



Progetto Discovery - seconda parte

Amazon Prime Video

Persona & User Journey

A cura di Francesco Romano



Riepilogo Insight

Riepilogo Insight

A seguito della precedente analisi sulla piattaforma di Prime Video sono emerse alcune criticità, legate in particolare all'interfaccia e all'assenza di un filtro per generi. Questo si traduce in 2 problemi durante l'utilizzo del sito: tempi non ottimali per la ricerca dei contenuti e un aspetto che risulta caotico.

Tali problematiche sono state confermate dalle risposte del sondaggio somministrato al termine dell'analisi.

Di seguito alcuni degli insight più significativi emersi:

- A livello demografico la fascia di età 24-34 (quindi di utenti Millennials) è quella dominante, il sesso degli utenti è ripartito equamente, sono in maggioranza lavoratori, perfettamente a proprio agio con la tecnologia e con un livello di istruzione equamente diviso tra diplomati e laureati (con laurea triennale, specialistica o dottorato).
- L'utente target fa parte degli "heavy-user", quindi utilizza le piattaforme di streaming quotidianamente o più volte durante la settimana. (46,7% quotidianamente, 50% più volte a settimana)
- Netflix risulta la piattaforma preferita dall'utenza sia a livello di estetica (70%) che di contenuti offerti (66,7%). Questo dato è ulteriormente significativo se affiancato all'indice di gradimento per l'estetica della piattaforma di Prime Video, che non risulta particolarmente brillante (46.7% "abbastanza" , 43.3% "poco" , 6.7% "per niente").
- La maggioranza degli utenti (66.7%) trova navigare e cercare contenuti su Prime Video abbastanza semplice (solo il 23.3% lo ritiene molto semplice) e impiega un tempo che varia per lo più tra i 3-5 min. (40%) e i 5-8 min. (33.3%) per scegliere un contenuto da guardare. La barra di ricerca in questo senso viene utilizzata ogni tanto dal 46.7%, mentre il 26.7% dichiara di utilizzarla spesso.

Riepilogo Insight

- Circa un terzo degli utenti ha espresso dei giudizi simili tra loro sulla migliorabilità di Prime Video, in particolare facendo emergere gli aggettivi "migliorabile" e "acerbo". Un'altra piccola percentuale ha espresso dei pareri negativi sull'ordinamento dei contenuti, visto che dai termini utilizzati il sito di Prime Video risulterebbe "caotico" - "disordinato" - "antiestetico".
- Oltre il 50% degli utenti ha espresso disappunto o frustrazione nei confronti dell'interfaccia, dichiarando in particolare di non apprezzarne la grafica, di trovare l'aspetto confusionario e di perdere tempo nella ricerca dei contenuti.
- Da alcune domande aperte del sondaggio è emerso il desiderio di un'interfaccia rivista, in modo da essere resa più facile da utilizzare, soprattutto in ottica della ricerca dei contenuti da vedere. Inoltre è emersa anche la richiesta specifica di un filtro per generi. Ciò dipende sicuramente dal fatto che, tutti gli utenti che hanno partecipato al sondaggio utilizzano anche Netflix. La conseguenza di questo non può che essere un confronto tra le due piattaforme e quindi il desiderio da parte degli utenti di ritrovare una comoda feature che utilizzano, anche sul sito che ne è attualmente sprovvisto, ovvero Prime Video.
- Infine per oltre il 60% degli utenti che hanno partecipato al sondaggio, la rapidità di ricerca dei contenuti in una piattaforma di streaming risulta un fattore molto importante.

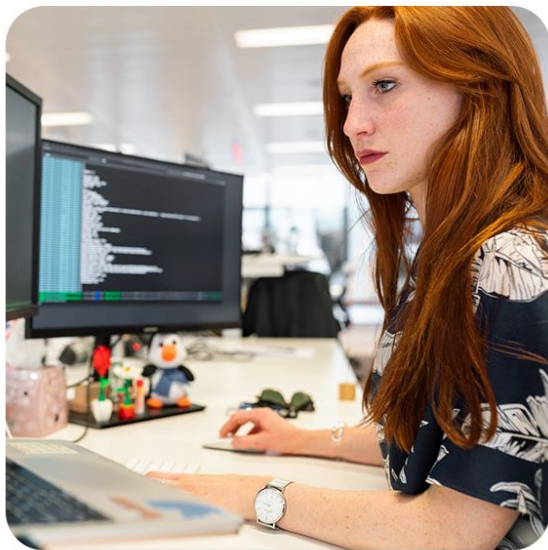
Conclusioni Riepilogo Insight

L'utente target quindi ha un'identità molto precisa a livello demografico, è inoltre perfettamente a suo agio con la tecnologia e usa la piattaforma di streaming molto frequentemente, essendone uno heavy-user. (parametri che verranno quindi utilizzati per creare la Persona di riferimento)

Tra i Key-Insight emerge inoltre il pensiero condiviso che l'interfaccia utente non risulti particolarmente gradita né a livello estetico né a livello di usabilità e che quindi vada rivista, cercando di prestare particolare attenzione anche all'ottimizzazione della ricerca dei contenuti, che al momento richiede tempi non ottimali e rappresenta una delle maggiori frustrazioni degli utenti.

La rapidità della ricerca potrà essere supportata inoltre da una modifica della barra superiore, eliminando il menù delle "Categorie" per lasciare spazio a delle sezioni dirette a Film, Serie Tv e Originali. Inoltre potrà essere implementato un filtro per generi (attualmente assente sul sito di Prime Video) direttamente nella Home (e nelle diverse sezioni specifiche per Film, Serie Tv e Originali), mutuato dal Filtro dei Brand di Disney+, così da semplificare e velocizzare ulteriormente l'operazione di ricerca dei contenuti.

Persona



"Odio perdere tempo per trovare qualcosa da vedere, soprattutto quando ho i minuti contati e ho voglia di svagarmi un po'!"

Età 29
Lavoro Architetto
Status Single
Città Roma

DINAMICA

APPASSIONATA

ATTENTA AI DETTAGLI

CURIOSA

User Persona

Giulia

Bio

Giulia lavora come architetto in uno studio a Roma. Ha delle giornate lavorative molto intense, tra progetti, rilievi, sopralluoghi nei cantieri e meeting. Questo la porta ad essere una persona molto dinamica e particolarmente attenta alla gestione del suo tempo.

Il suo lavoro non le consente di avere molto tempo libero, perciò, quando deve fare acquisti, predilige lo shopping online per via della sua rapidità e per questo motivo possiede un abbonamento ad Amazon Prime.

Oltre ad un grande interesse per l'Architettura e il Design, Giulia è anche appassionata di cinema e serie tv, per questo motivo utilizza la piattaforma Prime Video e ha anche un abbonamento a Netflix. Sfrutta le piattaforme di streaming per concedersi un po'di relax durante i suoi momenti liberi (in particolare durante la pausa pranzo) grazie al suo portatile .

Non ama perdere tempo a cercare un titolo da vedere, proprio perché è abituata a ottimizzare ogni secondo a sua disposizione. Inoltre, data la sua professione, è anche particolarmente attenta ed esigente nei confronti del design dei prodotti e dei servizi che utilizza.

Difficoltà/Frustrazioni

- Non vuole perdere tempo nella ricerca dei contenuti da vedere, avendo poco tempo libero a disposizione ed essendo abituata a ottimizzare il proprio tempo.
- Non è molto paziente ed è molto esigente in termini di design ed estetica di ciò che utilizza/acquista.
- Potrebbe preferire l'utilizzo di Netflix se avvertisse la sensazione di perdere tempo su Prime Video.

Necessità

- Staccare con la mente dal lavoro durante le pause e rilassarsi.
- Trovare rapidamente nuovi contenuti da vedere che soddisfino la sua curiosità.
- Poter parlare con altre persone condividendo le proprie impressioni sugli ultimi film, documentari e serie che ha visto, così da poter discutere di argomenti che le interessano e che non siano focalizzati sul lavoro.

Brand

amazon
prime video



MOLESKINE®

"Wow quanti contenuti! Oggi hanno aggiunto un sacco di film e ci sono anche nuovi Originals!"

"Se solo questa interfaccia fosse più pulita e soprattutto ci fosse un filtro come quello di Netflix!"

"Non capisco perché ci siano righe di contenuti a pagamento e disponibili con prime nella stessa pagina, io non voglio pagare degli extra!"

"Perché non riesco a trovare qualcosa da vedere?"

"Finirò per bruciarmi la pausa pranzo senza aver visto nulla!"

"Preferisco Netflix a Prime Video: esteticamente è più raffinato e poi è molto più organizzato!"

Prime Video ha un'interfaccia caotica e poco curata esteticamente, molto meglio Netflix!

Prime Video ha davvero un sacco di film e tanti contenuti Originali!

Impaziente

Il design è importante

Stressata

Appassionata

Curiosa

"Adoro avere il servizio di Prime Video incluso in Amazon Prime, è così economico!"

"Hai visto quante serie e quanti film ci sono nel catalogo di Prime Video? È pieno di contenuti interessanti."

think/feel



see

hear

"Hai visto la serie Originale di Prime Video appena uscita?"

Prime Video non ha un filtro per generi e tra le righe dei contenuti della Home mancano un sacco di generi!

I film aggiunti di recente sono in risalto, ma questo non è di grande aiuto visto che non hanno una suddivisione logica e bisogna perdere un sacco di tempo a controllarli tutti per trovarne uno adatto ai propri gusti.

"Prime Video è pieno di roba da vedere ma è troppo caotico e disordinato!"

"La rapidità della ricerca è importante per una piattaforma di streaming."

"Che bello risparmiare il tempo per andare su IMDB, X-Ray di Prime Video è una svolta!"

say/do

Piena di impegni e molto dinamica.

Ha poco tempo libero, che utilizza per rilassarsi.

Ha sempre il portatile con sé per via del lavoro e lo utilizza anche per le piattaforme di streaming.

"Anche oggi di fretta, ho poco tempo ma voglio rilassarmi guardando una bella serie senza pensare a nient'altro! Che guardo?"

"L'interfaccia di Prime Video è davvero poco curata e poi dovrebbero mettere un filtro per generi!"

"La pausa pranzo è il momento perfetto per una bella serie tv!"

"Faccio il login su Prime Video, cerco tra le righe dei contenuti... ma quanto ci vuole a trovare qualcosa di bello da vedere?"

"Oggi non ho proprio voglia di perdere tempo, entro su Netflix almeno posso usare il filtro per generi e sbrigarmi!"

"Alcuni colleghi mi hanno parlato molto bene di questa nuova serie Originale di Amazon. Diamole un'occhiata!"

Comportamento

- Donna in carriera, con giornate lavorative intense e poco tempo libero.
- Cerca sempre di ottimizzare il tempo, sia nei task lavorativi, sia nei momenti liberi in cui ha bisogno di allentare la pressione e lo stress.
- Dinamica, appassionata e curiosa. Attenta al design e ai dettagli.
- Le piace parlare delle proprie passioni con gli altri ed esprimere opinioni su film e serie tv.
- Esperta nell'uso della tecnologia.
- Non ha molta pazienza.
- È una "heavy-user" delle piattaforme streaming, le utilizza quasi tutti i giorni.

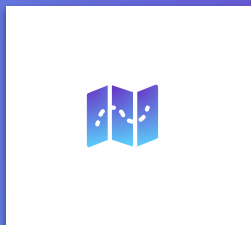
Obiettivi

- Desidera ottimizzare il tempo a sua disposizione, soprattutto durante le pause.
- Curiosa e appassionata, vuole rimanere aggiornata sulle ultime uscite per poterne parlare con colleghi e amici.
- Desidera poter scegliere tra tanti contenuti.
- Vuole rilassarsi, guardando contenuti video che le interessino.
- È curiosa e cerca spesso nuovi contenuti, ma quando lo fa desidera riuscirci velocemente.

Frustrazioni

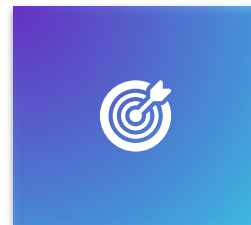
- Sprecare tempo prezioso.
- Non apprezza i servizi e i prodotti esteticamente poco curati.
- Detesta i servizi poco organizzati e caotici.
- Dover passare tanto tempo a fare scrolling o ricerche di contenuti video da vedere.
- Non riuscire a rilassarsi durante i suoi momenti liberi.
- Avendo anche un abbonamento a Netflix, potrebbe facilmente decidere di utilizzare questo e non Prime, in particolare per via del filtro per generi, che le assicura dei tempi di ricerca molto rapidi.

User Journey



Scenario

Giulia vuole sfruttare la pausa pranzo per rilassarsi e guardare una commedia romantica su Prime Video. In questa giornata in particolare, sa di non avere abbastanza tempo per un film visto che deve consegnare un progetto, quindi decide di cercare una serie tv per guardarne un singolo episodio. Spera di riuscire a trovare quello che cerca nel minor tempo possibile, poiché non ha molto tempo a disposizione e vorrebbe riuscire a completare la visione della puntata prima di ricominciare a lavorare.



Obiettivi / Aspettative

- Trovare una serie tra le commedie romantiche del catalogo per rilassarsi durante il tempo libero.
- Essere soddisfatta della scelta, che dovrebbe avvenire in modo semplice e con tempi rapidi.
- Riuscire a vedere un episodio della serie scelta entro la fine della sua pausa dal lavoro.

Verrà mappato quindi il “viaggio” di un utente dall'arrivo sulla piattaforma alla visione di un contenuto di suo gradimento.

User Journey

	PERSONA	PERSONA	PERSONA	PERSONA	PERSONA	
User Actions	<ul style="list-style-type: none"> Desidero di guardare una serie tv o un documentario e non so quale sia il momento migliore del giorno, quindi ando alla libreria di film e cerco tutti i documentari di questo genere. Desidero di guardare una commedia romantica, ma ho visto di questi e vorrei vedere "Come l'altro" perché la descrizione mi ha incuriosito. Trovo un'opzione di simile a come Video. 	<ul style="list-style-type: none"> Penso che se la serie continua su Netflix è un po' scolorita, che non è più interessante di quanto mi aspettavo. Penso che il video che ho visto è un po' vecchio, ma sono curioso di vedere cosa c'è di nuovo. Desidero di guardare una commedia romantica, ma ho visto di questi e vorrei vedere "Come l'altro" perché la descrizione mi ha incuriosito. Trovo un'opzione di simile a come Video. 	<ul style="list-style-type: none"> Conosco la serie e mi piace. Penso di guardare il video che ho visto e di vedere cosa c'è di nuovo. Penso che il video che ho visto è un po' vecchio, ma sono curioso di vedere cosa c'è di nuovo. Desidero di guardare una commedia romantica, ma ho visto di questi e vorrei vedere "Come l'altro" perché la descrizione mi ha incuriosito. Trovo un'opzione di simile a come Video. 	<ul style="list-style-type: none"> Conosco la serie e mi piace. Penso di guardare il video che ho visto e di vedere cosa c'è di nuovo. Penso che il video che ho visto è un po' vecchio, ma sono curioso di vedere cosa c'è di nuovo. Desidero di guardare una commedia romantica, ma ho visto di questi e vorrei vedere "Come l'altro" perché la descrizione mi ha incuriosito. Trovo un'opzione di simile a come Video. 	<ul style="list-style-type: none"> Conosco la serie e mi piace. Penso di guardare il video che ho visto e di vedere cosa c'è di nuovo. Penso che il video che ho visto è un po' vecchio, ma sono curioso di vedere cosa c'è di nuovo. Desidero di guardare una commedia romantica, ma ho visto di questi e vorrei vedere "Come l'altro" perché la descrizione mi ha incuriosito. Trovo un'opzione di simile a come Video. 	<ul style="list-style-type: none"> Conosco la serie e mi piace. Penso di guardare il video che ho visto e di vedere cosa c'è di nuovo. Penso che il video che ho visto è un po' vecchio, ma sono curioso di vedere cosa c'è di nuovo. Desidero di guardare una commedia romantica, ma ho visto di questi e vorrei vedere "Come l'altro" perché la descrizione mi ha incuriosito. Trovo un'opzione di simile a come Video.
Usage section						
Touchpoints	Home di Prime Video, Sezione Catalogo in My Home, sezione Serie TV	Sezione di Serie TV, Sezione di My Home, Sezione di My Home	Play per tutti i titoli di ricerca, Home di My Home di una Serie TV, Sezione di una Serie TV, Menu per la sezione My Home, Sezione My Home	Video Player, Sezione Lingue e Sottotitoli, A Reg	Video Player, Sezione di una Serie TV	
Thoughts	<ul style="list-style-type: none"> Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. 	<ul style="list-style-type: none"> Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. 	<ul style="list-style-type: none"> Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. 	<ul style="list-style-type: none"> Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. 	<ul style="list-style-type: none"> Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. 	<ul style="list-style-type: none"> Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Penso che gli video siano un po' vecchi e vorrei vedere di nuovo. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi. Chiedo che siano mostrati solo i video che mi interessano e che non siano troppi.
Pain Points	<ul style="list-style-type: none"> Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. 	<ul style="list-style-type: none"> Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. 	<ul style="list-style-type: none"> Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. 	<ul style="list-style-type: none"> Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. 	<ul style="list-style-type: none"> Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. 	<ul style="list-style-type: none"> Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare. Non so che video guardare.
Feedback						
Insights/Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> Insights: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. Opportunities: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. 	<ul style="list-style-type: none"> Insights: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. Opportunities: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. 	<ul style="list-style-type: none"> Insights: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. Opportunities: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. 	<ul style="list-style-type: none"> Insights: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. Opportunities: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. 	<ul style="list-style-type: none"> Insights: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. Opportunities: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. 	<ul style="list-style-type: none"> Insights: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto. Opportunities: gli utenti che non hanno ancora visto il video che ho visto e che non hanno ancora visto il video che ho visto.

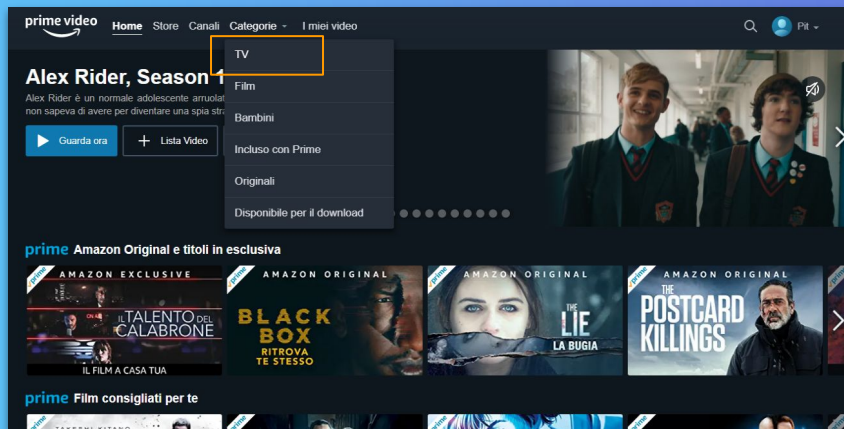
(l'immagine verrà divisa in due slide per una visione più chiara e successivamente allegata al progetto)



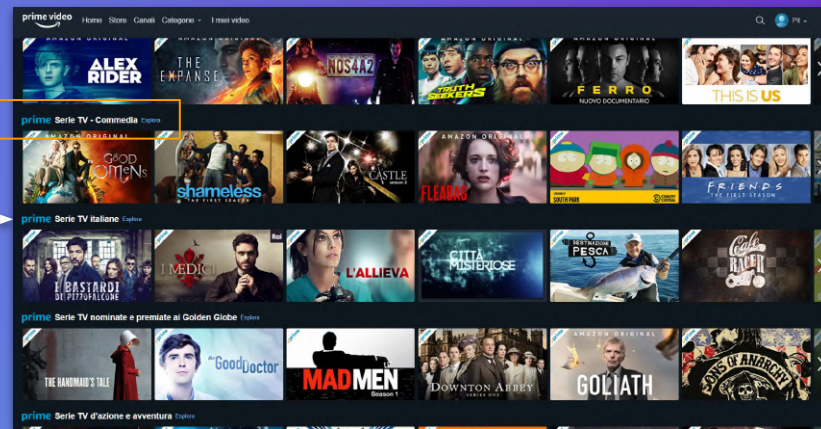
	INGRESSO SU PRIME VIDEO	RICERCA VIDEO	SELEZIONE VIDEO	STREAMING VIDEO	FINE VISIONE
User Actions	<ul style="list-style-type: none"> Decide di guardare una serie tv per rilassarsi durante la pausa pranzo. Ha meno tempo del solito, quindi esclude l'idea di un film che non riuscirebbe a finire di guardare. Pensa di vedere una commedia romantica, ha finito da poco di vedere la serie "Jane The Virgin" che le è piaciuta molto e vuole trovare qualcosa di simile su Prime Video. 	<ul style="list-style-type: none"> Fa scrolling tra le righe della sezione Tv e si accorge che non è presente la categoria per le commedie romantiche. Trova la riga delle serie tv - commedia, ma controllando tra i vari titoli si rende conto che non c'è quello che cerca, non sembrano esserci commedie romantiche. Decide di fare una ricerca manuale, utilizzando la barra di ricerca. Cerca "commedia romantica". Ottiene 184 risultati, ma sono misti, infatti sono presenti sia film che serie tv. Tra i risultati vede "Vicky Cristina Barcelona", una commedia romantica di Woody Allen di cui ha sentito parlare. Pensa che potrebbe aggiungere il titolo nella lista dei suoi video da vedere in seguito, visto che oggi non ha il tempo per un film. Si accorge però che il film è a pagamento e torna alla sua ricerca. Sono passati gli diversi minuti da quando è entrata su Prime e questo le mette un po' di agitazione perché ancora non ha trovato nulla e ha poco tempo. Decide quindi di raffinare la ricerca e utilizzare il filtro per vedere solo le serie tv tra le commedie romantiche. Ottiene così 40 risultati. 	<ul style="list-style-type: none"> Controlla le serie tv ottenute filtrando i risultati di ricerca. Guarda il voto di IMDb presente sulle miniature e controlla anche le righe di riassunto per farsi un'idea del contenuto. Si accorge che non tutte le serie tv presentano un voto IMDb e non ha modo quindi di sapere se siano valide, perché non ci sono altre informazioni disponibili sul ranking o sull'apprezzamento da parte degli utenti. Trova in lista "How I met your mother" di cui ha sentito parlare molto bene e che non ha ancora visto. Si accorge che non ha un voto su IMDb e le sembra strano perché sa che è una serie molto popolare. Decide comunque di vedere di cosa si tratta, dando fiducia alle amiche che le hanno suggerito di vederla e passa il cursore sulla miniatura. Si accorge che a differenza di Netflix non c'è un video di presentazione integrato nella minischermata, né è presente l'opzione per guardare un trailer (non ci sono trailer per le serie tv su prime video). Clicca sulla miniatura per andare sulla scheda della serie. Scopre che ci sono 9 stagioni. Selezionando la prima stagione, compare anche il voto 8,3 di IMDb che prima non era visibile e leggendo la sintesi della trama decide che è proprio il tipo di serie che stava cercando! Schiaccia il bottone Play per guardare il primo episodio. 	<ul style="list-style-type: none"> Comincia a guardare la serie TV Decide di guardarla in lingua originale, con i sottotitoli in inglese. Durante la visione si rende conto che è presente un'attrice che ha già visto in alcuni film, ma di cui non ricorda il nome. Utilizza la funzione X-Ray e scopre che è Cobie Smulders. Cliccando sulla scheda dell'attrice ricorda che i film in cui l'aveva già vista sono "Avengers" e "Jack Reacher- Punto di non ritorno". 	<ul style="list-style-type: none"> La serie si conclude, chiude il lettore video. Non vede l'ora di avere il tempo per guardare un altro episodio, sicuramente raccomanderà la serie a sua volta perché ne è rimasta piacevolmente colpita. Le dispiace non avere la possibilità di dare un giudizio sulla serie anche sulla piattaforma di Prime Video. Ricontrolla per sicurezza un'ultima volta sulla scheda della serie ma non sembra esserci un modo per farlo.
Image section					
Touchpoints	Home di Prime Video Sezione Categorie nella barra superiore Serie Tv	Sezione delle Serie Tv Barra di Ricerca Miniatura/Minischermata di un Film Filtro della pagina dei risultati di ricerca	Pagina dei risultati di ricerca Miniatura/Minischermata di una Serie TV scheda di una Serie TV Menù per la selezione delle Stagioni Bottone Play	Video Player Selettore Lingue e Sottotitoli X-Ray	Video Player Scheda della serie TV
Thoughts	<p>“ Certo che quest'interfaccia è da rivedere, è confusa e anche esteticamente non mi fa impazzire!</p> <p>“ Cosa potrei guardare?</p> <p>“ Penso che guarderò una serie, oggi non ho tempo per un film.</p> <p>“ M'è piacerebbe trovare qualcosa come Jane The Virgin, una bella commedia romantica!</p> <p>“ Dove si trovano le commedie romantiche?</p>	<p>“ Ho controllato tutta la sezione delle Serie Tv, possibile che non ci sia una riga con le commedie romantiche?</p> <p>“ Ho trovato la riga con le commedie, ma non mi sembra ci sia nulla che faccia al caso mio.</p> <p>“ Sto perdendo tempo... con Netflix avrei già deciso cosa vedere!</p> <p>“ Non mi resta che fare una ricerca manuale... avrei potuto pensarci prima ma non pensavo fosse così complicato trovare una commedia romantica!</p> <p>“ Ho sentito parlare bene di questo film... quasi quasi lo aggiungo tra quelli da vedere prossimamente. Ah ma è a pagamento! Allora niente da fare non voglio pagare un extra!</p> <p>“ Sto perdendo un sacco di tempo, meglio controllare solo le serie tv... almeno un filtro per film e serie tv si sono dagnati di inserirlo per le ricerche!</p>	<p>“ Wow sembra che ci siano parecchie commedie romantiche tra le serie tv!</p> <p>“ Perché non ci sono i voti IMDb per tutte le serie? Mancano anche per alcune di quelle più famose!</p> <p>“ Certo che potrebbero aggiungere la possibilità di dare un voto o di mettere un like. Anche quando faccio shopping mi fido molto di più delle recensioni degli altri utenti!</p> <p>“ Questa serie è quella di cui mi parlano tutti, vediamo un po' di che si tratta... ma non c'è il trailer come su Netflix?</p> <p>“ Non sapevo avesse così tante stagioni e dalla trama sembra proprio quello che stavo cercando... finalmente!</p> <p>“ Certo che ci è voluto un bel po' di tempo, che ore sono? Il primo episodio dura 22 minuti, dovrei riuscire a farcela giusto in tempo prima di riprendere con il lavoro. Speriamo che la serie sia davvero bella come dicono!</p>	<p>“ Che bella questa serie, avevano ragione a consigliarla e gli attori poi sono bravissimi!</p> <p>“ Hey ma io quest'attrice la conosco... oddio come si chiama e dove l'ho già vista?</p>	<p>“ Questa serie è adorabile, peccato non avere il tempo per un altro episodio!</p> <p>“ La raccomandero sicuramente a tutti gli amici che non l'hanno ancora vista, così poi potremmo parlarne assieme.</p> <p>“ Peccato non poter mettere un voto su Prime Video, anche ricontrollando non mi sembra proprio che ci sia il modo di farlo.</p>

Pain Points	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaccia caotica. • non c'è un filtro per generi e non sono presenti tutti i generi tra le righe dei contenuti. • La scelta del contenuto desiderato non è immediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Il processo di ricerca è complicato e richiede un sacco di tempo. • Non ci sono filtri dei generi nelle diverse sezioni. • Tra le righe dei contenuti non sono presenti tutti i generi. • Bisogna necessariamente utilizzare la barra di ricerca se si vuole cercare una categoria specifica che non è presente tra le righe. • Una volta effettuata la ricerca, bisogna raffinarla nuovamente visto che i risultati includeranno sia film che serie tv. • Tra i risultati di ricerca compaiono anche film a pagamento e, a causa dell'interfaccia, non è immediato capire quali siano. Passando poi il cursore sopra la miniatura per questo genere di contenuti, compare la scritta "acquista o noleggia", che lo rende più chiaro, ma non è immediato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non vengono visualizzati tutti i ranking di IMDb per i contenuti video e non è presente una modalità di voto da parte degli utenti per avere un'idea sul grado di apprezzamento generale. • Per quanto riguarda le serie TV è possibile farsi un'idea del contenuto solo leggendo la trama nella scheda visto che non sono presenti i trailer. 		<ul style="list-style-type: none"> • Non esiste una modalità di voto da parte degli utenti, che potrebbero farsi un'idea sui contenuti anche in base al giudizio degli altri e partecipare aggiungendo poi il proprio, esattamente come avviene con le recensioni dei prodotti Amazon.
Feelings					
Ideas / Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare un restyling dell'interfaccia a livello grafico, di modo che risulti esteticamente più appagante e meno caotica. • Semplificare la barra superiore, eliminando il menù delle categorie e inserendo direttamente nella barra le sezioni "Film", "Serie TV" e "Originali". • Inserire un filtro per generi direttamente sulla pagina dei contenuti delle diverse sezioni video (home, serie tv e film), per rendere la ricerca immediata e intuitiva. • Il filtro per generi potrebbe essere visivamente simile al filtro dei brand di Disney, quindi con dei bottoni applicati direttamente sulla pagina, per selezionare i diversi contenuti (la lista dei diversi generi da proporre si può invece facilmente ricavare da quella di Netflix). 	<ul style="list-style-type: none"> • Optare per una diversificazione visiva più netta tra contenuti Prime e contenuti a pagamento oppure inserire tra i filtri la possibilità di escludere/includere i contenuti a pagamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare l'idea di inserire una modalità di voto (tramite stelle o like/dislike) per i contenuti video da parte degli utenti. • Verificare che le valutazioni di IMDb siano sempre visibili durante la fase di ricerca, al di sotto delle miniature dei contenuti. • Valutare l'idea di inserire dei trailer anche per le serie tv (al momento sono disponibili unicamente per i Film), in modo da averne un'idea anche a livello visivo più diretta e non legata solo alla lettura della trama. (questo potrebbe avvenire anche sulla minischermata del contenuto, come avviene su Netflix, senza dover accedere alla pagina della scheda vera e propria) 		<ul style="list-style-type: none"> • Progettare un sistema di valutazione dei contenuti da parte degli utenti e renderlo visibile già durante la ricerca dei contenuti, quindi sotto le miniature degli stessi.

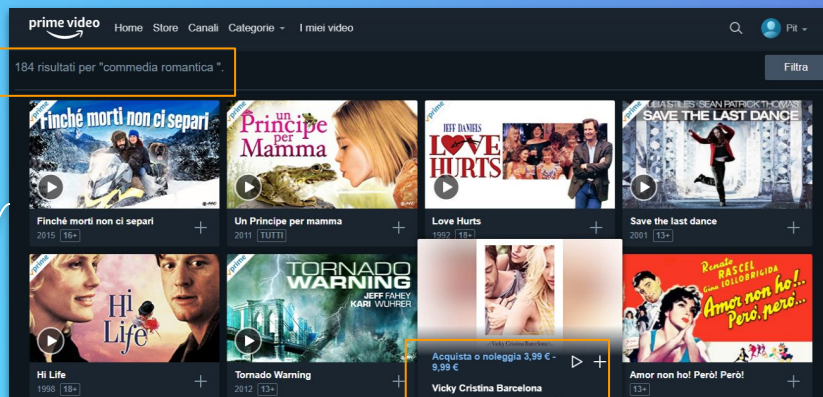
a seguire gli screen della piattaforma di Prime Video legati allo User Journey



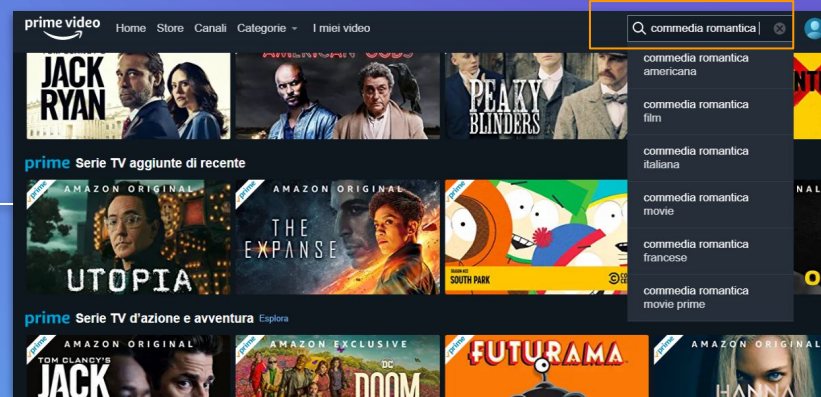
Ingresso su Prime Video e selezione categoria Serie TV



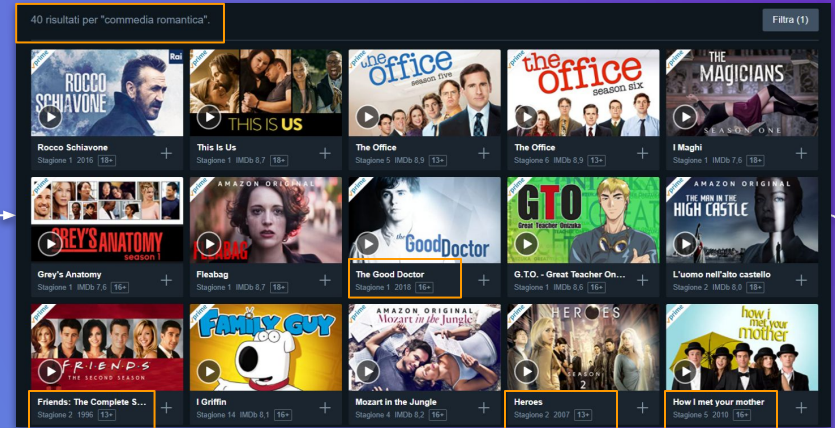
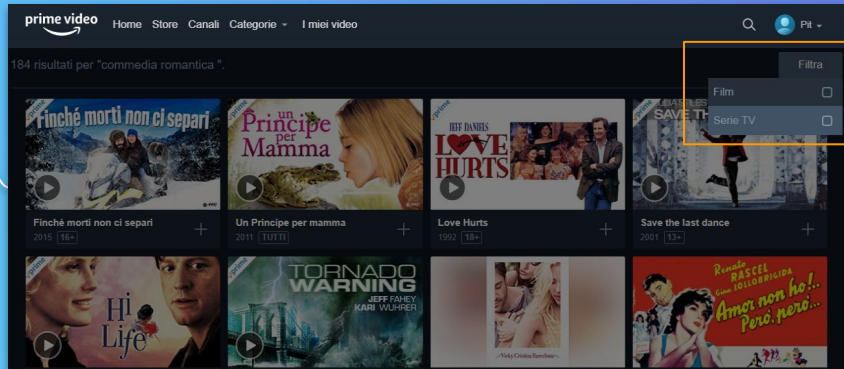
Nessuna riga con commedie romantiche tra le serie TV, è presente solo una riga con il genere "commedia".



184 risultati misti, tra Film e Serie TV per la ricerca "commedia romantica". Sono presenti anche film a pagamento come "Vicky Cristina Barcelona".



Utilizzo della barra di ricerca per trovare il genere desiderato.



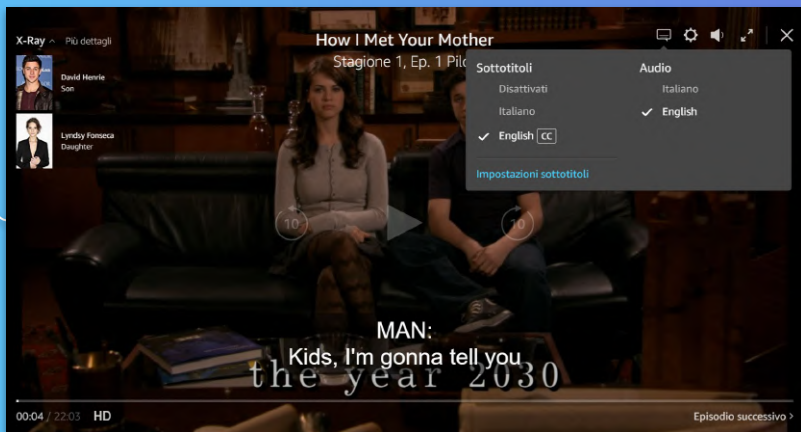
Utilizzo del filtro per raffinare la ricerca e visualizzare solo le serie TV tra i risultati.

40 risultati per le serie TV della ricerca "commedia romantica". Come si nota alcune serie non presentano la valutazione IMDb.



Selezionando la prima stagione, compare anche il voto IMDb prima non visibile. Dopo aver letto la trama, viene schiacciato il bottone Play per far partire la riproduzione.

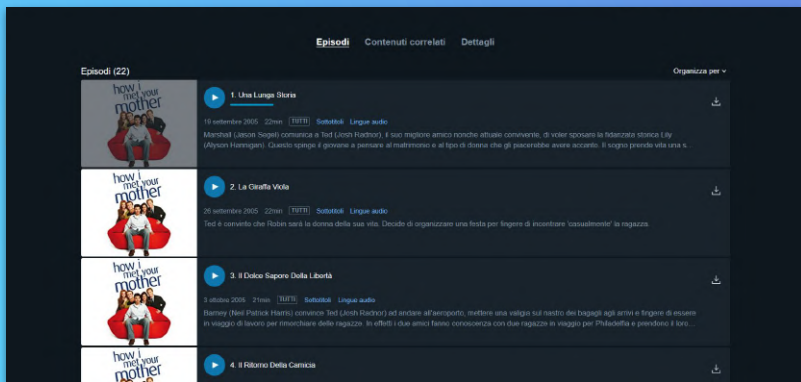
Scelta della serie e scheda relativa. Si utilizza il menù delle stagioni per selezionare la prima.



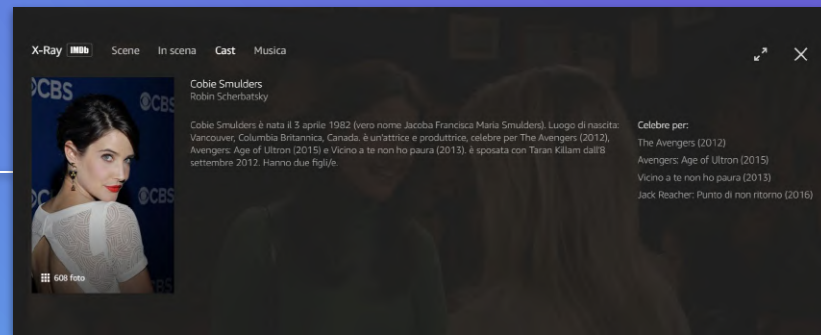
All'inizio della riproduzione viene utilizzato il selettore per cambiare audio e sottotitoli.



Durante la riproduzione, viene utilizzato X-Ray per scoprire il nome di una delle attrici presenti in scena.



Al termine della visione, viene chiuso il player video e si ritorna nella pagina della scheda delle serie, dove verrà indicato visivamente lo stato di riproduzione degli episodi visti.



Cliccando sul nome dell'attrice è possibile visualizzarne una breve biografia e i titoli che l'hanno resa celebre.

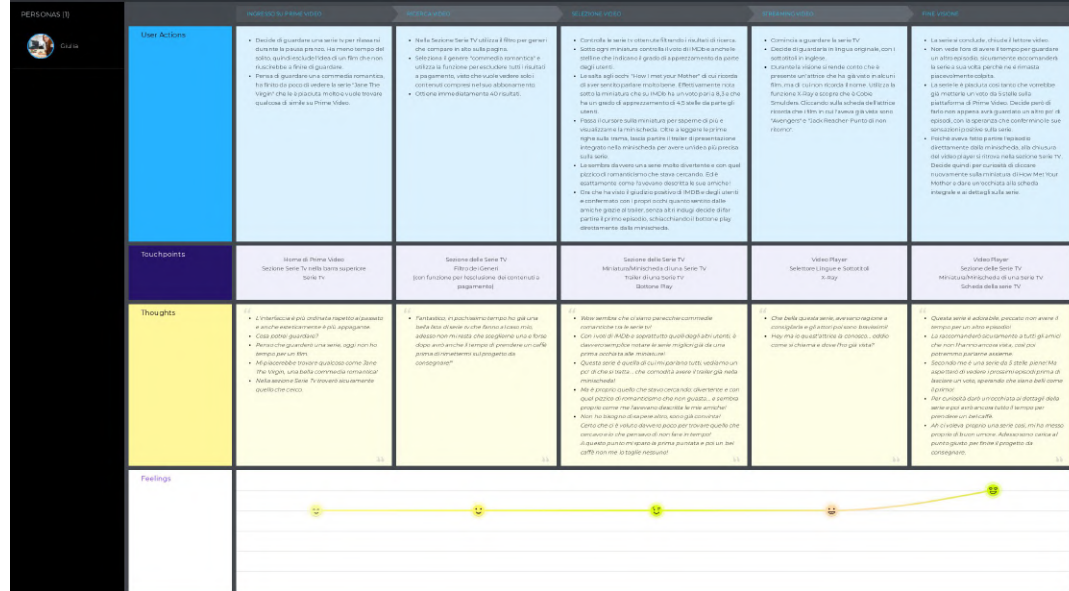
Opportunità emerse

- Restyling grafico dell'interfaccia per renderla meno caotica ed esteticamente più appagante.
- Semplificare la barra superiore, eliminando "Categorie" e inserendo le sezioni "Serie TV", "Film" e "Originali", mantenendo anche "Store" e "I miei Video".
- Inserire un Filtro per Generi, al momento assente. Si potrebbe inserire il filtro direttamente nelle diverse sezioni dei contenuti, con una modalità a bottoni simile al filtro dei brand di Disney+, come già proposto nella precedente analisi.
- Optare per una diversificazione visiva più netta tra contenuti a pagamento e contenuti inclusi nell'abbonamento Prime. Un'altra idea potrebbe essere quella di inserire tra i filtri la possibilità di includere/escludere i contenuti a pagamento.
- Valutare l'idea di inserire una modalità di voto (tramite stelle o like/dislike) per i contenuti video da parte degli utenti. Queste valutazioni andrebbero indicate assieme a quelle di IMDb già durante la fase di ricerca dei contenuti, quindi sotto le miniature degli stessi.
- Verificare che le valutazioni di IMDb siano sempre visibili durante la fase di ricerca, al di sotto delle miniature dei contenuti.
- Valutare l'idea di inserire dei trailer anche per le serie tv (al momento sono disponibili solamente per i Film), in modo da averne un'idea anche a livello visivo più diretta e non legata unicamente alla lettura della trama.
(questo potrebbe avvenire anche sulla minischermata del contenuto, come su Netflix, senza dover accedere alla pagina della scheda vera e propria, riducendo quindi ulteriormente i tempi di consultazione del catalogo)

Nuovo User Journey

Ipotizzando l'implementazione delle modifiche proposte nell'analisi delle opportunità, verrà mostrato il nuovo User Journey, facendo particolare attenzione alle prime 3 fasi, che si sono mostrate quelle più critiche allo stato attuale della piattaforma di Prime Video.

(l'immagine verrà riproposta nella prossima slide per una visione più chiara e successivamente allegata al progetto)



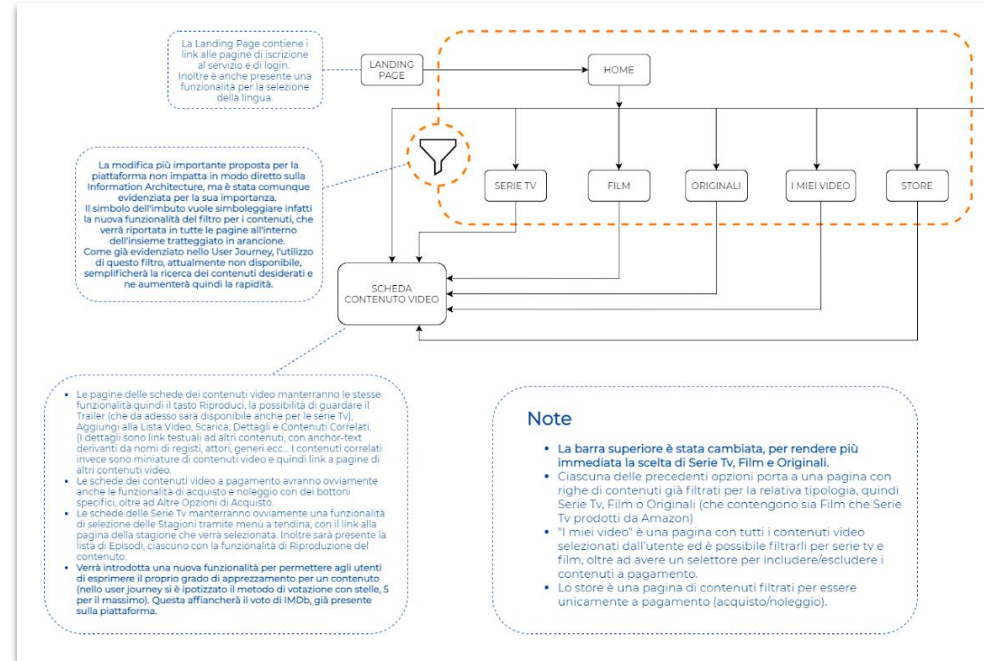
	INGRESSO SU PRIME VIDEO	RICERCA VIDEO	SELEZIONE VIDEO	STREAMING VIDEO	FINE VISIONE
User Actions	<ul style="list-style-type: none"> Decide di guardare una serie tv per rilassarsi durante la pausa pranzo. Ha meno tempo del solito, quindi esclude l'idea di un film che non riuscirebbe a finire di guardare. Pensa di guardare una commedia romantica, ha finito da poco di vedere la serie "Jane The Virgin" che le è piaciuta molto e vuole trovare qualcosa di simile su Prime Video. 	<ul style="list-style-type: none"> Nella Sezione Serie Tv utilizza il filtro per generi che compare in alto sulla pagina. Seleziona il genere "commedia romantica" e utilizza la funzione per escludere tutti i risultati a pagamento, visto che vuole vedere solo i contenuti compresi nel suo abbonamento. Ottiene immediatamente 40 risultati. 	<ul style="list-style-type: none"> Controlla le serie tv ottenute filtrando i risultati di ricerca. Sotto ogni miniatura controlla il voto di IMDb e anche le stelline che indicano il grado di apprezzamento da parte degli utenti. Le salta agli occhi "How I met your Mother" di cui ricorda di aver sentito parlare molto bene. Effettivamente nota sotto la miniatura che su IMDb ha un voto pari a 8,3 e che ha un grado di apprezzamento di 4,5 stelle da parte gli utenti. Passa il cursore sulla miniatura per saperne di più e visualizzarne la minischeda. Oltre a leggere le prime righe sulla trama, lascia partire il trailer di presentazione integrato nella minischeda per avere un'idea più precisa sulla serie. Le sembra davvero una serie molto divertente e con quel pizzico di romanticismo che stava cercando. Ed è esattamente come l'avevano descritta le sue amiche! Ora che ha visto il giudizio positivo di IMDb e degli utenti e confermato con i propri occhi quanto sentito dalle amiche grazie al trailer, senza altri indugi decide di far partire il primo episodio, schiacciando il bottono play direttamente dalla minischeda. 	<ul style="list-style-type: none"> Comincia a guardare la serie TV Decide di guardarla in lingua originale, con i sottotitoli in inglese. Durante la visione si rende conto che è presente un'attrice che ha già visto in alcuni film, ma di cui non ricorda il nome. Utilizza la funzione X-Ray e scopre che è Cobie Smulders. Cliccando sulla scheda dell'attrice ricorda che i film in cui l'aveva già vista sono "Avengers" e "Jack Reacher-Punto di non ritorno". 	<ul style="list-style-type: none"> La serie si conclude, chiude il lettore video. Non vede l'ora di avere il tempo per guardare un altro episodio, sicuramente raccomanderebbe la serie a sua volta perché ne è rimasta piacevolmente colpita. La serie le è piaciuta così tanto che vorrebbe già metterle un voto da 5 stelle sulla piattaforma di Prime Video. Decide però di farlo non appena avrà guardato un altro po' di episodi; con la speranza che confermino le sue sensazioni positive sulla serie. Poiché aveva fatto partire l'episodio direttamente dalla minischeda, alla chiusura del video player si ritrova nella sezione Serie TV. Decide quindi per curiosità di cliccare nuovamente sulla miniatura di How Met Your Mother e dare un'occhiata alla scheda integrale e ai dettagli sulla serie.
Touchpoints	Home di Prime Video Sezione Serie Tv nella barra superiore Serie Tv	Sezione delle Serie TV Filtro dei Generi (con funzione per l'esclusione dei contenuti a pagamento)	Sezione delle Serie TV Miniatura/Minischeda di una Serie TV Trailer di una Serie TV Bottone Play	Video Player Selettore Lingue e Sottotitoli X-Ray	Video Player Sezione delle Serie TV Miniatura/Minischeda di una Serie TV Scheda della serie TV
Thoughts	<p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> L'interfaccia è più ordinata rispetto al passato e anche esteticamente è più appagante. Cosa potrei guardare? Penso che guarderò una serie, oggi non ho tempo per un film. Mi piacerebbe trovare qualcosa come Jane The Virgin, una bella commedia romantica! Nella sezione Serie Tv troverò sicuramente quello che cerco. <p>”</p>	<p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> Fantastico, in pochissimo tempo ho già una bella lista di serie tv che fanno al caso mio, adesso non mi resta che sceglierne una e forse dopo avrò anche il tempo di prendere un caffè prima di rimettermi sul progetto da consegnare! <p>”</p>	<p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> Wow sembra che ci siano parecchie commedie romantiche tra le serie tv! Con i voti di IMDb e soprattutto quelli degli altri utenti, è davvero semplice notare le serie migliori già da una prima occhiata alle miniature! Questa serie è quella di cui mi parlano tutti, vediamo un po' di che si tratta... che comodità avere il trailer già nella minischeda! Ma è proprio quello che stavo cercando, divertente e con quel pizzico di romanticismo che non guasta... e sembra proprio come me l'avevano descritta le mie amiche! Non ho bisogno di sapere altro, sono già convinta! Certo che ci è voluto davvero poco per trovare quello che cercavo e lo che pensavo di non fare in tempo! A questo punto mi sparo la prima puntata e poi un bel caffè non me lo toglie nessuno! <p>”</p>	<p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> Che bella questa serie, avevano ragione a consigliarla e gli attori poi sono bravissimi! Hey ma io quest'attrice la conosco... oddio come si chiama e dove l'ho già vista? <p>”</p>	<p>“</p> <ul style="list-style-type: none"> Questa serie è adorabile, peccato non avere il tempo per un altro episodio! La raccomanderei sicuramente a tutti gli amici che non l'hanno ancora vista, così poi potremmo parlarne assieme. Secondo me è una serie da 5 stelle piene! Ma aspetterò di vedere i prossimi episodi prima di lasciare un voto, sperando che siano belli come il primo! Per curiosità darò un'occhiata ai dettagli della serie e poi avrò ancora tutto il tempo per prendere un bel caffè. Ah ci voleva proprio una serie così, mi ha messo proprio di buon umore. Adesso sono carica al punto giusto per finire il progetto da consegnare. <p>”</p>
Feelings					

Information Architecture

Aggiornamento Information Architecture

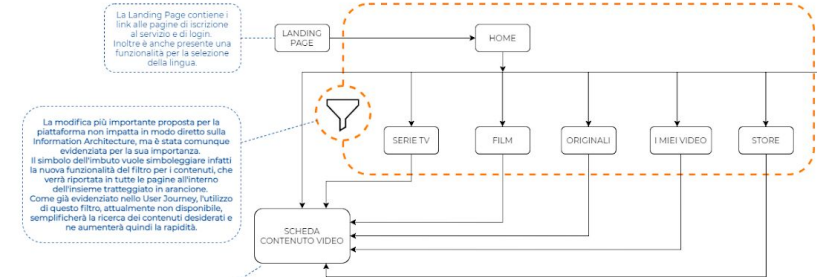
L'Information Architecture del sito di Prime Video non subirà sostanziali modifiche. Infatti la novità principale sarà l'introduzione del filtro dei generi per i contenuti video, quindi una funzionalità che non impatta sulla struttura del sito ma piuttosto sulla fruizione dello stesso.

La barra superiore verrà però rivista per rendere più immediata la selezione di Film, Serie TV e Originali, pertanto verrà eliminata la precedente suddivisione presente nel menù delle Categorie.



(nella prossima slide verrà riproposta la IA per intero, che verrà allegata anche alla presentazione in un file separato per una migliore consultazione)

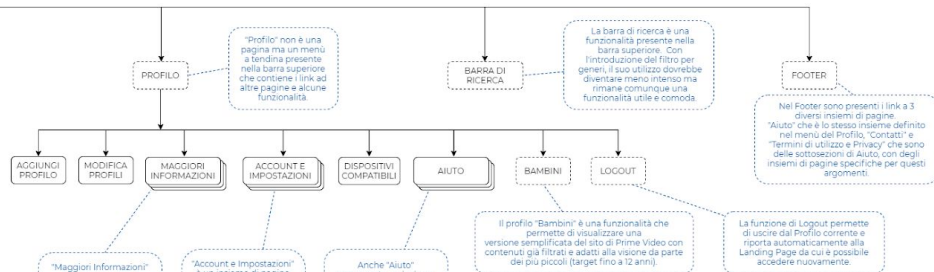
Information Architecture



- Le pagine delle schede dei contenuti video manterranno le stesse funzionalità quindi il stato Riproduci, la possibilità di guardare il Trailer (che da adesso sarà disponibile anche per le serie Tv), Aggiungere alla Lista Video, Scarica, Dettagli e Contenuti Correlati. I dettagli sono link testuali ad altri contenuti, con anchor-text derivanti da nomi di registi, attori, generi ecc... I contenuti correlati invece sono miniature di contenuti video e quindi link a pagine di altri contenuti video.
- Le schede dei contenuti video a pagamento avranno ovviamente anche la funzionalità di acquisto e noleggio con due bottoni specifici, oltre ad Altre Opzioni di Acquisto.
- Le schede delle Serie Tv manterranno ovviamente una funzionalità di selezione delle Stagioni tramite menu a tendina, con il link alla pagina della stagione che verrà selezionata. Inoltre sarà presente la lista di Episodi ciascuno con la funzionalità di riproduzione del contenuto.
- Verrà introdotta una nuova funzionalità per permettere agli utenti di esprimere il proprio grado di apprezzamento per un contenuto (nelo user journey si è ipotizzato il metodo di votazione con stelle, 5 per il massimo). Questa affiancherà il voto di IMDb, già presente sulla piattaforma.

Note

- La barra superiore è stata cambiata, per rendere più immediata la scelta di Serie Tv, Film e Originali.
 - Ciascuna delle precedenti opzioni porta a una pagina con righe di contenuti già filtrati per la relativa tipologia, quindi Serie Tv, Film o Originali (che contengono sia Film che Serie Tv prodotti da Amazon)
- "I miei video" è una pagina con tutti i contenuti video selezionati dall'utente ed è possibile filtrarli per serie tv e film, oltre ad avere un selettore per includere/escludere i contenuti a pagamento.
- Lo store è una pagina di contenuti filtrati per essere unicamente a pagamento (acquisto/noleggio).



Legenda



prime Film - Thriller Esplora



prime Le serie TV più popolari Esplora



Grazie per la visione!



Francesco Romano