

案例研究: BBC News Election 2010

BBC News 网站是全球最大的广播公司 BBC 的互联网分支。

Election 2010 是针对英国 2010 年大选开发的微型网站，旨在提供关于大选的深度报告。

目标

- 为微型网站设计决策提供信息
- 了解两类不同用户对于网站功能和内容的需求
- 确定网站导航和定向的问题
- 评估特定的功能（选区、视频介绍、索引页面）

“不再是古板的新闻索引目录！”

Gareth Owen, 高级产品经理 **BBC News**

“没错，在 Foviance 的大力帮助下，我们的竞选网站终于上线了”

Liz Citron, 用户体验和设计总监, **BBC 新闻部**

商业挑战

BBC News 针对即将到来的英国大选，在主站中开辟了独立专区。这一专区应该沿用 BBC News 主站的索引模式，还是开发具有用户所需其他功能的微型网站，对此有过深入的内部讨论。团队希望在确保大选微型网站的访问性和可用性不逊于新闻主站的前提下，通过加入新的功能，向新手和超级用户两类完全不同的目标用户提供满意的选举新闻体验。

- 新手：对大选流程知之甚少，而且主要对大选结果和一般信息感兴趣的用户。
- 超级用户：非常了解大选流程、候选人、所属政党、宣传活动的人士。他们通过不同的渠道了解大选情况，关注大选进程，因此需要更多高级功能和深度内容。

关键是详细了解：

- 用户如何与网站内容互动，他们希望达到的确切目的 - 例如研究候选人、查询一般政党信息或选举结果。
- 用户获取大选信息的其他渠道，例如电视、报纸、广播或其他网站。
- 出于方便查找考虑，在 **BBC News** 主站的何处嵌入大选微型网站

项目描述

BBC News 委托 Foviance 寻找以上问题的答案，为相应的设计决策提供信息。

Foviance 建议进行注意力追踪的可用性测试。这种研究方法对于发现引起访客注意的网页内容非常有效，是评估网页布局对于信息架构支持程度的有力工具。这对于评估新手和超级用户面对网页时的不同反应非常重要。

Foviance 对以下内容进行了评估：

- 微型网站主页的布局和导航。
- 大选相关具体功能的可用性，例如选区（查找、设置、结果）、英国选区地图、选票指示器、议会席位比例图、**Newsnight** 主持人 **Emily Maitlis** 的视频介绍等。
- 用户对于这些功能的了解程度、大选术语的清晰度、用户遇到问题时能否迅速找到帮助。
- 网站功能和内容的相关性和有用性。

挑战

- 两类差异极大的用户
- 来自不同层面（英国全国和各个选区）的大量复杂信息
- 主站中相对独立而又不可分割的部分
- 事件驱动

成果

- 为 BBC 设计团队跳出索引网站模式提供信息支持
- 为两类目标用户提供更易访问的复杂信息
- 改进网站布局和内容
- 更具吸引力、更丰富、更具相关性的用户体验

成果

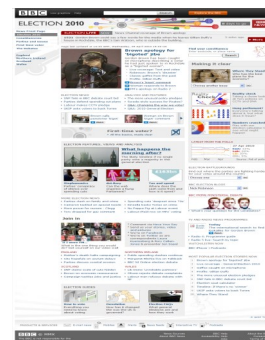
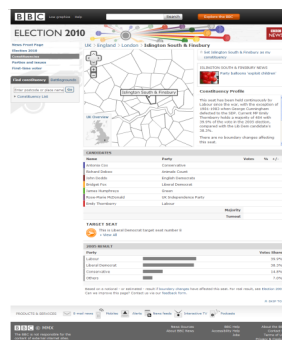
Foviance 发现用户大多非常关注 Election 2010 网站，并且希望该网站不只是提供新闻。Foviance 还了解了不同目标用户群体主要关注的特征与功能，并将这些信息发给 BBC News 内部设计团队。主要研究结果包括：

- 微型网站首页：主页内容过多而且布局混乱，容易令用户感到困惑。
- 选区地图：用户不知道如何使用这项功能。
- 导航：各个选区层级到全国层级之间没有链接，导致难以访问部分内容。
- 无法理解视频介绍的全部意义。Foviance



Foviance 提出了一些重要建议，帮助 BBC News 达到目标用户的要求，确保提供出色的用户体验，例如：

- 简化索引页面的结构。
- 凸显网站中的“关键席位”内容。
- 突出“决策帮助”功能，提供主要政党竞选纲领和政策的对比工具。
- 提供 BBC 主持人，例如 Emily Maitlis 的其他信息。
- 为新手用户提供帮助图标和文字，尤其是针对竞选术语。



总结

Foviance 在三个主要方面作出了非凡的贡献，确保不同的目标受众可以轻松访问不同的主题：

- 面向新手和超级用户的新闻 vs. 大选相关功能。
- 为了向不同用户群体提供满意的体验，优化网站布局和内容顺序。
- 确保向新的用户提供充分的指导，提高“选区”等复杂功能的可用性。

虽然项目时间非常紧迫而且环环相扣，BBC 团队的快速反应保证了项目的成功，4月6日英国首相布朗宣布大选开始的当天，大选网站上线。网站成功地整合了新闻、背景信息和追踪2010年大选的高级工具。

联络详情

Foviance
4 Bonhill Street
London
EC2A 4BX

电话: +44 (0)8450 546 500
传真: +44 (0)8450 546 501

一般垂询

info.china@foviance.com