

MusicDot - Insumos de Pesquisa

1. Análise de logs do Analytics

Objetivo

- Entender o que os visitantes procuram;
- Entender o que as pessoas acessam, o quanto elas se mantém ou não nas páginas, identificar caminhos de navegação.

Insights

- Cursos de piano e canto são os mais acessados;
- Grande parte dos acessos aos cursos são feitos via anúncios do Google ou buscas orgânicas;
- Outro grande canal de acesso é o YouTube, porém, quando a pessoa vem por este canal, a taxa de rejeição é mais alta (porque isso acontece), talvez porque não tenham entendido tão bem o que irão encontrar;
- Taxa de rejeição é maior quando acessada por dispositivo móvel;
- Muitas das páginas acessadas via busca orgânica são artigos do fórum relacionados a dúvidas sobre instrumentos;
- Foi observada uma rejeição maior por pessoas do gênero feminino, principalmente acima de 35 anos, do que os homens. Talvez por uma falta de identificação com o conteúdo ou com os professores;
- Existe uma tendência da pessoa voltar entre 1 semana e 15 dias e também entre 15 e 30 dias. O que pode mostrar uma tendência das pessoas voltarem para o site após a virada do cartão de crédito ou depois do recebimento de dinheiro;
- Pessoas têm dificuldades de encontrar informações no site.

2. Análise do HotJar

Objetivo

Identificar pontos potencialmente problemáticos de interação através de resultados fornecidos pela ferramenta HotJar, com dados sobre mapa de calor, movimentação do mouse e nível de scroll.

Insights

- Mais de 50% das pessoas não descem a partir da primeira dobra do site;
- No curso de teclado, Existem muitos acessos para links do topo sobre “saiba como começar no teclado”;
- Maioria das pessoas procura curso de teclado para iniciante;
- Existem muitos clicks no nome do teclado, talvez para ir pros cursos de teclado.

3. HelpScout

Objetivo

Identificar as dúvidas mais frequentes de alunos e visitantes do site, resultantes de aberturas de chamados e buscas no site.

Dados e Insights

Principais buscas no site:

- posso só comprar um curso?
- como mando os exercícios de canto ou instrumentos?
- assinatura mensal
- diferença entre plano anual e semestral
- aprende de verdade?
- idade para começar a estudar
- previsão para curso para gaita e violoncelo
- problemas de acesso com a conta
- certificado de conclusão
- informações de cancelamento
- estrutura das aulas
- tempo de dedicação
- perguntas sobre métodos de pagamento, existência de certificados, licenças e processo de cancelamento são muito frequentes

Principais perguntas:

- Como funcionam as aulas online de música e instrumentos?
- Qual teclado devo comprar para aprender a tocar?
- Como eu faço para mandar vídeos ou áudios para avaliação dos professores?

Importante identificarmos que as pessoas têm dúvidas comuns que, teoricamente, estão no conteúdo do site. Porém, para os visitantes as informações não estão tão explícitas quanto poderiam estar, como as informações sobre como funcionam as licenças e o método da MusicDot. Ou informações que não estão no conteúdo do site, mas que são importante para as pessoas, como os métodos de pagamentos, certificados e disponibilidade dos cursos.

4. Avaliação heurística

Objetivo

Encontrar problemas de usabilidade através de uma inspeção realizada por pessoa especialista em usabilidade.

Principais problemas identificados

- Pessoa não consegue entrar em contato na página de assinatura porque o texto "basta entrar em contato" não é um link;
- Texto explicativo "por que fazer aulas na MusicDot?" não é explicativo aos visitantes;
- Página mais acessada no fórum é sobre cancelamentos;
- Visitantes não conseguem identificar dados relacionados aos planos e benefícios. Falta entender possibilidades de pagamento;
- Dúvidas mais comuns: valor dos planos, cancelamentos, benefícios gerais.

5. Entrevistas Internas

Objetivo

Entrevistas internas com os times de marketing e comercial, onde foi possível entender, na perspectiva desses profissionais, aspectos que podem impactar na decisão das pessoas se tornarem assinantes da plataforma.

Insights

- Valor dos planos está alto, cliente não fecha pois acha caro.
- A pessoa possui interesse em assinar a MusicDot, mas consome conteúdo gratuito na internet e fica sempre na dúvida se contrataria ou não um serviço pago.
- A MusicDot não possui assinatura vitalícia. Muitas pessoas querem ter o curso à sua disposição e um plano de assinatura recorrente faz o potencial aluno desistir da compra, pois o mercado oferece planos um pouco mais caros com assinaturas vitalícias.
- Muitas pessoas não fecham o plano pois acham que estudar música é um lazer, na primeira dificuldade financeira elas cortam o plano.
- Potenciais alunos desistem da compra do plano pois não tem material impresso, eles se sentem dependentes da plataforma obrigando-os a desistir da compra.
- No checkout existe apenas uma opção de pagamento por cartão de crédito, alguns potenciais clientes desistem da compra por não terem outras opções de pagamento.
- Existe um grande público que tem interesse em estudar na MusicDot, mas não consegue se comprometer todo mês com R\$50,00 reais.
- Muitas pessoas não tem cartão de crédito e para contratar o plano por boleto é apenas a vista, fazendo o potencial aluno desistir da compra.
- Muitas pessoas não querem comprometer o limite do cartão de crédito, e acabam desistindo da compra dos planos.
- As pessoas não conhecem o Paypal e solicitam formas de pagamento diferente, ex: Pagseguro. Algumas pessoas se sentem inseguras e desistem da compra por não conhecerem esse sistema de pagamento.
- Dificuldade no entendimento das informações dos cursos, acha confuso a estrutura dos cursos e desiste de comprar por não entender as navegações e os planos não serem claros.

- Pessoas não acham que o conteúdo é bom ou completo para o que ela precisa e, como não pode testar, não quer arriscar fazer a compra de um plano sem ter certeza que vale a pena.
- Algumas pessoas gostariam de comprar o curso separado, hoje a plataforma não permite isso. Potenciais alunos desistem da compra de um dos planos por não poder escolher apenas o curso que quer estudar.
- Muitos alunos desistem da compra pois existe um plano de fidelização de 6 meses, e alguns cursos não tem conteúdo suficiente para o potencial aluno estudar nesse período.

6. Entrevistas semiestruturadas com usuários

Objetivo

Para potenciais alunos, o objetivo é entender porque muitos acompanham a MusicDot em diversas mídias e ainda não são alunos.

Insights

- O maior problema com o modelo de assinatura não é o valor mensal do plano, mas o compromisso de pagar todo mês o valor e não ter tempo para estudar. As pessoas querem ter certeza que estão pagando por um serviço que elas estão consumindo;
- As pessoas parecem preferir a compra de cursos avulsos ao invés de assinar para ter acesso a todo o conteúdo da plataforma. Isso pode estar relacionado tanto a essa percepção de estar pagando por algo que irá consumindo quanto de gostos musicais e interesses em cursos específicos de um gênero ou instrumento;
- O modelo de assinatura (pagamento recorrente) ainda não é familiar a todas as pessoas que entrevistamos e 2 dos 3 participantes também não possuem familiaridade com meios de pagamento como Paypal e preferem métodos mais tradicionais como cartão de crédito direto na plataforma ou boleto;
- As pessoas querem conhecer como funciona a MusicDot e quais os conteúdos que ela tem na plataforma antes de assinar, pois têm receio de se comprometer financeiramente com um serviço que não apresenta o que elas precisam. Um participante sugeriu um período de teste grátis para a plataforma;
- 2 de 3 participantes indicaram que os planos geram dúvidas;
- Uma das dificuldades para estudar música ou canto é ter que seguir o ritmo definido pelo curso/instrutores;
- Mesmo com objetivos profissionais, as pessoas têm pouco tempo para estudar por conta de uma rotina agitada e por querer fazer atividades mais leves no tempo livre, porém, pensam que o curso online poderá exigir muito tempo e temem não conseguir completar.