

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Tamires dos Santos Barbosa

Análise de Qualidade

São Paulo

2022

# RESUMO

Análise de qualidade voltada para a usabilidade e experiência do usuário na utilização do serviço de streaming “Amazon Prime Vídeo”, especificamente sua versão online que mais se assemelha ao aplicativo para TV. Destacando quais os seus pontos fortes e fracos, desde catálogo, gamificação e qualidade geral das ferramentas de um serviço de streaming comparado às demais plataformas líderes no mercado.

# SUMÁRIO

[1. RESUMO 2](#_Toc113735557)

[2. SUMÁRIO 3](#_Toc113735558)

[3. INTRODUÇÃO 4](#_Toc113735559)

[4. O PROJETO 5](#_Toc113735560)

[4.1 Detalhes do produto ou serviço 5](#_Toc113735561)

[4.2 Tabela de Análise 5](#_Toc113735562)

[4.3 Relatório 7](#_Toc113735563)

[4.4 Evidências 8](#_Toc113735564)

[4.5 Onde encontrar 9](#_Toc113735565)

[5. CONCLUSÃO 9](#_Toc113735566)

[6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 10](#_Toc113735567)

# INTRODUÇÃO

Para os aficionados em séries e filmes as plataformas de streaming são um prato cheio. Quem tem contato com um, certamente vai ter um conteúdo indisponível, mas que a plataforma “vizinha” disponibiliza, nesse momento a disputa vai além do conteúdo.

Como fidelizar o cliente, como manter o usuário por mais tempo acessando a plataforma, como melhorar a sugestão de filmes e séries baseados no histórico de visualização, como melhorar a busca por termos, a qualidade de reprodução de vídeos, disponibilidade, configuração de legendas, navegação e etc.

Nesse documento o foco da análise será nos fundamentos citados acima a respeito da plataforma “Amazon Prime Vídeo” e claro, em determinados momentos, uma comparação com a pioneira “Netflix” pode se fazer presente.

# O PROJETO

Com o mundo conectado, com a disponibilidade de diversos serviços “on cloud”, a possibilidade de acessar conteúdo a partir de um celular permitiu a criação de novos serviços que alcancem cada vez mais clientes, as plataformas de streaming é um desses “novos” serviços quase indispensáveis para amenizar a correria do dia a dia.

Abaixo segue uma análise do Amazon Prime Vídeo, tratado a partir de então apenas como “PRIME”.

## Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | **AMAZON PRIME VIDEO** |
| **Fabricante:** | **AMAZON** |
| **Tempo de uso:** | +/- 5 ANOS |
| **Outros detalhes relevantes sobre o produto:** | **A assinatura do serviço permite a utilização em conjunto de outros tais como livros, frete grátis em compra de produtos pela Amazon, assinatura em canais da Twitch etc.** |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência [caso tenha]** |
| **Usabilidade:** | O aplicativo em si não é de difícil manuseio, porém não é tão intuitivo.  Peca no design, na busca e conteúdo sugerido.  Design da tela inicial é confuso, mesma separando por listas nem sempre estão de acordo com o conteúdo incluído.  A busca apresenta sugestões baseadas apenas na palavra buscada, ao invés de sugerir conteúdos similares ao filme ou série pesquisada.  A sugestão de conteúdo com base no histórico do usuário poderia ser melhor explorada e ser apresentada logo que o usuário acessa o aplicativo, em uma lista abaixo do que estiver em andamento ou até mesmo nas prévias apresentadas durante execução de filmes, ao invés de sugerir lançamentos da plataforma que não condizem com o perfil do usuário. | Imagens 1, 2 e 3 |
| **Matéria prima:** | Não se aplica |  |
| **Performance:** | A qualidade do streaming varia de acordo com a conexão do usuário, geralmente possui uma boa performance.  Ao assistir um filme/série o conteúdo não trava. |  |
| **Design:** | Um dos diferenciais do PRIME, chamado “X-RAY”, que apresenta informações sobre o conteúdo que está sendo reproduzido, costuma sobrepor a tela, fazendo com que a tela de reprodução fique muito poluída.  Tela inicial apresenta muito conteúdo da plataforma, porém nem todos condizem com o perfil do usuário nem são baseados no conteúdo previamente reproduzido. | Imagem 1  Imagem 2 |
| **Busca** | Ao realizar uma busca por determinadas palavras-chave, títulos dos filmes ou séries, gênero específico o resultado obtido costuma levar em conta apenas o termo em si, se o título da série/filme possui o termo pesquisado ou não. | Imagem 3 |

## Relatório

Dos itens analisados, uma melhoria no reprodutor de vídeo, deixando o X-RAY inativado (suspenso) deixando a opção de visualizar na mão do usuário poderia ser interessante, e o conteúdo poderia ser exibido em outra janela ou em forma de pop-up, sem ficar sobrepondo o conteúdo sempre que o usuário der o play em algum vídeo.

Sobre a pesquisa/busca, poderia melhorar a inteligência da busca para além de conteúdos que possuam o termo pesquisado ou até mesmo refinar antes do usuário, no exemplo pudemos observar que mesmo trazendo conteúdo com a palavra “word” houve resultados que não se aplicavam (Bob Esponja).

Sobre o design em si, o conteúdo da plataforma é muito poluído, podem sim existir sugestões fora do perfil do usuário para instigar visualização de novos conteúdos, mas isso não deve ficar como itens principais na tela. As sugestões também poderiam vir logo abaixo da lista do que o usuário está “assistindo”. As *thumbnails¹*, imagens pequenas de todos os filmes e séries poderiam ser mais bem exploradas, pois contrastam demais com a cor do aplicativo, ficando disforme e poluído, o mesmo ocorre com as fontes, se a imagem for forte e sugestiva, não é necessário apresentar uma com as fontes originais do filme/série, com o nome do(a) mesmo(a), para evitar essa poluição visual.

## Evidências

As imagens abaixo servem como evidência dos itens pontuados na tabela de análise do capítulo 4.2.

Interface gráfica do usuário, Site

Descrição gerada automaticamente

*Imagem 1 – Fonte: Screenshot (print screen) do reprodutor de vídeo da “Amazon Prime Vídeo”.*

*Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente*

*Imagem 2 – Fonte: Screenshot (print screen) do reprodutor de vídeo da “Amazon Prime Vídeo”*

*Interface gráfica do usuário, Site

Descrição gerada automaticamente*

*Imagem 3 - Fonte: Screenshot (print screen) do reprodutor de vídeo da “Amazon Prime Vídeo”*

## Onde encontrar

O serviço de streaming da Amazon Prime pode ser acessado através do link: <https://www.primevideo.com/>

# CONCLUSÃO

Recentemente houve mudanças sutis no design do PRIME, que foram por muito tempo solicitadas pelo público, mas ainda tem muito que avançar na pesquisa tanto por gêneros (filmes ou séries), filtrando exatamente pelo termo pesquisado ou até mesmo sugerir conteúdo com base na experiência/utilização do usuário.

Melhorar o design dentro da reprodução do seu “X-Ray” que é um diferencial em relação às demais plataformas. Os ícones de configuração de áudio, legendas, ficaram um pouco mais intuitivos, mas a plataforma em si ainda possui muita informação ao mesmo tempo sem direcionamento específico.

Com essa análise pude principalmente trabalhar o conceito de qualidade sobre a percepção do usuário, a satisfação como cliente no uso de determinado serviço e como analisar as partes insatisfatórias parar melhorar o serviço.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IMAGEM 1 – Imagem da tela durante utilização da plataforma pelo autor. Fonte: <https://www.primevideo.com>;

IMAGEM 2 - Imagem da tela durante utilização da plataforma pelo autor. Fonte: <https://www.primevideo.com>;

IMAGEM 3 - Imagem da tela durante utilização da plataforma pelo autor. Fonte: <https://www.primevideo.com>;

Todos os direitos pertencem à Amazon Prime Vídeo, reprodução apenas para fins estudantis.

¹Thumbnails: Thumbnail é uma versão em miniatura de imagens usadas na Internet para facilitar as buscas. Fonte: <https://rockcontent.com/br/blog/thumbnail>. Pesquisado em 10/09/2022 às 20:41 GMT.