

جنگ جذب تماشاچی

مطالعه کاربردپذیری چهار سرویس
آنلاین اشتراک فیلم و سریال ایران:
فیلمو، نماوا، بازار و لنز

تستادی

بر اساس یافته‌های تیم [تستادی](#)، تنها
پلتفرم سنجش و بهبود تجربه کاربر

فهرست

۲ درباره‌ی این گزارش

۳ مقدمه

۵ درباره‌ی اپلیکیشن‌ها

۸ تست کاربردپذیری چیست؟

۹ چرا فقط ۵ کاربر؟

۱۰ سناریوها و وظایف

۱۳ تجربه‌ی کلی

۱۸ نتایج تست فیلیمو

۲۳ نتایج تست نماوا

۲۸ نتایج تست بازار

۳۲ نتایج تست لنز

۳۶ درباره‌ی تستادی

نمونه بازخورد مشتریان

”
انتظار نداشتم!

فکر می‌کردم خیلی باید راحت‌تر
باشه. فعلا خوشایند نبوده.



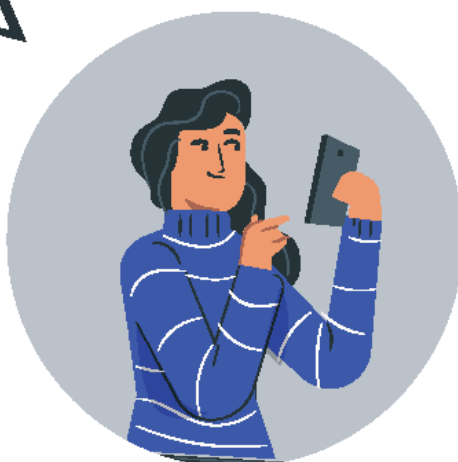
”
سرچ کردم تام هنکس،
چرا تام و جری آورده؟! ”

”
این خیلی بده!



”
کاش به قابلیت داشت
می‌زدیم از چه امتیازی بالاتر
می‌خوایم نگاه کنیم.

”
هیچ‌کدومو نمی‌شه
دید، هیچ‌کدوم!



درباره‌ی این گزارش

در این گزارش، با انجام یک سناریوی یکسان توسط کاربران عادی، تیم تستادی میزان کاربردپذیری نسخه اندروید اپلیکیشن‌های فیلمو، نماوا، کافه‌بازار و لنز را سنجیده است.

این تست‌ها که به‌صورت کاملاً آنلاین و از راه‌دور (Remote) بر روی کاربرانی با ویژگی‌های مختلف و از سراسر ایران انجام شده‌اند؛ توسط متخصصین تستادی بررسی و ارزیابی شده و در قالب این گزارش منتشر شده است.

لنز	بازار	نماوا	فیلمو	ویژگی‌ها
✓	✓	✓	✓	سرعت نمایش اطلاعات
✗	✗	✓	✗	عملکرد کلی جستجو
✓	✗	✓	✗	دسته‌بندی کاربردی
✗	✗	✗	✓	عملکرد و تنوع فیلترها
✓	✗	✗	✗	نتایج منطقی مرتبط با جستجو
✓	—	✗	—	نمایش عبارات پیشنهادی
✓	✓	✗	✓	افزودن فیلم/سریال به لیست مورد علاقه
✗	✗	✗	✓	حذف فیلم/سریال از لیست مورد علاقه
✓	—	✓	✓	روند خرید اشتراک
✗	✓	✗	✓	روند ثبت نام یا ورود به اپلیکیشن

✓ قابل قبول ✗ کاربران با مشکل یا ابهام روبرو شدند — ساختار متفاوت

مقدمه

ده سال پیش، داشتن یک حساب فیس‌بوک یا دنبال کردن سایت‌های خبری طبیعی بود، اما کمتر کسی انجام کارهای روزمره با استفاده از اینترنت را ضروری می‌دانست. امروز بخش بزرگی از اقتصاد جهان وابسته به اینترنت است و غول‌های تکنولوژیک، رهبران آن.

شاید بتوان با اطمینان گفت که بزرگ‌ترین فشار جهت تغییر مسیر به سمت زندگی آنلاین، طی یک‌سال گذشته ایجاد شده است. این فشار نه تنها شکل جدیدی به طرز فکر ما راجع به دورکاری و معاشرت با کسانی که دوست‌شان داریم داده، بلکه مدل‌های تصمیم‌گیری و رفتاری ما را دچار تغییرات ساختاری کرده است.

پاییز پارسال، ایده‌ی رشد چند صددرصدی خرید آنلاین به طور کلی، و خرده‌فروشی به شکل خاص، و یا هجوم کاربران به انجام آنلاین امور بانکی، دیوانه‌وار به نظر می‌رسید. هیچ‌کس قرنطینه‌ی دنیا و سقوط بازارهای سفر و توریسم را پیش‌بینی نمی‌کرد! اما حالا این واقعیت زندگی ما است.

VOD یا سرویس اشتراک و تماشای آنلاین فیلم و سریال، نمونه‌ای دیگر است از سرویس‌هایی که در جهان پساکرونا در حال رشدی بی‌سابقه‌اند. دسترسی آنلاین به فیلم و سریال، بخش بزرگی از مصرف ترافیک اینترنت جهان را شکل می‌دهد و تصویر جادویی سینما را با بالاترین کیفیت دسترس‌پذیر می‌کند.

شکل‌گیری سرویس‌های خرید اشتراکی فیلم و سریال در ایران، از ۱۳۹۳ آغاز شد و به مرور، بازیگران مختلفی در این صنعت ظهور کردند. دایره‌ی گسترده‌ی مخاطبان، باعث می‌شود سهولت استفاده از آن‌ها اهمیت ویژه‌ای داشته باشد؛ به همین دلیل گزارش پاییز تستادی را به بررسی این سرویس‌های ایرانی اختصاص داده‌ایم. در این گزارش، کاربردپذیری چهار کسب و کار شاخص این حوزه (فیلیمو، نماوا، بازار و لنز) را سنجیده‌ایم.

حالا دیگر به عادت گذشته نمی‌توانیم سیستم‌ها را برای جوانان تکنولوژی محور ساخته و بعد آن‌ها را برای استفاده‌ی کاربران معمولی بهبود دهیم. باید از ابتدا سیستم‌ها را برای همه طراحی کنیم.

آمدن چنین روزی را انتظار می‌کشیدیم، اما نه به این زودی!

درباره‌ی
اپلیکیشن‌ها

فیلمو اولین بستر آنلاین خرید اشتراک فیلم و سریال ایران، از سال ۱۳۹۳ آغاز به کار کرده است. ارتباط فیلمو و آپارات، کمک کرد مخاطبان زیادی با آن آشنا شده و اواخر سال ۱۳۹۴، رکورد یک میلیون نمایش موفق، در فیلمو ثبت شود.

علاوه بر انتشار فیلم و سریال‌های ایرانی، آثار سینمایی و تلویزیونی خارجی نیز در این کسب و کار مطرح، منتشر می‌شوند. سرمایه‌گذاری روی تولید و انتشار اختصاصی فیلم و سریال نیز از دیگر فعالیت‌های فیلمو است. پس از کرونا و تعطیلی سینماها، اکران آنلاین آثار روز سینما هم به خدمات فیلمو اضافه شده است.

نماوا یک سرویس خرید اشتراک فیلم و سریال ایرانی‌ست که توسط «شرکت اینترنتی شاتل» راه‌اندازی شده است.

با خرید اشتراک نماوا می‌توان به تماشای انواع فیلم و سریال‌های داخلی و خارجی نشست. همانند فیلمو، نماوا نیز بخشی را برای اکران آنلاین فیلم‌های سینمایی فراهم کرده است.

دسته‌بندی متنوع و جداسازی بخش کودک در نماوا از جمله تلاش‌هایی است که این سرویس برای راحتی و سهولت استفاده‌ی کاربران خود در نظر گرفته است.

بازار بزرگ‌ترین و شناخته شده‌ترین بستر عرضه‌ی اپلیکیشن‌های اندرویدی است و از دوسال پیش، بخش فیلم و سریال را به خدمات خود اضافه کرده است. این بخش از طریق اپ و وبسایت بازار، در دسترس است.

حضور بیش از ۴۰ میلیون کاربر فعال با سنین مختلف در بازار، کمک بزرگی به رشد بخش محتوای ویدیویی آن است، و بازار تلاش می‌کند محتوایی مناسب تمام رده‌های سنی ارائه کند.

عرضه‌ی کاملاً رایگان فیلم و سریال، یکی از شیوه‌های این برند شناخته شده برای جذب مخاطبان است.



لنز یکی از اپلیکیشن‌های ایرانشل است و انواع محتوای سینمایی، تلویزیونی، صوتی و... را منتشر می‌کند.

آرشیو فیلم‌ها و سریال‌های لنز دارای امکانات جستجو، طبقه‌بندی و مرتب‌سازی است تا کاربران آن بتوانند محتوای مورد علاقه‌ی خود را آسان‌تر پیدا و تماشا کنند.

خدمات لنز به فیلم، سریال، موسیقی و پادکست محدود نیست و بخش زنده‌ی برنامه‌های برخی شبکه‌های تلویزیونی به شکل اختصاصی، از جمله ویژگی‌های متفاوت این کسب و کار است.

تست کاربردپذیری چیست؟

تست‌های کاربردپذیری توسط کاربران واقعی انجام می‌شوند، آن‌ها می‌توانند مشکلاتی را آشکار کنند که برای برنامه‌نویس‌ها، طراحان، صاحبان کسب و کار و کسانی که با وبسایت و اپلیکیشن آشنا هستند، چندان ملموس و قابل تصور نیستند. معمولاً داشتن آشنایی زیاد با یک محصول، می‌تواند حساسیت طراحان، کارشناسان مارکتینگ و مدیران محصول را در برابر مشکلات کاربردپذیری کم کند و مانع توجه آن‌ها به این مشکلات شود.

مشاهده‌ی کاربران در حال استفاده از وبسایت و اپلیکیشن و بررسی عملکرد آن‌ها، راه موثری است تا درک کنید آیا کاربران شما:

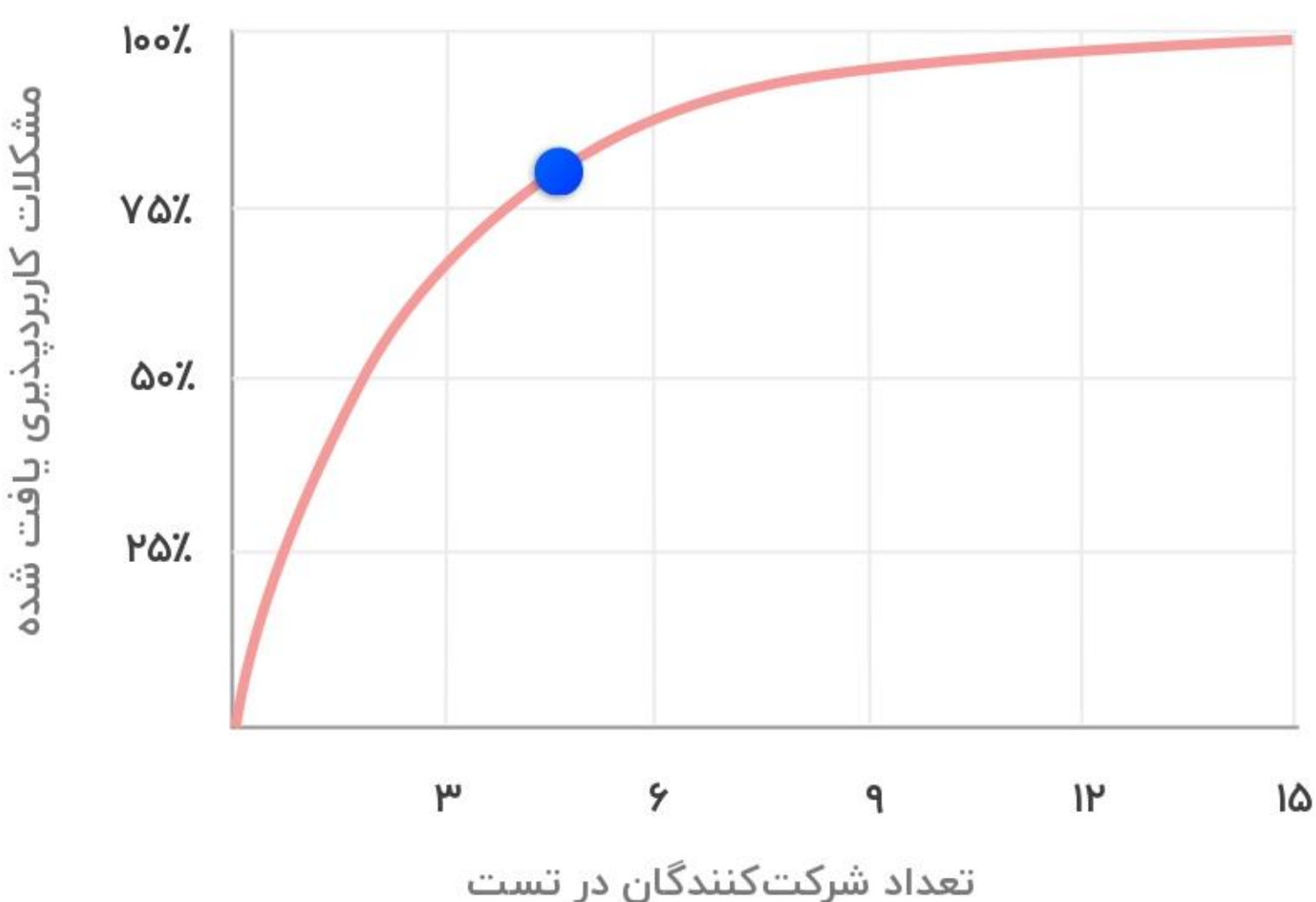
- متوجه می‌شوند که وبسایت یا اپلیکیشن شما چطور کار می‌کند و گیج نمی‌شوند؟
- می‌توانند کارهای اصلی را که در نظر داشتند انجام دهند؟
- با مشکلات و باگ‌های کاربردپذیری مواجه می‌شوند؟
- با مشکلات دیگری که تا به حال ندیده‌اید مواجه می‌شوند؟
- و...

چرا فقط ۵ کاربر؟

برخلاف باور عمومی، تست کاربردپذیری پرهزینه و پیچیده نیست، نیاز به صرف برنامه‌ریزی زیاد ندارد و مختص به پروژه‌های ویژه و بزرگ نیست.

صرف هزینه‌ی زیاد و انجام تست کاربردپذیری بر روی کاربران در مقیاس زیاد، معمولا منجر به هدر رفت منابع می‌شود زیرا تعداد کاربران بیشتر، تنها نتایج تکراری و مشابه را بیشتر می‌کند و یافته‌ی جدیدی ایجاد نخواهد کرد.

همان‌طور که در جدول زیر می‌بینیم، بهترین نتایج تست کاربردپذیری یک محصول، با پنج کاربر و انجام تست‌های متناوب و کوچک به دست می‌آید:



استاندارد جهانی تعداد کاربران کاربردپذیری، منبع نلسون نورمن گروپ

سناریوها و وظایف

برای این تست، به سناریویی احتیاج داشتیم که برای هر چهار اپلیکیشن ثابت باشد.

نقطه مشترک تمام این اپلیکیشن‌ها، امکان جستجوی فیلم و سریال، افزودن به لیست علاقه‌مندی‌ها و تماشای آن‌لاین آن است.

بازار دارای امکان جستجوی اختصاصی در سرویس ویدیو نیست و فیلم‌ها و سریال‌ها را نمی‌توان با استفاده از دسته‌بندی و مرتب‌سازی انتخاب کرد. همچنین برای تماشای فیلم و سریال نیازی به خرید اشتراک نیست.

مسیرها و فرآیند انتخاب فیلم در نماوا نیز بسته به این‌که کاربر از جستجو استفاده کند یا از دسته‌بندی، متفاوت است. در جزئیات نتایج تست نماوا، به این مسئله بیشتر پرداخته شده است.

در نهایت با بررسی شباهت‌ها و تفاوت‌ها، این وظایف برای کاربران در نظر گرفته شد:

وظایف اصلی کاربران:

- جستجو و انتخاب فیلم بر اساس ژانر و رتبه‌ی آن
- جستجوی فیلم بر اساس نام بازیگر
- اضافه کردن فیلم انتخاب شده به لیست مورد علاقه جهت بررسی مجدد و تصمیم‌گیری
- حذف فیلم از لیست مورد علاقه
- بررسی نحوه خرید اشتراک برای تماشای فیلم انتخاب شده

سناریوی کلی که در اختیار کاربران قرار گرفت:

سوالات پیش از شروع تست:

- آیا تاکنون از این اپلیکیشن یا مشابه آن استفاده کرده‌اید؟ اگر بله نام ببرید.

سناریو و وظایف:

- فرض کنید یک آخر هفته زمستانی، در خانه تنها هستید و می‌خواهید وقت خود را با دیدن فیلم سپری کنید. یک فیلم ترسناک که بالاترین امتیاز را گرفته است برای تماشا انتخاب کنید.
- این فیلم را برای مشاهده‌ی بعدی در لیست مورد علاقه ذخیره کنید.
- تصمیم می‌گیرید پس از فیلم ترسناک، یک فیلم با حضور «تام هنکس» ببینید. فیلم مورد علاقه‌ی خود را پیدا کرده و آن را هم ذخیره کنید.

این سناریو داستانی را برای کاربر گفته است که احتمالاً وقوع آن در زندگی روزمره برای کسی که به دنبال تماشای فیلم یا سریال است، زیاد است. در نتیجه می‌تواند فضای ذهنی کاربر را برای انجام وظایف آماده کند. همچنین تام هنکس به این دلیل انتخاب شده است که تایپ کردن نامش برای کاربر پیچیده نیست و فیلمی با بازی او در تمام این اپلیکیشن‌ها وجود دارد.

سپس این وظایف از کاربر خواسته شد:

- فیلم‌هایی که ذخیره کرده‌اید را کجا می‌توانید مشاهده کنید؟ یکی از آن‌ها را به انتخاب خودتان حذف کنید.

- برای استفاده از امکانات این اپلیکیشن باید اشتراک تهیه کنید. چه گزینه‌هایی برای خرید دارید؟ (به جز بازار که رایگان است)

سوالات پس از انجام تست:

- اگر کسی از اطرافیان شما علاقه‌مند به تماشای فیلم و سریال باشد، این اپلیکیشن را به او معرفی می‌کنید؟ چرا؟

توجه

چند عامل می‌تواند بر روی نتایج تست‌های کاربرپذیری تاثیرگذار باشد:

- گروه تست‌های انتخاب شده، نماینده‌ی تمام افرادی که از آن محصول استفاده می‌کنند، نیستند و برای رسیدن به نتایج دقیق‌تر لازم است که یک سناریو را با گروه‌های مختلف انجام داد.
- خطای انسانی و برداشت‌های اشتباه ممکن است بر روی کیفیت بازخوردها و نتیجه‌ی کلی تست تاثیر ناچیز گذاشته باشد.
- در این گزارش به باگ‌ها و مشکلاتی اشاره شده که برای کاربران بیشتری ایجاد شده، و تا جای ممکن به مواردی که تنها برای یک کاربر پیش آمده، اشاره‌ای نشده است.

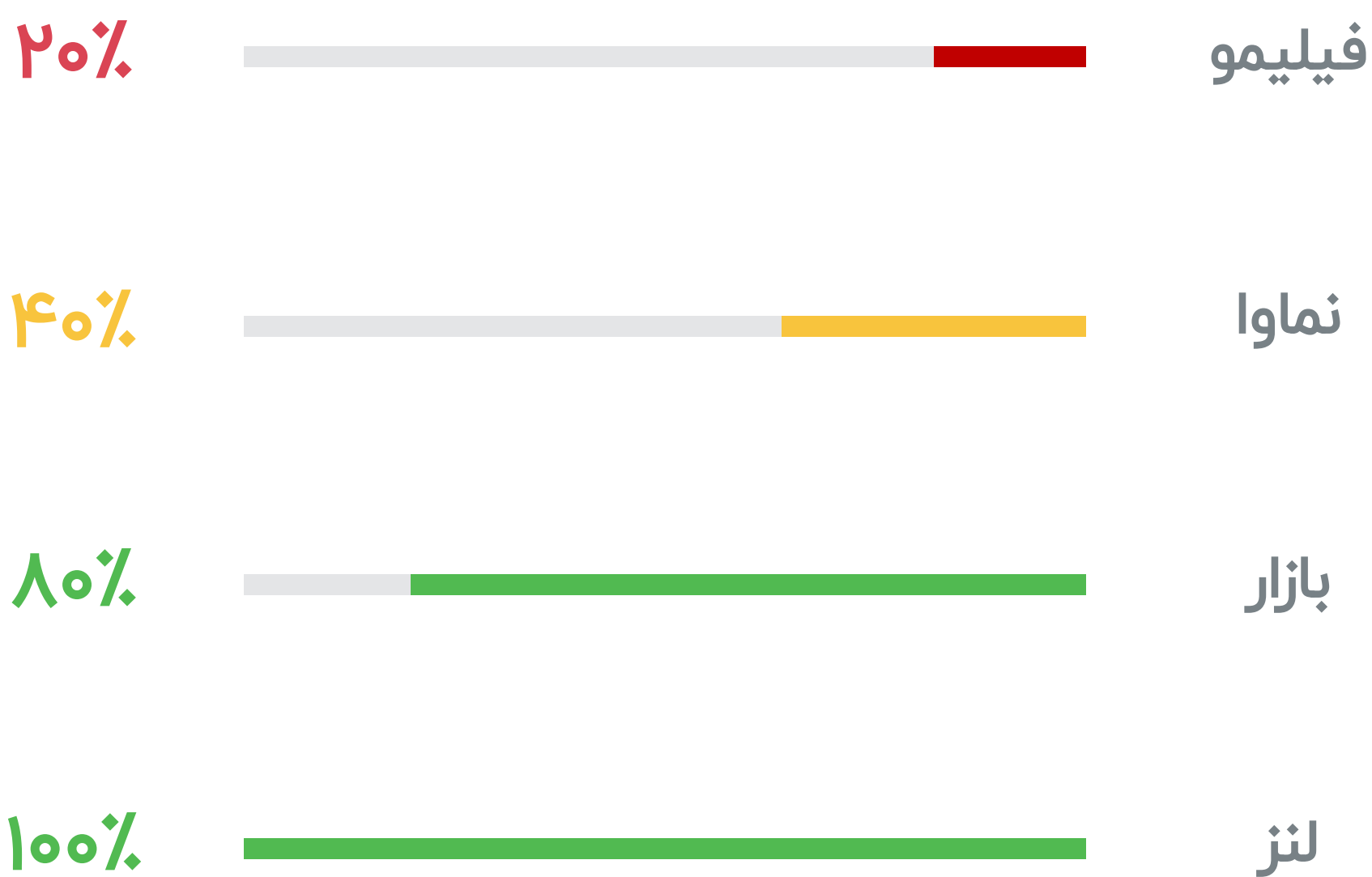
تمام تست‌ها، با استفاده از پلتفرم [تستادی](#)، به صورت از راه‌دور (Remote) و بر روی کاربران تستادی انجام شده است.

تجربہ کی

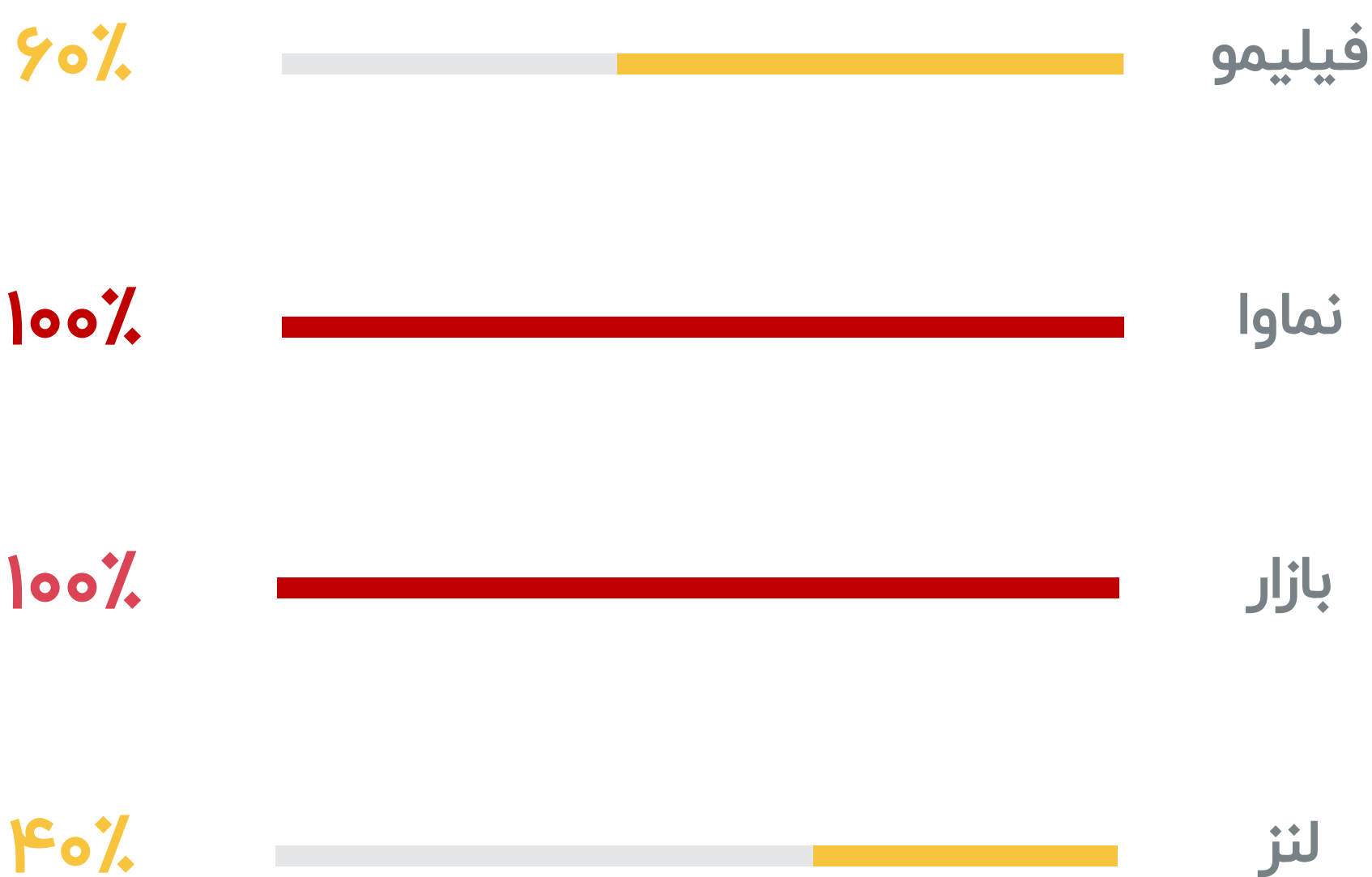
یافته‌های کلی

- سانسور، دلیل عمده‌ی بیان شده توسط کاربران برای پیشنهاد ندادن این سرویس‌ها به دیگران است. از سوی دیگر، تنوع و دوبله بودن فیلم‌ها و سریال‌های خارجی، از نظر کاربران برای طیف مخاطبان میانسال مثبت است.
- اکثر کاربران برای ذخیره‌سازی و حذف فیلم در بخش لیست علاقه‌مندی‌های تمام اپلیکیشن‌ها، با مشکل مواجه شدند.
- به نظر می‌رسد کسانی که کاربر همیشگی این اپلیکیشن‌ها نیستند، در صورت وجود بسته‌های متنوع‌تر، به خرید اشتراک وسوسه خواهند شد. مخصوصاً بسته‌هایی با مدت زمان کوتاه‌تر و هزینه‌ی کمتر که از لحاظ اقتصادی برای آن‌ها به صرفه باشد.
- امکان جستجوی سریع، عملکرد مناسب الگوریتم نمایش نتایج جستجو و امکان جستجوی پیشرفته (فیلتر)، تاثیرگذارترین دلایل رضایت کاربران در مرحله‌ی تصمیم‌گیری و انتخاب استفاده از این سرویس‌ها هستند؛ تا حدی که اگر کارکرد این بخش‌های اپلیکیشن مشکل‌ساز باشد، اکثر کاربران حاضر به پیشنهاد یا استفاده مجدد از آن نیستند یا دست‌کم برای انتخاب فیلم و سریال از گوگل استفاده کرده و سپس سراغ این اپلیکیشن‌ها خواهند آمد.

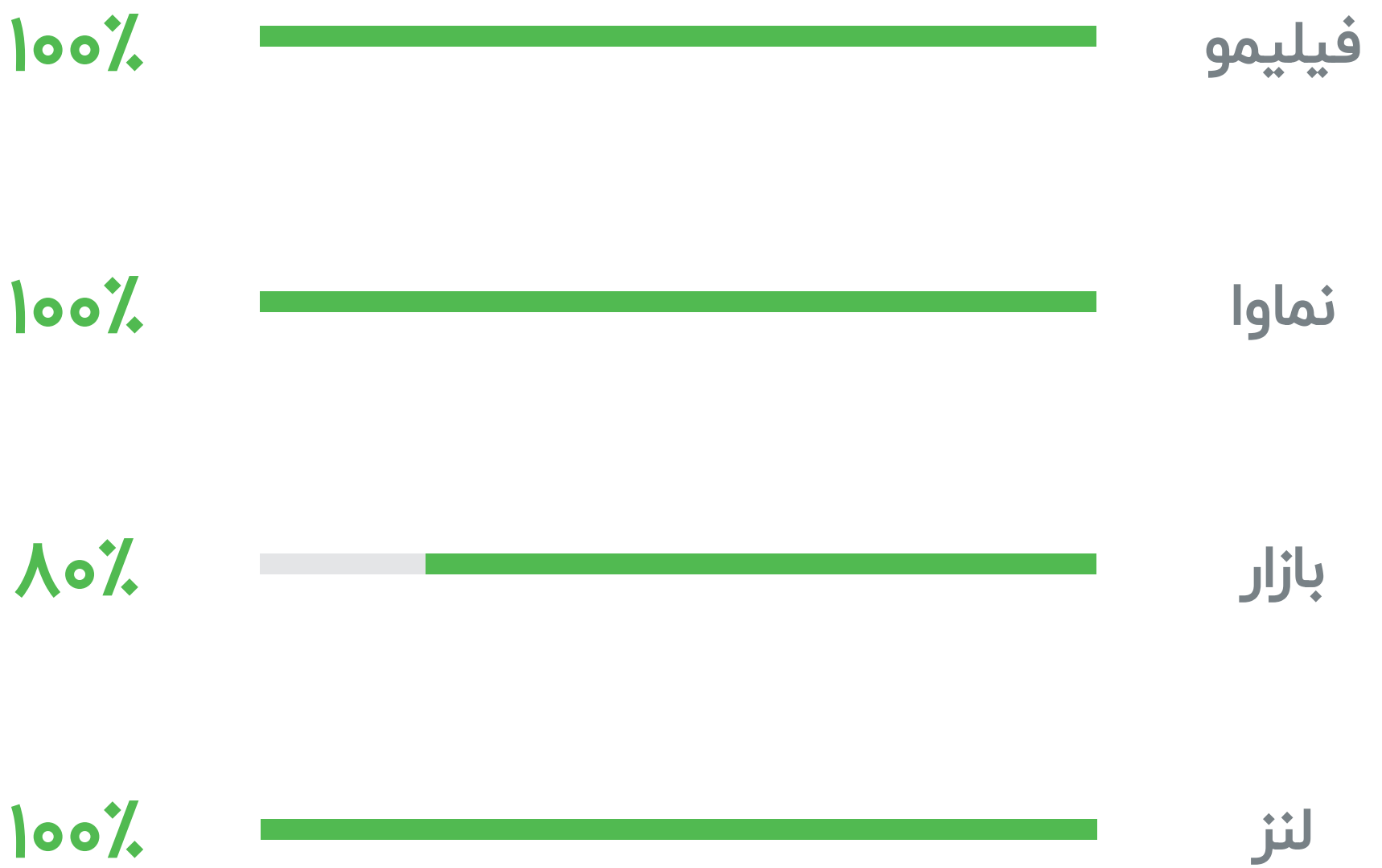
انجام تمام وظایف خواسته شده



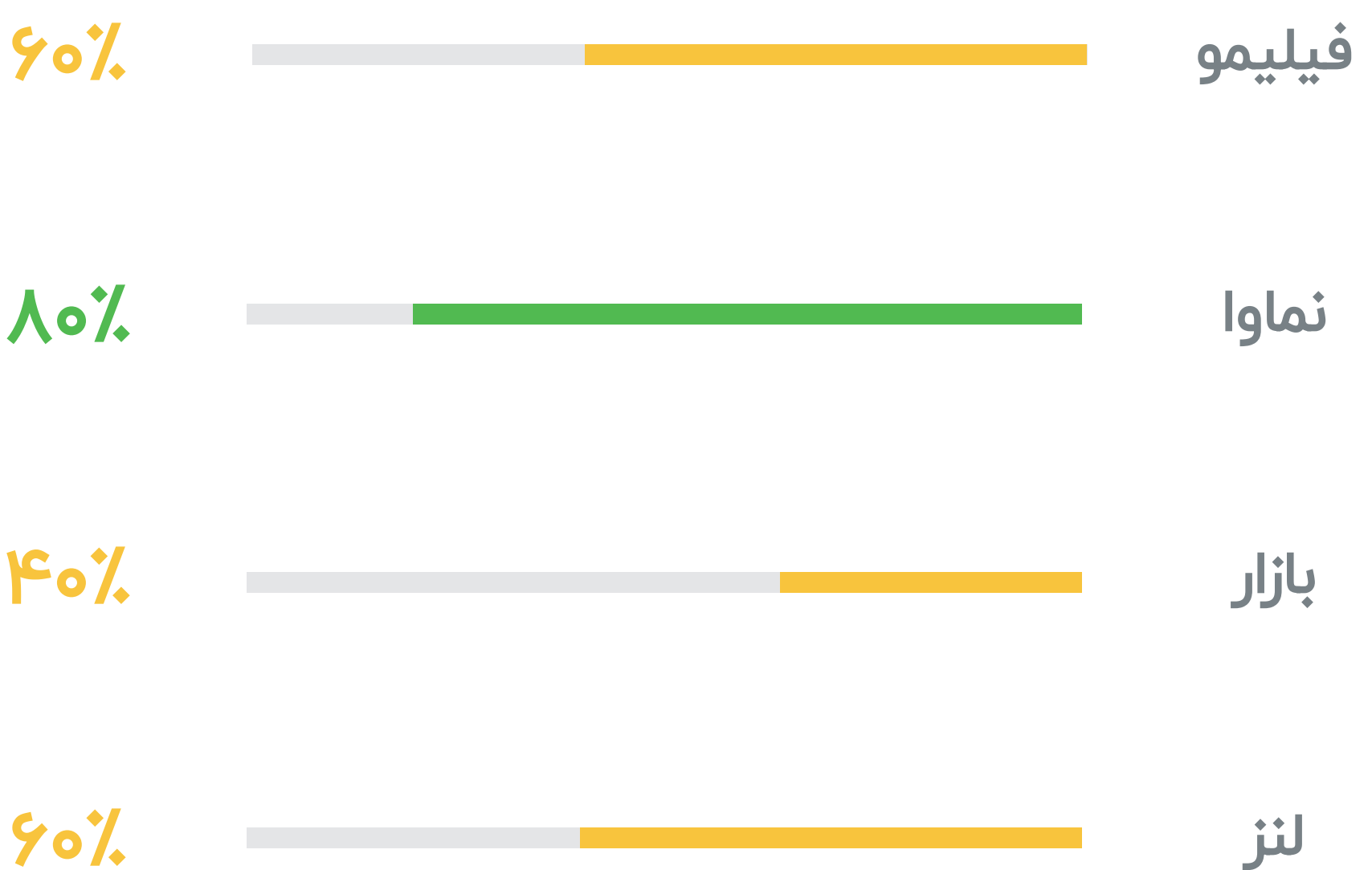
مواجهه با مشکلات غیر منتظره



درک نحوه‌ی کار با اپلیکیشن



رضایت کلی و پیشنهاد به دیگران



نتایج تست‌ها

نتایج تست فیلمو

فیلمو 



شرکت‌کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	کاربر فیلمو	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	♂ ۴۵	متوسط	✗	آیو	✗	جستجوی بازیگر-افزودن و حذف علاقه‌مندی انجام نشد
۲	♂ ۲۵	متوسط	✓	نماوا	✗	جستجوی بازیگر انجام نشد
۳	♂ ۲۱	متوسط	✓	تلویزیون و بازار	✓	جستجوی بازیگر انجام نشد
۴	♀ ۲۳	متوسط	✗	-	✓	جستجوی بازیگر انجام نشد
۵	♀ ۳۵	حرفه‌ای	✗	نماوا	✓	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آنرا توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست فیلمو بر روی نسخه‌ی 4.5.3 گوگل‌پلی انجام شده است.

مثبت

تنوع بسیار زیاد فیلم‌ها و سریال‌ها.
مقایسه گزینه‌های خرید اشتراک، به سادگی قابل انجام است.
افزودن به لیست علاقه‌مندی‌ها، ساده و در دسترس است.
امکان ورود با رمز یکبار مصرف برای ورود به اپلیکیشن از طریق شماره همراه.
امکان انتخاب رنگ پس زمینه (Dark or Light Mode)، برای کاربران بسیار خوشایند است.



به مخاطب سن بالاتر و خانواده
پیشنهاد می‌دم، چون صحنه‌های
غیراخلاقی حذف شده و دوبله است
و راحت می‌تونن ببینن.

(کاربر ۲)

منفی

یافتن بخش نشان‌شده‌ها (علاقه‌مندی‌ها) و مسیر دسترسی به آن،
برای بعضی کاربران پیچیده بود.
همه‌ی کاربران، قسمت دسته‌بندی را پس از آزمون و خطا مشاهده و
شناسایی کردند، و آیکون به کار رفته برایشان قابل حدس نبود.
همه‌ی کاربران در فرآیند حذف فیلم‌های نشان شده دچار سردرگمی
شدند.
بعضی کاربران هنگام ثبت‌نام با خطای اتصال به اینترنت مواجه
می‌شدند و سپس باید تمام مراحل را مجدداً طی می‌کردند.



الان من می‌خوام برم به نشان‌شده‌ها، این
«اشتراک ندارید» اش اذیت می‌کنه.

(کاربر ۳)

باگها و مشکلات

- ورود به فیلمو، با تایید شماره تلفن و بدون اجبار به ثبت نام یا وارد کردن رمز، ممکن است. این امکان با گزینه‌ی «بعدا» نمایش داده می‌شود. اما کاربران به دلیل طراحی نامناسب و تمایز نداشتن دکمه از پس زمینه، آن را مشاهده نمی‌کنند.

- فرآیند حذف فیلم‌های نشان‌شده برای تمام کاربران مشکل‌ساز بود. بعضی کاربران برای حذف نشان‌شده‌ها، به پروفایل مراجعه می‌کردند.

- کاربر برای مشاهده‌ی آخرین فیلم‌های نشان‌شده، باید حتما لیست را به‌روز رسانی کند.

- تفاوت «خرید» و «پرداخت‌ها» برای کاربران واضح نبود و برای خرید اشتراک ابتدا وارد قسمت پرداخت‌ها می‌شدند.

- محل قرارگیری امتیاز کاربران به فیلم‌ها، از مجموعه اطلاعات کلی فیلم فاصله دارد و باعث کمتر دیده شدن آن می‌شود.

- منطق ترتیب نمایش نتایج جستجو بر اساس فیلترها برای کاربران واضح نیست و اکثر کاربران متوجه نمی‌شوند که ترتیب نمایش فیلم‌ها از راست به چپ است یا برعکس.

- هنگام جستجوی نام یک بازیگر خارجی (مثلا تام هنکس)، فیلم‌هایی که بازیگر مورد نظر نقشی مانند تهیه‌کننده یا دوبلور در آن‌ها داشته است، بالاتر از سایر فیلم‌ها نمایش داده می‌شود.

- امتیاز فیلم‌ها در صفحه‌ی نتایج جستجو نمایش داده نمی‌شود، در نتیجه مقایسه و انتخاب فیلم بر اساس امتیاز برای کاربران مشکل است.

- نحوه و جای نمایش پیام (نوتیفیکیشن) «عدم اشتراک»، باعث دیده نشدن گزینه‌های موجود در صفحه است.

پیشنهادها

- بهتر است نمایش پیام «اشتراک ندارید»، به گونه‌ای باشد که باعث پنهان شدن قسمت‌های قرار گرفته در زیر آن نشود و یا زمان نمایش آن کوتاه‌تر شود.

- با توجه به اهمیت «امتیاز فیلم» برای تصمیم‌گیری در مورد انتخاب فیلم و سریال، بهتر است این اطلاعات در صفحه نتایج جستجو هم نمایش داده شوند تا کاربر بتواند سریع‌تر به نتیجه برسد.

- بهتر است هنگام نمایش نتیجه جستجو، منطق چینش نتایج برای کاربر واضح بوده و به او گفته شود. مثلاً نمایش بر اساس جدیدترین، معروف‌ترین، محبوب‌ترین و...

- بهتر است صفحه‌ی «نشان‌شده‌ها» به صورت خودکار آپدیت شده و نیاز به به‌روز رسانی توسط کاربر نباشد.

- امکان فیلتر یا مرتب‌سازی بر اساس سال تولید، یکی از موارد مهم برای کاربران هنگام انتخاب فیلم و سریال است. اهمیت این موضوع زمانی افزایش می‌یابد که یک فیلم در چند نوبت بازسازی شده یا کاربر بخواهد به فیلم‌های یک دهه مشخص از یک کارگردان یا بازیگر دسترسی داشته باشد؛ یا مثل اکثر ما، به دنبال فیلم و سریال‌های جدیدی باشد که ندیده است.

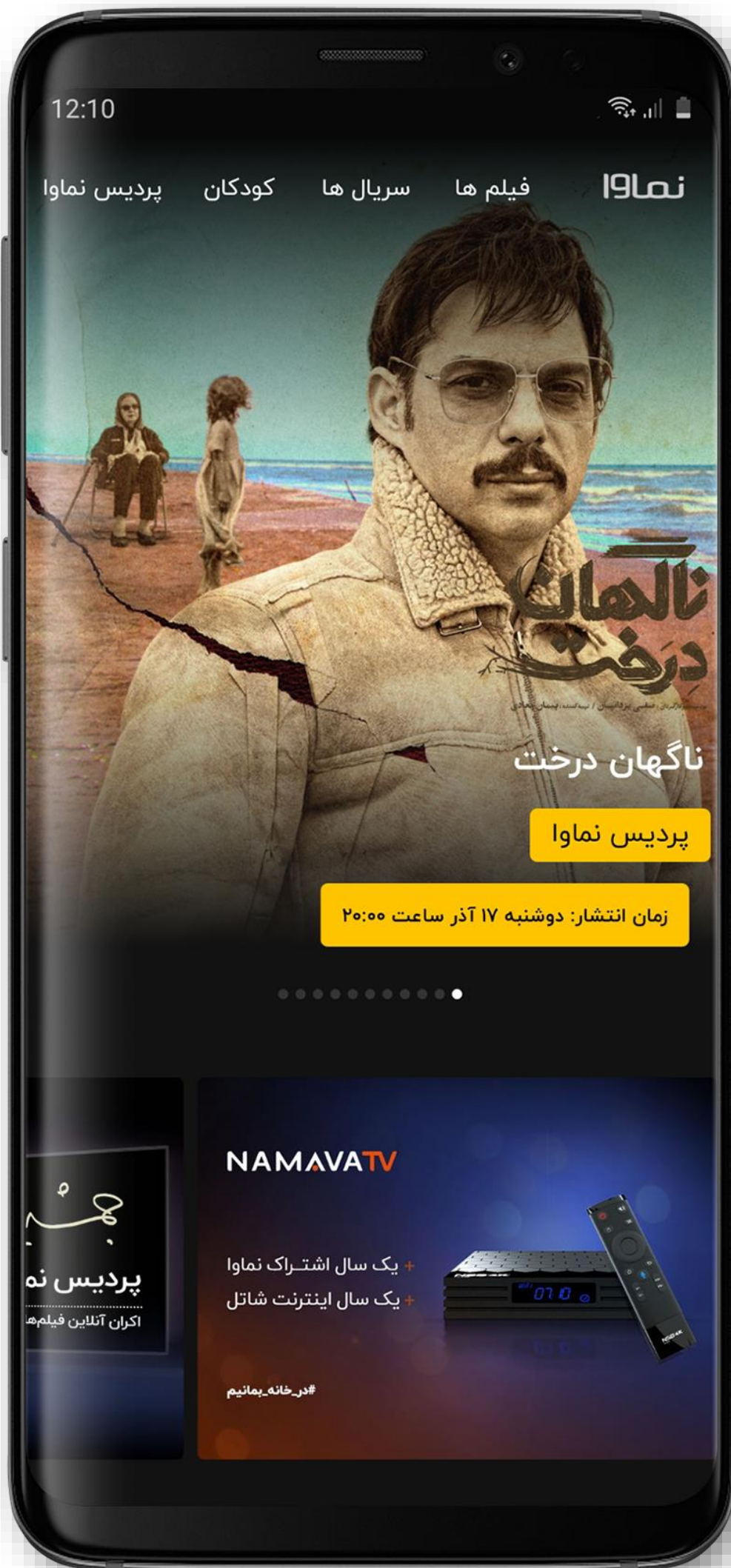
- به نظر می‌رسد طراحی آیکون‌های فیلتر و دسته‌بندی نزدیک به مدل‌های ذهنی کاربران نیست و نیاز به اصلاح دارد تا بیشتر با انتظارات کاربران تطبیق پیدا کرده و قابل حدس زدن باشد.

- بعضی کاربران برای درک مفهوم «بالاترین امتیاز» دچار تردید می‌شدند که این امتیاز از سوی چه کسانی محاسبه شده است. با بهبود متن می‌توان این مشکل را برطرف کرد.

نتایج تست نماوا

نماوا

تماشای آنلاین فیلم و سریال
namava.ir



شرکت کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	کاربر نماوا	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	۲۳	متوسط	✓	فیلمو	✓	کامل
۲	۳۴	حرفه‌ای	✓	فیلم‌گردی، لنز، فیلمو	✓	کامل
۳	۲۴	متوسط	✗	-	✓	بالاترین امتیاز انجام نشد
۴	۲۳	متوسط	✓	فیلمو	✗	بالاترین امتیاز انجام نشد
۵	۲۳	حرفه‌ای	✗	-	✓	بالاترین امتیاز انجام نشد



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آنرا توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست نماوا بر روی نسخه‌ی 2.0.4 گوگل‌پلی انجام شده است.

مثبت

دسته‌بندی‌ها در همه بخش‌های اپلیکیشن در دسترس است. جزئیات و توضیحات فیلم‌ها برای کاربران رضایت‌بخش است؛ مخصوصاً تنوع تصاویر فیلم خارجی و پیش‌نمایش فیلم‌های ایرانی. استفاده از نوار جستجو برای اکثر کاربران ساده بود. تفکیک و دسته‌بندی محتوا به فیلم، سریال، کودک و... به کاربران برای انتخاب سریع کمک می‌کند. فیلم‌های ذخیره شده در «لیست من» از صفحه اصلی اپلیکیشن قابل دسترسی است.



هم شکیل و کاربر پسنده هم کار باهاش راحت، خیلی گزینه‌ی عجیب و غریب نداره و به نظرم هر فردی با هر سطحی از اطلاعات کامپیوتری می‌تونه ازش استفاده کنه.

(کاربر ۲)

منفی

امکان فیلتر نتایج تنها در بخش جستجو وجود دارد و در قسمت دسته‌بندی‌ها امکان فیلتر یا مرتب‌سازی در اختیار کاربران نیست. به نظر می‌رسد الگوی تگ‌گذاری فیلم‌ها برای کاربر ایرانی طراحی نشده و منجر به نمایش نتایج غیرمنتظره و غیرمنطقی پس از جستجو می‌شود. گزینه ورود بدون ثبت‌نام برای کاربران واضح نیست. فرم ثبت‌نام بسیار طولانی است. کاربران ترجیح می‌دهند فقط با شماره موبایل وارد شوند. اطلاعات کافی در رابطه با نحوه محاسبه حجم مصرفی اینترنت برای خرید اشتراک وجود ندارد. تعیین بازه زمانی سال تولید فیلم/سریال به میلادی بوده و برای فیلم‌های ایرانی کاربردی نیست.



وای دیگه نام خانوادگی ما رو برای چی می‌خواد؟

(کاربر ۴)

باگها و مشکلات

- با توجه به نتایج جستجو و فیلترها، به نظر می‌رسد مدل تگ‌گذاری و دسته‌بندی فیلم‌ها برای کاربر ایرانی مناسب نیست.

- منطق ترتیب نمایش فیلم‌ها در دسته‌بندی‌های موضوعی مشخص نیست. آیا فیلم‌ها بر اساس امتیاز، محبوبیت، سال ساخت یا عامل دیگری مرتب شده‌اند؟

- فیلم‌های مشابه پیشنهاد داده شده از نظر کاربران غیرمنطقی است؛ مثلاً در صفحه‌ی یک فیلم ترسناک، فیلم کمدی‌ای با بازیگر مشترک به عنوان فیلم مشابه پیشنهاد می‌شود.

- صفحه ورود/ثبت‌نام گیج‌کننده است و کاربران را برای تشخیص قدم بعدی به اشتباه می‌اندازد. بعضی کاربران به جای صفحه ورود (لاگین)، اطلاعات خود را در صفحه ثبت‌نام وارد کردند و پس از گرفتن خطا متوجه مسیر اشتباه شدند.

- مفهوم عبارت «لیست من» برای کاربر واضح نیست و متوجه نمی‌شود که فیلم‌های انتخاب شده در آن بخش قرار دارند؛ اکثر کاربران ابتدا وارد «حساب من» شدند.

- محل قرارگیری فیلم‌های مشابه، در دسترس و دید کاربر نیست.

- در فرم ثبت‌نام، کیبورد روی فیلدها را پوشانده و کاربران را برای ورود اطلاعات با مشکل مواجه می‌کند.

- استفاده از فیلتر در هنگام جستجو، منجر به نمایش نتایج صحیح نمی‌شود. مثلاً با فیلتر سال ساخت بین 2019 تا 2020، فیلم‌های سال‌های دیگر نیز نمایش داده می‌شوند.

- جدا بودن بخش‌های انتخاب نوع محتوا (فیلم یا سریال) از انتخاب فیلترها، کاربران را به شدت گیج می‌کند.

پیشنهادها

- در صفحه‌ی مشخصات فیلم، کاربران توقع دارند با فشردن عکس، فیلم یا پیش‌نمایش آن شروع به پخش کند. به نظر می‌رسد که اضافه شدن این امکان می‌تواند باعث بهبود تجربه کاربر شود.

- بهتر است در نمایش نتیجه جستجو، ترتیب نمایش نتایج به گونه‌ای باشد که دسترسی کاربر به گزینه مورد نظرش را آسان‌تر کند. مشخص بودن منطق نمایش نتایج می‌تواند کمک کننده باشد. مثلاً نمایش بر اساس جدیدترین، معروف‌ترین، محبوب‌ترین و...

- بهتر است فرآیند ورود کاربر به اپلیکیشن ساده‌تر شود تا دسترسی به اطلاعات و خدمات سریع‌تر شود.

- آیکون استفاده شده برای افزودن به لیست علاقه‌مندی‌ها، برای کاربران واضح نیست و بهتر از آیکون‌هایی که به مدل ذهنی کاربر نزدیک‌تر هستند استفاده شود.

- تغییر عبارت «لیست من» به عبارتی واضح‌تر می‌تواند به کاربران برای سریع‌تر یافتن لیست علاقه‌مندی‌ها کمک کند.

- امکان فیلتر کردن بر اساس امتیاز و تعیین بازه‌ی سال تولید، می‌تواند فرآیند انتخاب را برای کاربرانی که مایل به استفاده از فیلتر هستند ساده کند.

- بهتر است برای فیلم و سریال‌های ایرانی، فیلتر سال شمسی نیز افزوده شود.

نتایج تست بازار

بازار



شرکت‌کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	کاربر بازار	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	۳۰ - ۴۰	حرفه‌ای	✓	-	✓	کامل
۲	۲۴	متوسط	✗	-	✗	کامل
۳	۲۵	متوسط	✗	لنز و آیو	✗	کامل
۴	۲۵	متوسط	✗	-	✗	افزودن به لیست علاقه‌مندی‌ها انجام نشد
۵	۳۲	متوسط	✗	وبسایت نماوا	✗	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آنرا توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست بازار بر روی بازار انجام شده است!

مثبت

اکثر کاربران، اضافه کردن فیلم به لیست تماشا (علاقه‌مندی‌ها) را به راحتی انجام دادند.

”

اگه بهتر بشه خیلی خوبه که همه چی
داره، از همین همیشه استفاده می‌کنم.

(کاربر ۲)

منفی

امکانی برای جستجوی پیشرفته و مرتب‌سازی و جود ندارد و دسته‌بندی‌های پیش فرض، کارآمد نیستند. صفحه نتایج جستجو بسیار شلوغ است و اکثر کاربران برای پیدا کردن بخش ویدیو، دچار مشکل شدند. الگوریتم جستجو و نمایش براساس کارگردان یا بازیگر، نتایج کاذب زیادی به کاربر نشان می‌دهد و برای کاربران آزاردهنده است. همه کاربران برای حذف فیلم از لیست تماشا با مشکل روبرو شدند.

”

الان من چه‌جوری باید پیدا کنم؟ تو
ویدئو؟ برترینش رو چه‌جوری باید پیدا
کنم؟ این فیلتر نداره؟ یا این‌که اینا
خودشون برترن کلا؟

(کاربر ۵)

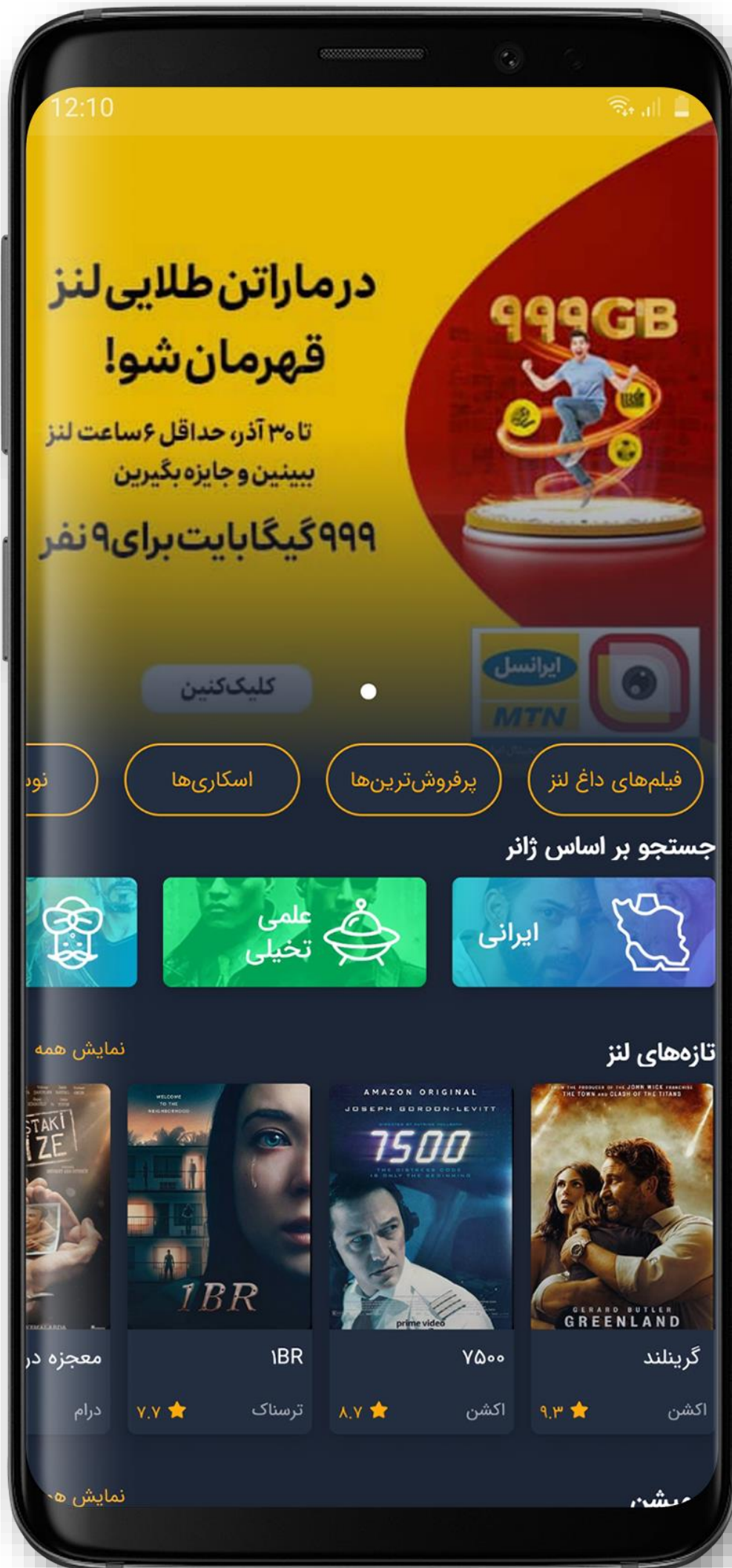
باگها و مشکلات

- استفاده از کلمه‌ی «ویدیو» در صفحه اصلی، در ذهن کاربران معنای دسترسی به فیلم و سریال را ایجاد نمی‌کرد.
- به نظر می‌رسد وقتی اینترنت کاربران ضعیف است، قسمت لیست تماشا برایشان نمایش داده نمی‌شود. این مسئله نیاز به تست بیشتر دارد.
- وجود نداشتن فیلتر و دسته‌بندی رضایت کاربران را به شدت کاهش داده بود و برای انتخاب فیلم‌های مورد نظر خود، دچار مشکلات زیادی شدند.
- مفهوم عبارت «لیست تماشا» برای کاربران مشخص نیست و بسیاری از افراد برای یافتن بخشی که فیلم‌ها را در آن ذخیره کرده‌اند، به «بازار من» مراجعه کردند.
- الگوریتم جستجوی اپلیکیشن نتایج کاذب زیادی نمایش می‌دهد و این موضوع باعث تجربه کاربری ناخوشایند، خصوصا در میان کاربران متوسط و مبتدی می‌شود.

پیشنهادها

- اضافه شدن امکان جستجو مخصوص قسمت فیلم و سریال و یا دسته‌بندی مشخص‌تر در عبارات پیشنهادی و نتایج جستجو.
- بهبود فرآیند و الگوریتم جستجو و کاهش نمایش نتایج کاذب در نتایج.
- اضافه شدن امکان فیلتر (جستجوی پیشرفته) و مرتب‌سازی براساس اطلاعات معمول در سرویس‌های مشابه انتخاب و تماشای فیلم و سریال.
- بهبود جانمایی دسته‌بندی‌های موضوعی در صفحات.

نتایج تست لنز



شرکت کنندگان

شماره کاربر	جنسیت و بازه سنی	سطح استفاده از اینترنت	کاربر لنز	استفاده از اپلیکیشن‌های مشابه	پیشنهاد به دیگران	وظایف انجام شده
۱	۳۸	متوسط	✓	-	✗	کامل
۲	۲۶	متوسط	✓	-	✗	کامل
۳	۲۶	حرفه‌ای	✗	فیلمیو، نماوا	✓	کامل
۴	۲۷	متوسط	✗	فیلمیو، نماوا	✓	کامل
۵	۲۱	متوسط	✓	آیو	✓	کامل



کاربران هنگام کار با اپلیکیشن دچار مشکلات غیرمنتظره شدند



کاربران توانستند تمام وظایف خواسته شده را انجام دهند



کاربران نسبت به تجربه کلی رضایت داشته و آنرا توصیه می‌کنند



کاربران متوجه نحوه کار اپلیکیشن شدند

تست لنز بر روی نسخه‌ی 4.4.0 گوگل پلی انجام شده است.

مثبت

نحوه قرارگیری و نمایش دسته‌بندی موضوعی، برای همه‌ی کاربران قابل درک بود. مقایسه گزینه‌های مختلف خرید اشتراک، به سادگی قابل انجام است.

”

برنامه جامعیه. هم میشه برای تلویزیون ازش استفاده کرد، هم فیلم‌های روز دنیا

رو داره.

(کاربر ۲)

منفی

پس از ثبت‌نام، کاربران باید ۳۰ ثانیه برای ساخته شدن حساب کاربری منتظر بمانند.

اکثر کاربران برای یافتن جای نوار جستجو با مشکل مواجه شدند. به دلیل شلوغی صفحه، کاربران برای یافتن لیست «بعدتر خواهم دید یا شنید» زمان زیادی صرف کردند.

امکان فیلتر کردن فیلم یا سریال به شکل جداگانه وجود ندارد و نتایج به شکل تفکیک نشده نمایش داده می‌شوند.

امتیاز فیلم‌ها اعتماد کاربران را جلب نمی‌کند، زیرا تعداد افرادی که این امتیازها را ثبت کرده‌اند مشخص نیست.

”

بهتر نیست برم فیلمو که تنوعش بیشتره رو انتخاب کنم و پول رو برای

اون بدم؟

(کاربر ۵)

باگ‌ها و مشکلات

- جزئیات نمایش داده شده در صفحه فیلتر زیاد است و باعث طولانی شدن بررسی این قسمت توسط کاربر می‌شود.
- انتخاب‌های فعلی موجود در فیلترها کافی نیستند و به کاربر برای سیدن به گزینه‌ی مورد نظر کمک زیادی نمی‌کنند.
- بعضی کاربران، متوجه اسکرول افقی دسته‌بندی‌ها نشدند.
- برای حذف از لیست مورد علاقه، می‌توان از گزینه‌ای که به شکل سه نقطه کنار کارت محصول وجود دارد استفاده کرد، اما این امکان برای کاربران واضح نیست.
- شلوغی صفحه پروفایل و تعدد اطلاعات، باعث می‌شود کاربر برای پیدا کردن بخش مورد نظر با سختی روبرو شود.
- گزینه مرتب‌سازی براساس حروف الفبای فارسی در نتایج، کمکی به کاربر نمی‌کند و چندان کارآمد نیست.
- سال ساخت فیلم در فیلترها شمس‌ی است، و برای انتخاب فیلم‌های خارجی کمک کننده نیست.

پیشنهادها

- نحوه نمایش فیلترها احتیاج به طراحی مجدد دارد.
- نحوه نمایش کارت‌هایی که اسکرول افقی می‌شوند، نیازمند بهبود و نزدیک شدن به مدل ذهنی کاربران است.
- به نظر می‌رسد بهتر است «خرید اشتراک» از پروفایل خارج شود و یا طراحی صفحه‌ی پروفایل بهبود یابد.
- جدا بودن بخش‌های «فیلتر» و «مرتب‌سازی» برای بعضی کاربران گیج کننده است. برای نتیجه‌گیری در مورد بهبود آن، نیاز به تست بیشتر وجود دارد.
- به نظر می‌رسد کاربران تمایل دارند بتوانند ابتدا اشتراک‌های کوتاه و کم‌هزینه‌تری تهیه کنند تا در مورد استفاده‌ی بلندمدت از اپلیکیشن تصمیم بگیرند. وجود چنین بسته‌های اشتراکی می‌تواند اقبال کاربران به خرید از لنز را افزایش دهد.

درباره‌ی تست‌ادی

تست‌ادی اولین پلتفرم کاملاً آنلاین تست‌های کاربردیپذیری در ایران است که صاحبان کسب و کارهای آنلاین را به کاربران واقعی وصل می‌کند. کسب و کارها می‌توانند طی چند مرحله ساده، وبسایت و اپلیکیشن خود را بر روی کاربران واقعی تست کنند. نتیجه این تست‌ها در قالب ویدئوهای کوتاه و تحلیل‌های تخصصی در اختیار آنها گذاشته می‌شود.

کاربران عادی نیز می‌توانند در اوقات فراغت خود با انجام تست‌های کوتاه حداکثر بیست دقیقه‌ای، هم به بهبود کسب و کارها کمک کنند و هم درآمد داشته باشند.

سایر گزارش‌های تست‌ادی

پشت قفسه‌های فروشگاه‌های آنلاین چه خبر است؟

مطالعه کاربردیپذیری چهار فروشگاه بزرگ ایران:

دیجیکالا، اسنپ‌مارکت، مدیسه و اُکالا

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۶ مگ تعداد صفحات: ۴۳



از کارشناسی تا چانه‌زنی

مطالعه کاربردیپذیری بازار آنلاین معاملات خودروی ایران:

دیوار، شیپور، باما و همراه مکانیک

دریافت مستقیم گزارش

حجم: ۹ مگ تعداد صفحات: ۳۸



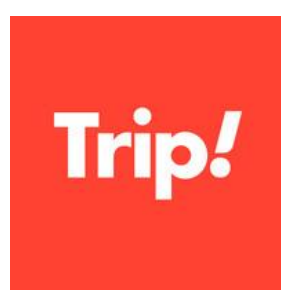
برخی مشتریان ما



اسنپ فود



اسنپ مارکت



اسنپ تریپ

Snapp!

سوپر اپ



سیمرغ تجارت (ست)



پرداخت الکترونیک
سداد



همراه کارت



آسان پرداخت (آپ)



سیگنال



استدیو بازی سازی
مدریک



استدیو بازی سازی
کاریزما



کوئیز آف کینگز

EVAND

ایوند



سلام سینما

فیلیمو

فیلیمو



آپارات

باسلام

باسلام



ترب

ZODEL

فروشگاه اینترنتی
زودل



شیپور

وبسایت یا اپلیکیشن تان
را تست کنید

از تست های بیست
دقیقه ای کسب درآمد کنید

از دیدگاه مشتریان ببینید!

تستادی 

تهران، سهروردی شمالی، کوچه فیروزه، پلاک ۱۶، واحد ۲

info@testady.com

۰۲۱۸۸۵۰۷۳۰۸

