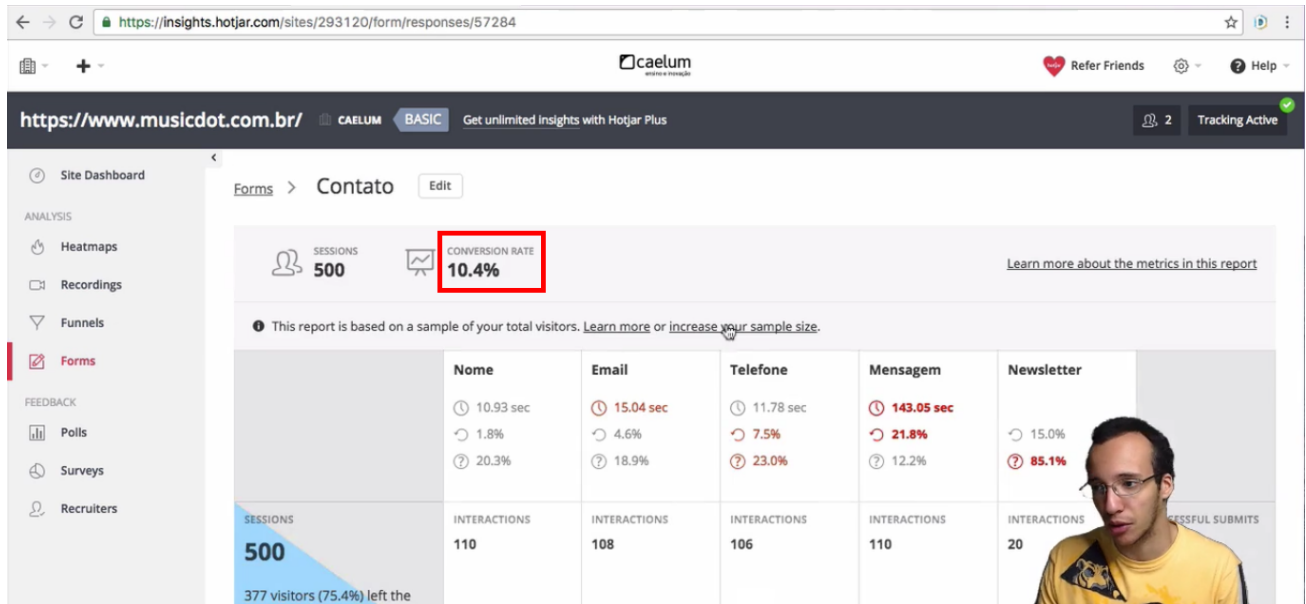


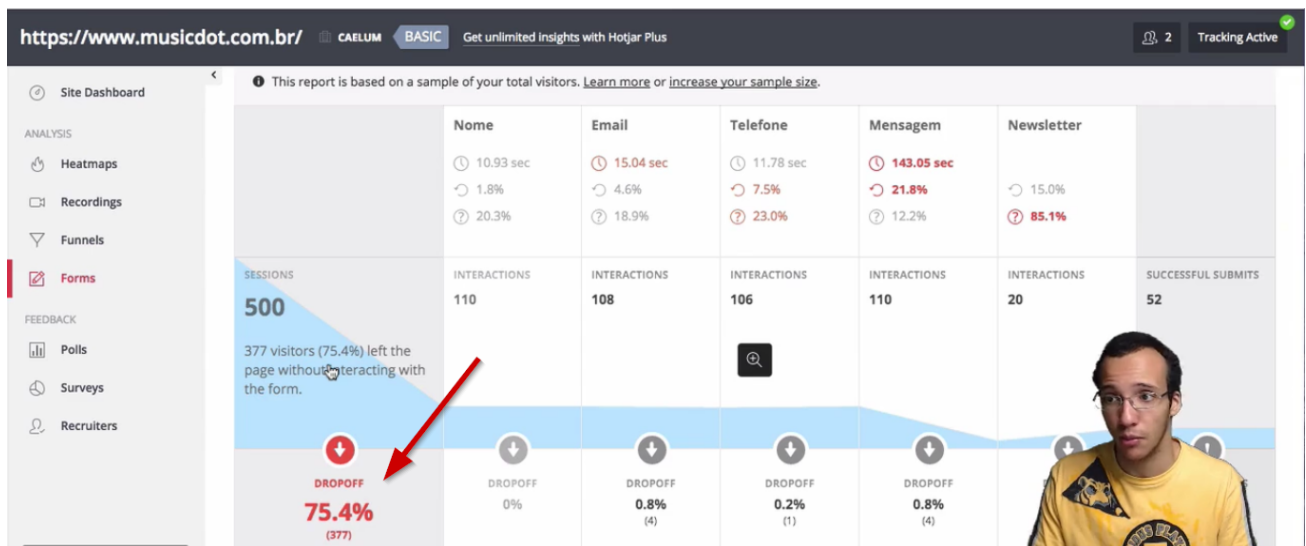
2- Analisando Form Hotjar

Transcrição

Vemos no painel que 500 pessoas acessaram o formulário.



Tivemos uma taxa de conversão de 10% - um número bem elevado. Mas em compensação, quando rolamos a página, descobrimos que 75% dos usuários não interagem com os campos do formulário.



A razão para que as pessoas não preencham o formulário podem ser diversas. Às vezes ele caiu sem querer na página ou pode ter mudado de ideia. Vamos analisar os dados e tentar descobrir o motivo.

O Hotjar é uma ferramenta tão completa que nos mostra até quanto tempo os usuários demoram preenchendo cada campo. No campo "Nome", as pessoas demoraram em média 11 segundos preenchendo, 2% tiveram que re preencher o dado e 20% deixaram em branco.

i This report is based on a sample of your total visitors. [Learn more](#) or [increase your sample](#)

| | Nome | Email | Telefone |
|----------|-----------------------------|--------------|--------------|
| | 🕒 10.93 sec - Time on field | 🕒 15.04 sec | 🕒 11.78 |
| | ↺ 1.8% - Re-filled | ↺ 4.6% | ↺ 7.5% |
| | ❓ 20.5% - Left blank | ❓ 18.9% | ❓ 23.0% |
| SESSIONS | INTERACTIONS | INTERACTIONS | INTERACTIONS |

No campo "Email", os usuários demoraram 15 segundos para digitarem o e-mail, quase 5% redigitaram e 20% resolveram deixar em branco. No entanto, precisamos do e-mail para responder a mensagem (ou pelo menos, um telefone...). E mesmo assim, temos a porcentagem 23% dos usuários que não informaram o telefone. Sem o endereço de e-mail ou telefone, como faremos para responder a mensagem?

Continuaremos com a nossa análise. O Hotjar nos mostra um gráfico que se afunila à direita, nos sinalizando quais campos o usuário está deixando de preencher. As pessoas demoram mais de 140 segundos para preencher a mensagem e 12,2% deixam o campo em branco. Mas é a Newsletter que tem a maior desistência, provavelmente por medo de receber spam. Vemos também aqui a falha de submits: cerca de 30%. Verificamos com a equipe de Dev o que poderia estar acontecendo e ele disseram que o site não tem problemas.

Vamos testar preencher o formulário.

← → ↻ <https://www.musicdot.com.br/contato>

Crítica, sugestão ou elogio? Envie-nos!

Queremos sempre melhorar nossos serviços.

Nome (obrigatório)

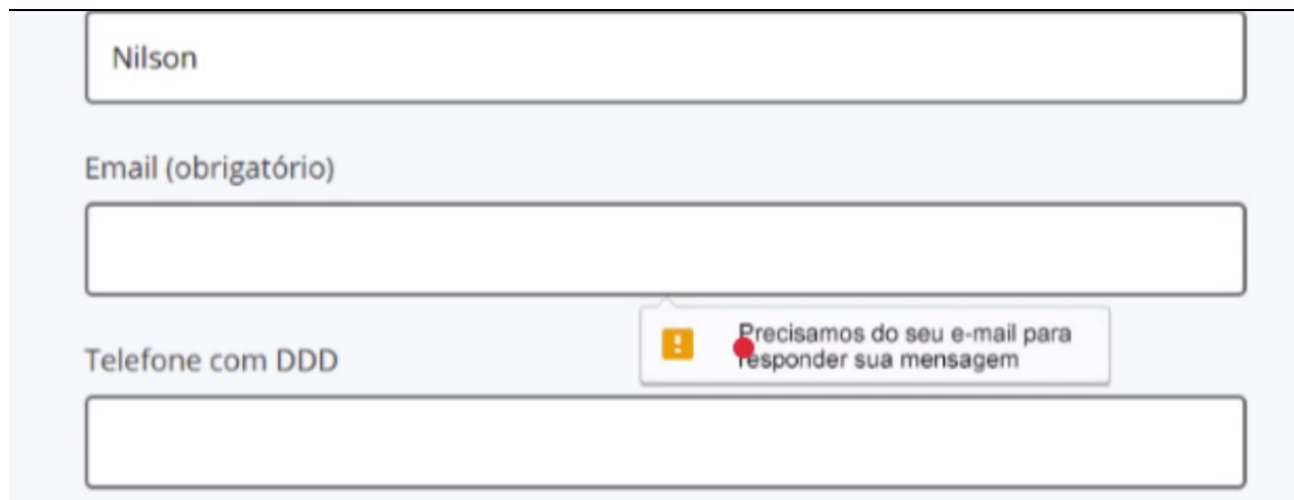
Email (obrigatório)

Telefone com DDD

Mensagem (obrigatório)

! Please fill out this field.

Observe que quando tentamos submeter o formulário, mas deixamos um campo obrigatório em branco, não exibe a mensagem `Please fill out this field`. E se o seu usuário não souber falar inglês? A validação do e-mail é feita no sistema operacional. Mas e se não estivermos usando o nosso computador e o sistema operacional for em inglês? Se traduzirmos a mensagem para o português, ela nos pede para preenchermos o campo. Tentaremos melhorar o microtexto, porque não apela para as esferas emocionais. Vamos incluir uma mensagem mais carinhosa: `Precisamos do seu e-mail para responder sua mensagem`.



The image shows a portion of a web form. At the top, a text input field contains the name "Nilson". Below it is a label "Email (obrigatório)" followed by an empty text input field. Underneath the email field is a label "Telefone com DDD" followed by another empty text input field. A tooltip-style message box is positioned over the email field, containing an exclamation mark icon and the text "Precisamos do seu e-mail para responder sua mensagem".

Às vezes o seu usuário não quer um vínculo com a empresa, mas não pensa que é necessário informar um e-mail para a mensagem ser respondida.

Esta é a parte de formulários do Hotjar.