

Avaliação da Usabilidade e UX no

com o modelo MALTU

The HBO max logo is displayed in white on a dark purple rounded square background. The word 'HBO' is in a bold, sans-serif font, and 'max' is in a lowercase, rounded sans-serif font.

HBO
max



HBO Max

Serviço de Streaming

É um serviço de streaming over-the-top de vídeo por assinatura sob demanda norte-americano. É propriedade da unidade Warner Bros. Discovery Global Streaming & Interactive Entertainment.

Quando o serviço foi lançado como HBO Max, ele sucedeu o *HBO Now*, um serviço de vídeo sob demanda anterior da HBO; e *HBO Go*, a plataforma de streaming TV Everywhere para assinantes de televisão paga da HBO.

Foi lançado no Brasil dia 29 de junho de 2021.

AVALIAÇÃO DA USABILIDADE E UX COM MODELO MALTU

A avaliação textual proposta por Mendes (2015) realizada por meio de PRUs, que são comentários feitos pelos usuários sobre o sistema, relatando algo sobre sua usabilidade e UX.

A classificação das PRUs pode ser definida em seis categorias: (1) tipo, (2) intenção, (3) análise de sentimentos, (4) funcionalidade, (5) critérios de qualidade de uso e (6) artefato.

Hoje, vamos classificar apenas 2 categorias: tipo e critérios de qualidade de uso.

Classificação por ‘Tipo’

Nesta condição, uma postagem relacionadas ao uso (PRU) pode ser classificada em seis tipos, sendo elas: ajuda, comparação, crítica, dúvida, elogio e sugestão, de acordo com as propriedades de cada uma.



Ajuda

PRUs que possuem tutoriais para realizar tarefas na aplicação.



Comparação

PRUs que incluem similaridades com outra aplicação.



Crítica

PRUs que contenham reclamação, erro, obstáculo ou avaliação negativa em relação a aplicação.



Dúvida

PRUs que possuem indagações sobre funções da aplicação.



Elogio

PRUs que incluem avaliações positivas e/ou elogios em relação a aplicação.



Sugestão

PRUs que contenham propostas de alterações na aplicação.



Tipo: Ajuda

São postagens que contêm passos para realizar uma atividade no sistema.

Xavier



Bom 24hs à todos. Instalei, mudei dns, desinstalei, etc e nada, A única forma 100% eficaz é baixar o filme ou o que for, e ir em downloads no próprio app HBO max e assistir sem travar e sem a imagem ficar igual uma pintura de Jackson Pollock. Abraços

Marcelo



Não funciona. Acusa sem rede. Limpei cachê e dados. Funcionou.



Tipo: Comparação

Comentários que contêm comparação com outro sistema.

Dan



Precisa aprender com a Netflix e Amazon como fazer um app, gasta milhões com o catálogo

fedsp



Mais lento que o da Disney



Tipo: Crítica

Comentários que contêm reclamação, erro, problema ou comentário negativo em relação ao sistema.

Polly



Péssimo App, muito lento, sempre troca o idioma de exibição sozinho e fecha os filmes do nada.

Luciano



APP não permite assistir no tablet e celular. Toda hora dá desconexão e sai. Só consigo assistir fazendo o (lentíssimo) download do conteúdo. Nunca tinha acontecido mas de um tempo pra cá está impraticável.



Tipo: Dúvida

Comentários que contêm dúvida ou questionamento sobre o sistema ou suas funcionalidades.

Nath



Preciso de ajuda urgente a maioria dos filmes e séries não tem som quando eu espelho para a Tv, o que eu devo fazer ?

Tyler



O que está acontecendo? Não consigo assistir nada na minha hbo



Tipo: Elogio

Comentários que contêm elogio ou comentário positivo sobre o sistema.

Paulo



Otimo app

Luke



Graças a esse serviço, consegui assistir meus desenhos favoritos de quando era criança. Vale muito a pena



Tipo: Sugestão

Comentários que contêm sugestão sobre uma mudança no sistema.

Sil



Deveria ter uma aba para lançamentos.

Olga



Só não é perfeito por não ter a função de minimizar a tela com a mídia e sobrepor sobre outros aplicativos.

Critérios de qualidade de uso

Determina os critérios de qualidade de uso da usabilidade e/ou UX e seus objetivos avaliados. No MALTU, recomenda a adoção de facetas específicas, baseadas em critérios de qualidade de uso, que podem ser avaliadas.



Usabilidade

Eficácia, eficiência, segurança, utilidade, aprendizado e memorabilidade.



Experiência do Usuário (UX)

Satisfação, estética, frustração, motivação e confiança



Usabilidade:
Eficácia

Regra geral para medir a qualidade de um sistema com base em quão bem ele atende às necessidades do usuário, possibilitando o estudo e a execução de forma satisfatória.

Maykon ★☆☆☆☆

Desconecta a cada 30 segundos tá impossível usar, arrumem isso ou vou deixar a plataforma.

Mkxs ★★★☆☆

O app tá muito ruim para funcionar msm com o Wi-Fi ligado sai dos filmes e séries e diz que o tá sem conexão as vezer só funciona com 4G demora pra entrar e pra carregar msm a internet estando boa.



Usabilidade:
Eficiência

Maneira em que o sistema auxilia os usuários na realização de suas tarefas e na manutenção da produtividade com a finalidade de evitar a repetição de ações e manter elevado o nível de rendimento após o aprendizado inicial.

Babi



Muito mal otimizado pra celular. Travando e mal carrega as coisas.

Ilderson



Funciona, mas o app trava muito, demora muito pra exibir o conteúdo.



Usabilidade:

Segurança

O sistema protege os usuários de condições perigosas, situações indesejáveis, evita erros do usuário e fornece várias maneiras de se recuperar de erros.

Jajal



Não tem como colocar PIN para entrar na conta, só quando muda de conta. Também conta principal não pode colocar bloqueado. Precisar criar conta infantil para bloquear com um pin que é geral. Ruim sistema de segurança...

Kessi



O app poderia ter a opção de proteger com senha todos os perfis.



Usabilidade: **Utilidade**

Sistema deve oferecer aos usuários as ferramentas necessárias para concluir as tarefas.

tsharrees ★☆☆☆☆

Está impossível colocar legendas em qualquer filme, minha avó tem problema auditivos e não consegue mais assistir nenhum filme. Um desrespeito a todas as pessoas com alguma deficiência

Arthur ★★★★★

Como espelha na tv?



Usabilidade:

Aprendizado

A capacidade de aprendizado do sistema é a habilidade com que os usuários começam a utiliza-lo e aprender as operações necessárias para realizar conjuntos de tarefas.

Dhiol



O aplicativo deixa a desejar, não é intuitivo tanto para smartphones quanto para SmartTvs, o catálogo muito abaixo, nada de novidade interessante, poucos lançamentos.

611333



Extremamente LENTO, você entra no aplicado e demora muito para aparecer os conteúdos, as vezes nem aparece. Trava muito, difícil mexer e Buscar algo nele. Por favor melhorem o desempenho do aplicativo, não é barato ficar pagando por mês para ter algo q muitas vezes não tem como acessar e assistir. Está deixando a desejar muito.



Usabilidade:

Memorabilidade

A facilidade com que os usuários se lembram de como manusear o sistema, mesmo que não o usem com frequência e quais tipos de suporte na interface é proporcionado para o auxílio da memorização.

Pedro



Uma sugestão seria trocar o Minha Lista por uma organização em grade ao invés de em lista, porque seria um melhor uso do espaço. Isso sem contar que no aplicativo pra iPad eu não consigo navegar na VERTICAL.



Experiência do Usuário:

Satisfação

Um usuário que consegue completar uma tarefa com facilidade e rapidez é mais provável de sentir satisfação com o produto ou serviço.

Marjorie

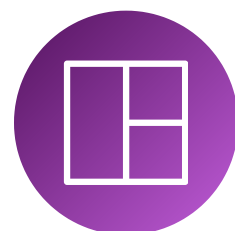


Muito bom o app

Ary



Gosto muito do catálogo, sempre com filmes novos de qualidade e séries épicas



Experiência do Usuário:

Estética

Um produto ou serviço com um design atraente e fácil de usar é mais provável de ser considerado esteticamente agradável.

Kaique



Interface do App muito bonita, o conteúdo é muito bom mesmo

Leone



Esse aplicativo eh horroroso, nada funciona como deveria, interface completamente bugada, downloads nao funcionam direito (instabilidade ao baixar qualquer coisa), o streaming mesmo em internet normal fica caindo de qualidade, pra ser ruim tem que melhorar muito!



Experiência do Usuário:
Frustração

Um usuário que enfrenta erros ou problemas de desempenho é mais provável de sentir frustração com o produto ou serviço.

Claudio

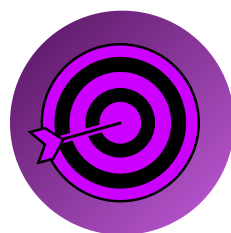


Aplicativo buga toda hora, tento conectar no chromecast e só buga mais ainda.

Luana



O App é horrível, fala que não existe conexão de Internet mesmo quando o sinal está ótimo.



Experiência do Usuário:

Motivação

Um produto ou serviço que oferece benefícios relevantes e atraentes é mais provável de motivar os usuários a interagir com ele.

eu_thiago ★★★★★

O aplicativo precisa urgentemente de uma correção de bugs. Os perfis poderiam ter a opção de senha. A plataforma poderia ser mais leve e rápida, com layout mais bonito.

Antonio ★★★★★

Eu gostaria de poder assistir na tv



Experiência do Usuário:

Confiança

Um produto ou serviço com uma boa reputação e um histórico de desempenho confiável é mais provável de inspirar confiança nos usuários.

cliente22 ★★★★★

Tem de deixar a plataforma mais leve. Tipo a Netflix que mesmo com uma internet meio lenta carrega os títulos mais rápidos. Tem que deixar mais leve a plataforma para navegação e mais rápida.

Bora classificar?



Folha de ajuda disponível!

Utilize a folha de ajuda caso surja dúvidas durante a classificação.



Formulário

Se você ainda não preencheu o formulário de participação, não perca tempo! É importante!



Mimo no final!

Alguem gosta de paçoquinha? Para agradecer pela participação, os participantes ganham um doce ao final do experimento.

Discussão

1. O que vocês acharam sobre o método de classificação (fácil, difícil) se difícil, por que? dá para dar algum exemplo?
2. Quanto aos comentários, vocês acharam que os usuários estão satisfeitos ou não com a aplicação?
3. Vocês acham que outras plataformas de streaming, tem comentários semelhantes aos que os usuários relataram?
4. Existe algum comentário em específico que chamou a atenção de vocês?
5. Qual o tipo de classificação que vocês mais utilizaram?
6. Qual faceta de usabilidade vocês mais utilizaram? E de UX?
7. Alguém aqui utiliza a HBO Max? Se sim, você concorda com os comentários? Já presenciou algum problema com a usabilidade e experiência do usuário que poderiam relatar?

Thank
YOU!

Obrigado por participarem
da avaliação!