**Relatório de Teste de Usabilidade de Sistema Web**

**1. Introdução**

**1.1. Contexto do projeto:**

**Sistema**: Amazon Prime Video

**Finalidade:** O Amazon Prime Video é uma plataforma de streaming de vídeo que oferece uma vasta seleção de filmes, séries de TV, documentários, e conteúdo original. Ele permite que os usuários assistam a vídeos sob demanda, com a possibilidade de baixar conteúdo para visualização offline.

**Endereço Web:** [www.primevideo.com](https://www.primevideo.com)

**Público-Alvo:** O público-alvo do Amazon Prime Video inclui assinantes do Amazon Prime e usuários que buscam uma plataforma de entretenimento digital com uma ampla variedade de conteúdo, desde filmes e séries populares até produções originais. O serviço é global, com conteúdo adaptado para diferentes regiões.

**Justificativa para Escolha do Sistema para Teste de Usabilidade:**

O Amazon Prime Video foi escolhido para um teste de usabilidade devido à sua grande quantidade de usuários e a importância de uma experiência de usuário (UX) eficiente em plataformas de streaming. Como um serviço amplamente utilizado, qualquer erro/barreira no UX e, consequentemente, a fidelização ao serviço. Testar a usabilidade do Amazon Prime Video vai permitir identificar possíveis melhorias na interface, na organização de conteúdo e na experiência de navegação, ajudando a manter a competitividade do serviço em um mercado saturado de plataformas de streaming.

**1.2. Objetivos do teste:**

O objetivo é avaliaro sistema “Amazon Prime Video” com base nas 10 heurísticas de Nielsen sendo elas: Visibilidade do status do sistema, Correspondência entre o sistema e o mundo real, Controle e liberdade do usuário, Consistência e padrões, Prevenção de erros, Reconhecimento ao invés de lembrança, Flexibilidade e eficiência de uso, Estética e design minimalista, Ajuda aos usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros, Ajuda e documentação.

* **Facilidade de Navegação:** Avaliar a intuitividade da interface e a facilidade com que os usuários conseguem navegar entre as diferentes seções do serviço, como busca, categorias de conteúdo, recomendações e biblioteca pessoal.
* **Eficiência de Tarefas:** Medir o tempo e o número de passos necessários para que os usuários completem tarefas comuns, como buscar um filme específico, adicionar um título à lista de favoritos, ou alterar configurações de legendas.
* **Compreensão das Funcionalidades:** Verificar se os usuários entendem rapidamente as funcionalidades oferecidas, como a criação de perfis, downloads para visualização offline, e controle dos pais.
* **Satisfação do Usuário:** Avaliar o nível de satisfação dos usuários ao utilizar o serviço, considerando aspectos como design visual, clareza das informações, e personalização das recomendações.
* **Responsividade e Performance:** Testar o desempenho do sistema em diferentes dispositivos e conexões de internet, garantindo que o conteúdo seja carregado rapidamente e que não ocorram travamentos ou atrasos na reprodução.
* **Acessibilidade:** Verificar se o serviço é acessível para pessoas com deficiências, garantindo conformidade com padrões de acessibilidade e que os recursos como legendas e áudio-descrição sejam facilmente utilizáveis.

**2. Metodologia**

**2.1. Planejamento do teste:**

< Apresente as tarefas que foram definidas para os usuários participantes do teste, sinalizando as heurísticas de Nielsen aplicadas em cada tarefa, exemplo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Heurística** | **Interface** | **Cenário (ação)** | **Testador** |
| 1. Visibilidade do status do sistema | 1.1- Página inicial  1.2-Página inicial  1.3- Visualização de vídeo -> X-Ray | 1.1- Verificar se após o login o ícone de perfil é exibido  1.2- Verificar se a mensagem de falha de conexão é exibida após perder conexão  1.3- Verificar se o site demonstra corretamente os atores presentes na cena, elenco, etc | 1.1- Thiago Kwon  1.2-Thiago Kwon  1.3- Ary Farah |
| 2. Correspondência entre o sistema e o mundo real | 2.1- Página Login  2.2-Pesquisar -> Gêneros  2.3-Execução de conteúdo | 2.1- Verifica se a mensagem de erro ao colocar um email errado é compreensível para o usuário  2.2- Nome dos gêneros apresentados é de fácil compreensão a qualquer usuário.  2.3-Sistema apresenta ícones de fácil compressão para qualquer usuário e que são presentes/conhecidos pela maioria das pessoas. | 2.1- Carol Assis  2.2- Thiago Kwon  2.3- Thiago Kwon |
| 3. Controle e liberdade do usuário | 3.1- Tela inicial de “Filmes”  3.2-Minha Área -> Sua lista  3.3-Pesquisar | 3.1- Pressionar o botão da NAVBAR “Filmes”  3.2-Sistema não disponibilizar uma opção de desfazer ação de tirar um filme da sua lista pessoal.  3.3-Sistema não disponibiliza opção do usuário utilizar um filtro de busca que facilitaria a busca do mesmo. | 3.1- Pedro Fauth  3.2-Breno Souza  3.3-Breno Souza |
| 4. Consistência e padrões | 4.1- Cards de filmes na aba “Filmes”  4.2-Minha área->Sua lista  4.3-Página inicial | 4.1- Após entrar na aba filmes role para baixo para ver cards de alguns filmes  4.2-Mantem o mesmo padrão adotados por outros streamings de 'Lista pessoal' contendo conteúdos que interessam ao usuário e que são adicionados pelo mesmo.  4.3-Mantém o mesmo padrão de "continuar assistindo" contendo os conteúdos que estavam sendo assistidos pelo usuário mas não foram finalizados. | 4.1- Pedro Fauth  4.2-Breno Souza  4.3-Breno Souza |
| 5. Prevenção de erros | 5.1- Assistir um filme dentro de um Card de filme específico  5.2-Pagina de downloads  5.3- Minha área ->Sua lista | 5.1- Pressione algum card de filme para acessar a opção de “assistir filme” ou “Assistir com o Prime Video -> Experimente 30 dias grátis”  5.2-Ao selecionar "excluir" na pagina de conteúdos baixados no dispositivo, sistema retorna "Deseja remover esse vídeo baixado do seu dispositivo?" -> 'Deletar'/'Cancelar'  5.3- Ao selecionar 'Lista' para remover algum conteúdo da lista pessoal, sistema remove automaticamente sem nenhuma confirmação que usuário deseja realmente excluir. | 5.1- Pedro Fauth  5.2-Breno Souza  5.3-Breno Souza |
| 6. Reconhecimento ao invés de lembrança | 6.1- Abas para trocar de ambiente (NavBar)  6.2- Página de um filme  6.3- Página de um filme | 6.1- Trocar entre abas e já esperar o que tem na outra aba  6.2- Adicionar um filme na minha lista  6.3- Compartilhar um filme | 6.1- Pedro Fauth  6.2- Carol Assis  6.3- Carol Assis |
| 7. Flexibilidade e eficiência de uso | 7.1- Página Inicial/Minha Lista  7.2- Todo o sistema  7.3- | 7.1- Agrupar filmes/series que combinam com meu gosto pessoal  7.2- Analizar atalhos para o uso do sistema  7.3- Customização dos componentes do site. (ocultar vídeos, editar legendas,) | 7.1- Ary Farah  7.2- Ary Farah  7.3- Ary Farah |
| 8. Estética e design minimalista | 8.1- Página inicial  8.2- Página inicial  8.3- Página inicial | 8.1- Verificar informações desnecessárias na tela  8.2- Verificar a Hierarquia Visual  8.3- Avaliar a Necessidade de Cada Elemento | 8.1- Ary Farah  8.2-Breno Souza  8.3- Breno Souza |
| 9. Ajuda aos usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros | 9.1- Botão “Ajuda” no rodapé das páginas  9.2- Pagina Login  9.3- Pagina de algum filme | 9.1- Role para o rodapé de qualquer página e clique no botão “Ajuda”  9.2- Ao tentar fazer um login com um email sem "@" o sistema avisa o erro corretamente  9.3- Tento adicionar um filme na lista sem estar logada | 9.1- Pedro Fauth  9.2- Carol Assis  9.3- Carol Assis |
| 10. Ajuda e documentação | 10.1- Aba de ajuda do Prime Video  10.2- Configurações -> Ajuda e feedback -> Fale conosco  10.3- Configurações -> Ajuda e feedback | 10.1- Após clicar em ajuda nas páginas principais do Prime Vídeo, role para baixo até chegar em “Configuração do Prime Vídeo”  10.2-Sisteam disponibiliza atendimento através de ligação.  10.3-Sistema não disponibiliza pagina contendo principais duvidas frequentes com suas respostas, disponibiliza apenas 'Fórum da amazon' | 10.1- Pedro Fauth  10.2-Breno Souza  10.3-Breno Souza |

**2.2. Técnica de teste utilizada:**

<Explique a técnica de caixa preta aplicada e sua relevância para o teste de usabilidade>

**2.3. Ferramentas e recursos:**

<Descreva as ferramentas utilizadas para registrar as observações durante o teste (por exemplo, gravação de tela, anotações, software específico)>

**Lightshot**: prints da tela

**Microsoft Word**: anotações

**3. Execução do Teste**

**3.1. Processo de teste e resultados obtidos:**

**3.1.1 Visibilidade do status do sistema**

3.1.1.1 Verificar se após o login o ícone de perfil é exibido

3.1.1.2 Verificar se a mensagem de falha de conexão é exibida após perder conexão

3.1.1.3 Verificar se o site demonstra corretamente os atores presentes na cena

**3.1.2 -** **Correspondência entre o sistema e o mundo real**

3.1.2.1Verifica se a mensagem de erro ao colocar um email errado é compreensível para ousuário - Eu como usuário sem login ao tentar fazer login com um email errado verifico que o sistema me retornou uma mensagem de erro compreensível

3.1.2.2 Nome dos gêneros apresentados é de fácil compreensão a qualquer usuário.

3.1.2.3

**3.1.3 - Controle e liberdade do usuário**

3.1.3.1- Pressionar o botão da NAVBAR “Filmes”

3.1.3.2- Pressionar o botão da NAVBAR “Filmes”

3.1.3.3- Pressionar o botão da NAVBAR “Filmes”

**3.1.4 - Consistência e padrões**

3.1.4.1 Após entrar na aba filmes role para baixo para ver cards de alguns filmes

3.1.4.2 Mantem o mesmo padrão adotados por outros streamings de 'Lista pessoal' contendo conteúdos que interessam ao usuário e que são adicionados por ele.

3.1.4.3 Mantém o padrão de "continuar assistindo" contendo os conteúdos que estavam sendo assistidos pelo usuário, mas não foram finalizados.

**3.1.5 - Prevenção de erros**

3.1.5.1- Pressione algum card de filme para acessar a opção de “assistir filme” ou “Assistir com o Prime Video -> Experimente 30 dias grátis”

Como um usuário da Amazon, o Prime Video verifica se eu tenho assinatura para assistir um determinado filme, se não, mostra o botão: “Assistir com o Prime Video -> Experimente 30 dias grátis” e ao clicar não me leva para assinar o software, ele mostra uma tela onde eu posso ver os planos de assinaturas e recusar a assinatura ou não.

**3.1.6. - Reconhecimento ao invés de lembrança**

3.1.6.1- Trocar entre abas e já esperar o que tem na outra aba

Eu como usuário de softwares de streaming, reconheço um padrão em que a maioria das plataformas utiliza de cards em filmes.

3.1.6.2 - Adicionar um filme na minha lista

Eu como usuário de softwares de streaming gostaria de adicionar um filme na minha lista e o ícone para realizar essa ação era um ícone de + padrão de streamings

3.1.6.3 - Compartilhar um filme

**3.1.9 - Ajuda aos usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros**

3.1.9.1 Role para o rodapé de qualquer página e clique no botão “Ajuda”

Em qualquer página do Prime Video, eu como usuário

3.1.9.2 Ao tentar fazer um login com um email sem "@" o sistema avisa o erro corretamente

3.1.9.3

**3.1.10 Ajuda e documentação**

3.1.10.1 Após clicar em ajuda nas páginas principais do Prime Video, role para baixo até chegar em “Configuração do Prime Video”

3.1.10.2

3.1.10.3

**4. Análise de usabilidade**

**4.1. Avaliação com base nas Heurísticas de Nielsen:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Heurística** | **Nota** | **Justificativa** |
| 1. Visibilidade do status do sistema |  |  |
| 2. Correspondência entre o sistema e o mundo real |  |  |
| 3. Controle e liberdade do usuário |  |  |
| 4. Consistência e padrões |  |  |
| 5. Prevenção de erros |  |  |
| 6. Reconhecimento ao invés de lembrança |  |  |
| 7. Flexibilidade e eficiência de uso |  |  |
| 8. Estética e design minimalista |  |  |
| 9. Ajuda aos usuários a reconhecer, diagnosticar e corrigir erros |  |  |
| 10. Ajuda e documentação |  |  |

**4.2. Identificação de problemas críticos:**

<Apresente os problemas de usabilidade mais críticos encontrados durante o teste e classifique seu impacto na experiência do usuário (alta, média, baixa)>

**5. Conclusão e Recomendações**

**5.1. Conclusão geral:**

<Faça um resumo da avaliação geral da qualidade do sistema em termos de usabilidade>

**5.2. Recomendações de melhoria:**

< Sugira melhorarias quanto a usabilidade do sistema, baseadas nos problemas identificados>

**6. Referências**

<Liste as referências utilizadas durante o planejamento e análise do teste, incluindo materiais sobre heurísticas de Nielsen e técnicas de teste de usabilidade>

Slides da aula

ChatGPT - <https://chatgpt.com>