



CITY OF LIES

GUARDA ORA | prime video

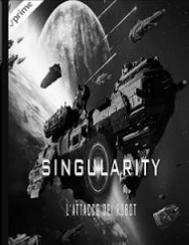
Amazon Prime Video

User Testing

prime Film premiati o nominati agli Oscar Esplora



prime Film aggiunti di recente



User Testing

Lo studio effettuato sul sito di **Amazon Prime**, in seguito alla fase di ricerca e in particolare alla somministrazione di un sondaggio, ha portato alla luce alcune **criticità della piattaforma** in merito all'**aspetto confuso** e generalmente **non troppo apprezzato a livello estetico**, assieme alla **difficoltà** da parte degli utenti di **trovare dei contenuti da vedere in tempi brevi**, mancando di una funzione di filtro per generi.

Per ovviare a queste problematiche, è stato progettato un **prototipo** con un **restyling della home** per avere un impatto grafico più incisivo e meno caotico ed è stata implementata una **nuova funzionalità per filtrare i contenuti video**, con lo scopo di avere tempi di ricerca più brevi e quindi una migliore esperienza utente nella fruizione della piattaforma.

Sono state inoltre apportate delle **piccole modifiche a livello di UI** (tra cui un nuovo aspetto per le miniature, per una distinzione più immediata tra contenuti Prime e contenuti a pagamento) e implementate **alcune funzionalità precedentemente assenti** (di particolare rilevanza l'introduzione di una modalità di voto da parte degli utenti).

A livello di **Information Architecture**, il sito non ha subito sostanziali modifiche rispetto alla versione originale: **è stata rivista solamente la suddivisione della barra superiore**, rimuovendo la voce "Categorie" per favorire un accesso più rapido e intuitivo alle pagine "Film", "Serie TV" e "Originali Amazon". (pertanto, potranno essere esclusi da subito test come il Tree Testing o il Card Sorting)

Definizione della metodologia utilizzata (1/2)

Ipotizzando di non avere problemi legati al budget e data la specificità delle modifiche apportate a livello di feature introdotte sulla piattaforma, la metodologia preferita sarebbe quella dello **scripted test**.

Sarebbe inoltre interessante (anche se non strettamente necessario) affiancare a questo test, anche un'analisi relativa al **First Click** e all'**Eye Tracking**, poiché uno degli **scopi specifici** del test è **capire se il nuovo sito sia efficace nell'agevolare la ricerca dei contenuti da parte degli utenti** e soprattutto **ridurre la sensazione di caos** (emersa in modo chiaro dal sondaggio). Cronometrando quindi i tempi di completamento per ogni task di ricerca e incrociando la relativa mappatura delle aree sullo schermo, relative al focus dello sguardo, si avrebbero dati molto precisi in merito all'incisività delle modifiche apportate al sito.

Infine, al termine del test, sarebbe utile avere una **breve sessione in modalità intervista/questionario**, con alcune domande per conoscere in modo più approfondito le sensazioni dei tester in merito all'**esperienza di utilizzo** e all'**estetica della nuova piattaforma**, così da confrontarne le risposte con quelle emerse precedentemente nel sondaggio. (si potrebbero mixare a tal proposito domande aperte ad alcune più specifiche con valutazioni euristiche, come ad esempio un voto da 1-5 sull'estetica dell'interfaccia, sulla semplicità di utilizzo ecc...)

Definizione della metodologia utilizzata (2/2)

Nota extra:

Ai fini dello studio, sarebbe ovviamente molto interessante proporre e poter somministrare un tale mix di test, mantenendo comunque breve la durata delle singole sessioni e monitorando in prima persona i partecipanti (cercando di metterli a loro agio, per evitare comportamenti non spontanei).

Volendo però rientrare in una sfera probabilmente più realistica, **il test della piattaforma potrebbe avvenire senza troppe difficoltà da remoto**, semplicemente fornendo i task da eseguire ai partecipanti, utilizzando siti come UserTesting, in grado di fornire le registrazioni video e audio degli user durante il test.

Determinazione degli obiettivi del test e relativo campione

Gli **obiettivi primari** sono quindi essenzialmente due:

- 1- **Stabilire l'efficacia del nuovo filtro per generi**, valutando se la nuova funzionalità è intuitiva e semplice nell'utilizzo. Si presterà particolare attenzione ai tempi di svolgimento dei task di ricerca dei contenuti video, per valutare se questi vengono effettivamente ridotti dalla nuova funzionalità.
- 2- **Valutare il grado di apprezzamento a livello di estetica della UI**, che pur mantenendo buona parte della sua struttura dovrebbe ora apparire più piacevole e meno disordinata (con particolare attenzione all'impatto visivo della Home, che ha subito i cambiamenti maggiori).

Come emerso dal sondaggio gli **utenti target** per questo test saranno **Millenials**, in una **fascia di età tra i 24-34 anni, ambosessi, perfettamente a loro agio nell'utilizzo della tecnologia e tendenzialmente heavy-user delle piattaforme di streaming.**

Essendo un test con lo scopo di valutare alcune modifiche molto specifiche del sito di Prime Video, avere **utenti in target, che già utilizzano la piattaforma**, favorirà la raccolta di dati rilevanti, poiché gli utenti saranno **in grado di percepire le differenze rispetto alla precedente versione** e dare valutazioni precise al riguardo.

Sarà inoltre particolarmente interessante vedere come gli utenti si "muoveranno" (eye tracking e first click potrebbero essere strumenti molto validi a questo riguardo, come già sottolineato) su una piattaforma a loro familiare, ma con modifiche molto evidenti nella Homepage, oltre a una modalità completamente rivista per la ricerca di contenuti video grazie al filtro per generi (prima focalizzata sulla ricerca della riga con i contenuti di interesse o sull'utilizzo della search bar).

Descrizione modalità di recruiting

Trattandosi di un sito popolare come Amazon Prime Video, **il recruiting potrebbe avvenire online tra gli “existing user”**, già presenti sulla piattaforma, tramite sponsorizzazione e, nel caso di necessità, si potrebbero aggiungere anche **utenti in modalità di hallway testing**, tra amici, colleghi e conoscenti, purché in target, visto che, come emerso nella fase di analisi, il 68% degli italiani possiede o condivide un abbonamento ad un servizio di streaming video e quindi **il bacino utenti da cui attingere possibili tester, risulta molto ampio**.

Per **“scremare” i possibili partecipanti** e ottenere utenti in target (in particolare nel caso di utenza selezionata al di fuori del sito), sarà quindi utile un **breve screening test** a cui rispondere, con domande di carattere demografico e sul livello di esperienza legato all'utilizzo della tecnologia in generale e delle piattaforme di streaming, tra cui Prime Video.

Definizione script del test (1/4)

Per quanto riguarda lo **script**, ipotizziamo quindi che il **test non sia moderato e venga quindi svolto da remoto**.

Verrà effettuato anche un **pilot testing** per accertarsi della validità dello script, prima di somministrare il test.

Invito/istruzioni test

Ciao [*Nome Utente*],

sono Francesco, un membro del team che sta progettando alcune modifiche al sito di Prime Video per migliorarlo.

Il tuo feedback sarà molto importante per aiutarci a capire come rendere più piacevole e appagante l'utilizzo di questa piattaforma.

La sessione del test durerà circa 15 minuti.

Per ringraziarti del prezioso aiuto, ti sarà offerto un buono sconto da utilizzare sul sito di Amazon, che riceverai sulla tua mail una volta terminata la prova.

Ti chiediamo la cortesia di utilizzare un PC per completare il test, inoltre ti consigliamo di effettuarlo in un posto tranquillo, ad esempio a casa o in ufficio, evitando così interruzioni o distrazioni.

Il link che trovi qui sotto ti porterà sulla pagina da cui potrai iniziare la prova. Durante la sessione, verranno registrati la tua voce e lo schermo. Ti preghiamo di esporre i tuoi pensieri ad alta voce e di indicarci le tue sensazioni e opinioni in totale sincerità. Il tuo parere ha per noi un valore inestimabile e ci aiuterà a migliorare il sito di Prime Video.

Un'ultima cosa prima di cominciare: ricorda che non ci sono risposte giuste o sbagliate e che non riceverai un voto per questo test!

Infatti non stiamo testando te ma il sito di Prime Video, quindi rilassati prima di iniziare e affronta la sessione nel modo più naturale possibile. Così facendo, potrai darci una grande mano nel capire cosa cambiare per rendere la tua esperienza e quella di moltissimi altri utenti sul sito di Amazon Prime Video la migliore possibile!

Grazie mille per il tuo aiuto.

[*inserire link test*]

Definizione script del test (2/4)

Test

[alcune domande per rompere il ghiaccio e far rilassare il tester]

1. Ciao, prima di cominciare parlaci un po' di te, dicci come ti chiami, quanti anni hai e cosa fai nella vita.
2. In quale città vivi?
3. Cosa preferisci guardare: film, serie tv o entrambi?
4. Qual è il tuo genere preferito? (fantascienza, horror, crime, commedie, romantici, ecc...)
5. Da quanto tempo utilizzi la piattaforma di Prime Video?
6. Utilizzi anche altre piattaforme di streaming? Se sì, dicci quali.

Bene, adesso siamo pronti, allaccia le cinture perché si comincia!

- Ti trovi sulla nuova Homepage, dicci quali sono le tue sensazioni iniziali, ad un primo sguardo.
- Sempre ad un primo sguardo, preferisci l'impatto visivo di questa nuova versione o di quella precedente?

- Immagina di tornare a casa da lavoro e di voler guardare un bel film di azione. Cercane uno partendo dalla Home e mentre lo fai, descrivi ad alta voce i passaggi che effettui. Una volta deciso il film, dicci il titolo e passa al prossimo punto.
- In generale come hai trovato questo task? Esprimilo con un voto da 1 a 5, con 1=molto difficile e 5=molto semplice

- Adesso immagina di trovarti in pausa pranzo e di avere giusto il tempo per guardarti l'episodio di una Serie TV. Vuoi cominciarne una nuova e in particolare vorresti vedere una commedia romantica. Trovane una e spiegaci i passaggi che compii per farlo.
- In generale come hai trovato questo task? Esprimilo con un voto da 1 a 5, con 1=molto difficile e 5=molto semplice
- Se vuoi dicci come miglioreresti il processo di ricerca in questo caso.

Definizione script del test (3/4)

- Immagina di aver sentito parlare da alcuni amici della serie [inserire nome] e di volerne sapere di più al riguardo. Inizia dalla Home e dicci quali passaggi effettueresti.
- In generale come hai trovato questo task? Esprimilo con un voto da 1 a 5, con 1=molto difficile e 5=molto semplice

- Immagina di aver visto il film [inserire nome] ieri, di esserne rimasta/o particolarmente colpita/o, tanto da volerlo consigliare ai tuoi amici. Adesso hai anche la possibilità di dare un voto sul sito di Prime Video! Cerca [inserire nome film] tra i vari film e lascia un bel voto da 5 stelle. Descrivi ancora una volta i passaggi che effettui.
- In generale come hai trovato questo task? Esprimilo con un voto da 1 a 5, con 1=molto difficile e 5=molto semplice

- Immagina di non essere potuta/o andare al cinema per parecchio tempo e di voler vedere sul sito di Prime Video una delle ultime uscite che ti sei persa/o. Non vuoi però pagare un extra e quindi vorresti evitare i contenuti a pagamento. Come effettui la ricerca? Descrivici i vari passaggi.
- In generale come hai trovato questo task? Esprimilo con un voto da 1 a 5, con 1=molto difficile e 5=molto semplice
- Pensi che sia semplice distinguere i contenuti inclusi nell'abbonamento di prime da quelli a pagamento? Esprimilo con un voto da 1 a 5, con 1=molto difficile e 5=molto semplice

Definizione script del test (4/4)

[alcune domande già proposte durante il sondaggio per avere un confronto diretto e vedere se le modifiche presenti nel prototipo, mutano l'opinione degli utenti sugli aspetti più critici]

In merito all'esperienza con questa nuova versione di Prime Video:

- 1.** Ti piace esteticamente l'interfaccia? Scegli una risposta tra Molto/Abbastanza/Poco/Per niente
- 2.** Quanto ritieni semplice navigare e cercare contenuti? Scegli una risposta tra Molto/Abbastanza/Per niente semplice
- 3.** Quale aggettivo utilizzeresti per descrivere Prime Video?
- 4.** Cosa trovi più frustrante o ti piace meno del sito di Amazon Prime Video (se vuoi specifica come la cambieresti)?

- Siamo quasi alla fine, raccontaci le sensazioni che hai provato durante il test utilizzando la nuova versione del sito, se gradiresti che venissero implementate altre funzionalità (in caso dicci quali) e se c'è qualcosa che proprio non ti ha convinto. Concludi poi dicendoci cosa ne pensi in generale del design e qual è la cosa che preferisci di questa nuova versione.

Bene, il test si conclude qui!

Grazie mille per il tempo speso nel completarlo.

Tutti i tuoi pensieri saranno presi in considerazione dal team di sviluppo.

L'impegno di Amazon per migliorare la qualità della sua piattaforma di streaming Prime Video è costante e il tuo aiuto di oggi significa per noi davvero molto.

Ti invitiamo a controllare la tua mail nelle prossime ore, per riscattare il buono da spendere nello store di Amazon, come forma di ringraziamento per il tempo che ci hai dedicato.

Grazie ancora e una buona giornata!



CITY OF LIES

GUARDA ORA | prime video

prime Amazon Original e titoli in esclusiva



prime Film consigliati per te

**Grazie
per la
visione!**

prime Film premiati o nominati



prime Film aggiunti di recente



Francesco Romano