welk Artikel ten opzichte van het begin je bent.

Visibility of system status.

Personas: Bob

Ernstigheid: 1 tot 2. Het is niet per se nodig om dit op te lossen omdat de meeste mensen hier geen problemen mee zullen hebben. Maar het is geen overbodige informatie om het wel toe te voegen.

Een Groot probleem is het missen van een help en documentatie die overal makkelijk te bereiken is.

Heuristiek: **Help and documentation**

Personas: Bob, Arjan, Jannie.

Ernstigheid: 2 tot 3. Het missen van een duidelijk, makkelijke vindbare en altijd duidelijke documentatie is een duidelijk probleem. Niet iedereen zou altijd de help functie nodig hebben, maar toch is het een must om dit wel te hebben.

Pascal's commentaar en bevindingen:

Ik heb alle scenarios doorgelopen en uiteindelijk gewoon alle positieve en negatieve punten opgeschreven in bullet points.

Positief

1. onder geopend melding kan je meteen na links of rechts naar de vorige of volgende melding gaan
2. meldingen zijn opgesplitst per dag
3. de app werkt netjes. minimale loading times, leuke animaties en een simpele interface zorgen dat de meldingen neutraal en analytisch overkomen.
4. opties menu is erg minimalistisch

negatief:

1. menu op een onverwacht plek, namelijk bovenaan. swipe van de linker rand naar het midden is nutteloos. men zou kunnen verwachten dat er geen menu is. toch zijn er de 3 strepen in de linker bovenhoek.

2. informatie over totale lengte file in Nederland niet nuttig. jouw pad naar huis/ je doel kan toch helemaal vrij zijn terwijl er in totaal toch 500km file zijn. de lengte van file zou moeten worden aangegeven in jouw omgeving → gps positie

3. opties menu is erg minimalistisch. het zou fijn geweest zijn als er meer mogelijkheden ter individualisatie waren, bijvoorbeeld de kleur van de achtergrond of een nacht-versie voor verbeterde leesbaarheid 's nachts of in donkere condities.

Roeland's commentaar en bevindingen:

Ik heb ook bullet points gebruikt.

- Goede stabiliteit (app crashed nooit).

- Hoofdpunten zijn meteen duidelijk.

- Leuk dat je een weerfoto kunt insturen via de app.

- Belangrijk nieuws komt met pushnotificatie. Belangrijk nieuws is goed afgewogen waardoor je niet gespamd wordt met pushnotificaties terwijl je niet het gevoel hebt nieuws te missen.

- De gehele app is reclamevrij waardoor de gebruiker niet wordt gestoord door opdringerige advertenties.

2. Negatief

- Het is niet in een keer duidelijk welke categorieën nieuws er zijn. Ze kunnen worden geactiveerd door op de menubalk naar beneden te swipen. Hierna kan op wijzigen gedrukt worden en de categorieën worden geselecteerd. Pas daarna kan deze worden bekeken door opzij te swipen.

- Weer gedeelte mag uitgebreider, bijvoorbeeld met een kaart.

De collectie van bevindingen:

Hier zullen we ook gebruik maken van een genummerde lijst. Integentelling tot de (meeste) individuele evaluaties, zal hier ook de betrokken persona's aanbod komen en de juiste categorie erbij geplaatst worden. Dit bepalen we dit keer met de hele groep.

Positief

1. Het swipen naar links of rechts brengt je bij een ander artikel en is erg handig geïmplementeerd (*Flexibility and efficiency of use*), dit kan echter ook als een nadeel gezien worden voor minder ervaren gebruikers. (zie negatief nummer 4)
2. De informatie die in het artikel wordt weergegeven is duidelijke en logisch geordend (*Match between system and the real world*)
3. De app reageert snel en is stabiel. (*Flexibility and efficiency of use*)
4. Als je de app niet geheel afsluit dan onthoudt de app op welke pagina je gebleven was (*Flexibility and efficiency of use*)
5. Bij het wijzigen van categorieën is wel duidelijk een terug knop. (*User Control and Freedom*)
6. Meldingen zijn ingedeeld per dag. (*Visibility of system status*)
7. Het optie menu is erg minimalistisch. (*Aesthetic and minimalist design*)
8. Je kan categorieën verwijderen. (*User Control and Freedom*)
9. Het hoofdnieuws/punten zijn meteen duidelijk zichtbaar door de vergrote headline. (*Match between system and the real world*)
10. Je kunt een weerfoto insturen die gebruikt kan worden. (*Match between system and the real world*)
11. Goed afgewogen pushnotificaties, namelijk alleen belangrijk nieuws. Dit voorkomt spam. (*Aesthetic and minimalist design*)
12. Geen reclames. (*Aesthetic and minimalist design*)
13. Scrollen werkt goed en is effectief. (*User control and Freedom*)

Negatief

1. Wanneer je op de blauw opgelichte tekst drukt stuurt deze je door naar een andere site. Hier kan per ongeluk op geklikt worden en dat is onhandig, aangezien het dan niet duidelijk is wat er gebeurt. (*User Control and Freedom*)
2. Er is weinig sprake van een 'confirmation' knop. (*Error prevention*)
3. Bij het klikken op videos in een artikel springt het scherm naar "fullscreen" en is er geen duidelijke weg terug meer naar het artikel. Zelfs de terug knop van android is lastig te bereiken. (*User Control and Freedom*)
4. Er kan per ongeluk naar rechts of links worden geveegd. Dan wordt het volgende artikel laten zien. Dit kan voor onervaren mobiele gebruikers voor nariigheid zorgen. Het is namelijk niet duidelijk wat er dan gebeurt is. Om terug te keren moet je terug swipen. Terug vegen is niet voor iedereen even duidelijk helemaal als je niet door hebt dat je eerst naar rechts of links hebt geveegd. (*User Control and Freedom*)

5. Er wordt bij dat vegen niet laten zien in het hoeveelste artikel je zit. Ook bij het aanklikken van de links is het niet duidelijk hoe ver je van het originele artikel zit. (*Visibility of system status*)
6. Het is niet duidelijk aangegeven wat de blauwe tekst inhoudt. Dit is lastig voor nieuwe/onervaren gebruikers. (*Help and documentation*)
7. Sommigen blauwe teksten linken naar een ander artikel die in de app wordt geopend en andere linken naar websites die in de standaard browser van de telefoon worden geopend. Dit is inconsistent. (*Consistency and standards*)
8. Er ontbreekt een help knop op sommige plekken. (*Help and documentation*)
9. Het is niet aangegeven wat er gebeurt wanneer je op de bovenste balk drukt en gebruikers moeten dat dus maar zelf uitvinden. Daarbij is er dan ook geen terug knop, naast de standaard terug knop. (*User Control and Freedom*)
10. Het is onduidelijk of de app nog update (bijvoorbeeld in live blogs). (*visibility of system status*)
11. Het is ook onduidelijk wat er gebeurt wanneer je in het scherm een categorie probeert te bekijken/toevoegen. (*Help and documentation*)
12. Informatie over totale lengte file in Nederland is overbodig. De lengte van file zou moeten worden aangegeven in de betrekkelijke/opgevraagde omgeving. (*Aesthetic and minimalist design*)
13. Al hoewel er wel een relatieve dag in de lijst bij artikelen staat, is het nog steeds onhandig geïmplementeerd. Aangezien wanneer je te ver weg scrollt er dan niks meer zichtbaar is van deze datum. Verder missen er bij de meeste filmpjes (behalve uitzendingen) ook de datum. (*Visibility of system status*)
14. Geen startpagina optie. (*User control and Freedom*)
15. Verschillende presentaties van videos gebaseerd op waar men zich bevindt in de app. (*Consistency and standards*)
16. Soms geeft een uitzending een error die ook nog is totaal niet informatief is. (*Help users recognize, diagnose, and recover from errors*)

Persona's:

Problemen met User control en Freedom

Categoriën gekoppeld aan de persona die er baat/last van hebben:

Aesthetic and minimalist design:

Helpt iedereen, maar vooral de mensen met weinig tijd en die snel dingen moet opzoeken. Dus Persona's Bob en Roos (roos wil zo veel mogelijk gebruik maken van haar pauze natuurlijk).

Visibility of system status:

Alle persona's hebben er baat bij als alles duidelijker is weergegeven. Ook al zullen sommige persona's het niet echt uitmaken (bijvoorbeeld Chantal en Arjan, aangezien deze waarschijnlijk niet echt zal letten op bijvoorbeeld het gebrek van een datum) Wie het bijvoorbeeld wel veel kan schelen is Bob, die precies moet weten hoe recent alles is.

Help and documentation:

Vooraf van toepassing op mensen onbekend met technologie dus: Jannie en Roos.

Flexibility and efficiency of use:

Handig voor de meer ervaren gebruiker en ook handig voor de onervaren gebruiker als deze het leert. Maar dus vooral handig voor de jeugd die meestal meer ervaren is en de moderne volwassenen dus: Chantal, Bob en Arjan)

Error prevention:

Diegene die weer wat ouder/meer onervaren zijn als de rest zoals Jannie hebben hier baat bij. Het kan misschien vervelend zijn voor de wat ervaren gebruiker om telkens op confirm te drukken, terwijl deze al weet wat er aan de hand is.

Help users recognize, diagnose, and recover from errors:

Voor iedereen die geen programmeur is of verstand heeft van ongeveer alle errors is het fijn om te weten waarom je sommige errors krijgt. In ons geval dus alle persona's hebben hier baat bij.

Consistency and standards:

Het is fijn voor iedereen om te krijgen wat je verwacht dus alle persona hebben hier betrekking op.

User control and freedom:

Voor onervaren gebruikers is het fijn om wat controle te hebben wanneer je niet precies weet wat je moet doen is dat onhandig. Ook voor ervaren gebruikers is het fijn om controle te hebben dus weer elke personage heeft hier baat bij.

Match between system and the real world:

Voor iedereen die geen software engineer is, is het natuurlijk fijner als de app leesbare tekst representeert. Dus bij ons heeft dit baat voor alle persona's.

Serverity

We gaan nu bij nummer elk nadeel beoordelen met een op 0 tot 4 schaal van ernstigheid.

1. Dit geven we een 1 uit 4 aangezien het niet het ergste is en niet veel impact zou hebben op het grootste deel van de doelgroep, maar wel beter had gekunt.
2. Dit geven we een 2 uit 4 aangezien error preventie wel heel belangrijk is, vooral voor mensen die niet goed weten waar ze aan toe zijn.
3. Dit geven we een 3 uit 4, want een gebruiker moet altijd duidelijk terug kunnen komen uit een staat van de app.
4. Dit geven we een 1 uit 4, want dit is kan erg lastig zijn voor onervaren gebruikers.
5. Dit geven we een 1/2 uit 4 aangezien dit een erg kleinschalig probleem is en maar van toepassing is op een paar perfectionisten.
6. Dit geven we een 2 uit 4 aangezien hier aangenomen wordt dat de gebruiker alles weet en de gebruiker alleen maar zelf kan uitvogelen hoe het werkt en dan zelfs naar andere sites wordt doorgestuurd.
7. Dit geven we een 1 uit 4. Het is natuurlijk altijd beter wanneer de app altijd in zichzelf pagina's opent en dit consistent doet.
8. Dit geven we een 1 uit 4. Een help knop is handig maar op de meeste plekken toch ook overbodig. Helaas heeft de NOS app een moeilijk bereikbare algemene help knop.
9. Dit geven we een 2 uit 4. Het is erg irritant om te moeten raden waar het menu nou verborgen zit, terwijl dit een grote bijdrage heeft aan de app. Gelukkig is het wel logisch gemaakt.
10. Dit geven we een 1 uit 4 aangezien het niet fijn is wanneer je liveblog weigert up te daten, zonder daarbij een reden te geven.
11. Dit geven we een 1 uit 4, want het is wel te snappen na 1 keer uitproberen.
12. Dit geven we een 1/2 uit 4, het is meer een verbetering dan een echte fout/irritatie.
13. Dit geven we een 2 uit 4, datums in de app zijn inconsistent en slecht geïmplementeerd en dit is vervelend voor mensen die graag willen weten wanneer welk nieuws is verschenen.
14. Dit geven we een 1/2 uit 4, dit is ook meer een verbetering voor de app zelf.
15. Dit geven we een 1 uit 4, inconsistentie zien we liever niet. Vooral wanneer sommige presentaties duidelijk beter zijn dan andere.
16. Dit geven we een 3/4, de app crasht niet, maar een error is natuurlijk niet de bedoeling, vooral niet wanneer de rede onduidelijk is.

Conclusie:

Er zijn duidelijk meer negatieve aspecten dan positieve aspecten. Deze negatieve aspecten zijn echter allemaal niet erg ernstig (Op een paar dingen na). De app is stabiel en doet in principe wat de doelgroep ervan verlangd. Er zijn wel verbeteringen mogelijk, vooral op het gebied van *Visibility of system status*, *Help and documentation*, *User control and Freedom* en *inconsistentie*. Zoals al eerder vermeld, wegen de positieve aspecten toch zwaarder dan de negatieve, met name omdat er voornamelijk sprake is van verbetering van de toegankelijkheid voor onervaren mensen. De app's usability is dus prima in het algemeen, meer perfect voor de ervaren gebruiker, iets gebrekkiger voor de wat nieuwere gebruikers. Verder is de app ook niet echt heel erg veranderbaar naar de smaak van de gebruiker, dat is ook een klein minpuntje. Alles meegenomen krijgt de app een positieve beoordeling van ons, maar we raden wel aan dat de NOS de app iets gebruiksvriendelijker maakt en eventueel wat meer handige dingen toevoegt zoals genoemd in onze bevindingen.

Sources:

<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

<https://www.nngroup.com/articles/how-to-conduct-a-heuristic-evaluation/>