

# Fluxo de conversão e otimização e mensuração de resultados

**Disciplina:** Experiência do Usuário



## Conteúdos:

Fluxo de conversão e otimização e mensuração de resultados.

## Habilidade(s):

- Compreender a conversão e mensuração e a sua importância;
- Conhecer práticas e técnicas para poder aplicá-las nos projetos do dia a dia.

# Bloco 1

---

## Fluxo de conversão

O fluxo de conversão é a sequência de etapas que um usuário realiza em um projeto tecnológico, como um *site* ou aplicativo, com o objetivo de atingir uma ação desejada, como uma compra, uma inscrição ou um *download*.

A relevância do fluxo de conversão reside na sua capacidade de direcionar os usuários de forma eficaz, tornando a experiência do usuário mais intuitiva e produtiva.

# Importância do fluxo de conversão

O fluxo de conversão é fundamental para o sucesso de projetos digitais devido a alguns fatores.

## Influencia a usabilidade

Um fluxo bem desenhado torna a interação do usuário mais simples e eficiente.

## Aumenta a satisfação do usuário

Um fluxo suave e sem obstáculos gera uma experiência positiva.

## Impacta a conversão

Um fluxo eficaz aumenta as taxas de conclusão de ações desejadas, como compras.

## Ajuda a identificar gargalos

A análise do fluxo de conversão revela onde os usuários podem abandonar o processo, permitindo melhorias contínuas.

# Métricas essenciais

## Número de sessões

O número de sessões refere-se ao **total de interações ou visitas realizadas por usuários** em um determinado período.

Essa é uma métrica que ajuda a entender o alcance do seu projeto digital e o engajamento geral.

## Número de usuários

O número de usuários representa **quantas pessoas diferentes interagiram com o projeto**. Isso ajuda a avaliar a base de usuários e o seu crescimento ao longo do tempo.

## Número de novos usuários

O número de novos usuários mede **quantas pessoas estão visitando o projeto pela primeira vez**. Essa métrica ajuda a avaliar o alcance de *marketing* e da atração de novos públicos.

# Métricas essenciais

## Taxa de rejeição

A taxa de rejeição representa a **porcentagem de visitantes que deixam o projeto após visualizar apenas uma página.**

É um indicador de quão envolvente e relevante é o conteúdo inicial.

## Páginas mais visitadas

Destaque as páginas que atraem o maior número de visitantes, pois elas **são cruciais para a experiência do usuário e conversões.**

Isso ajuda a direcionar melhorias e otimizações em áreas-chave do projeto.

## Transações e *ticket* médio

**Transações** representam as **ações desejadas que os usuários concluem**, como compras. O ***ticket* médio** é a **média de gastos por transação**.

As duas métricas são essenciais para avaliar o desempenho financeiro do projeto.

## Discussões e reflexões

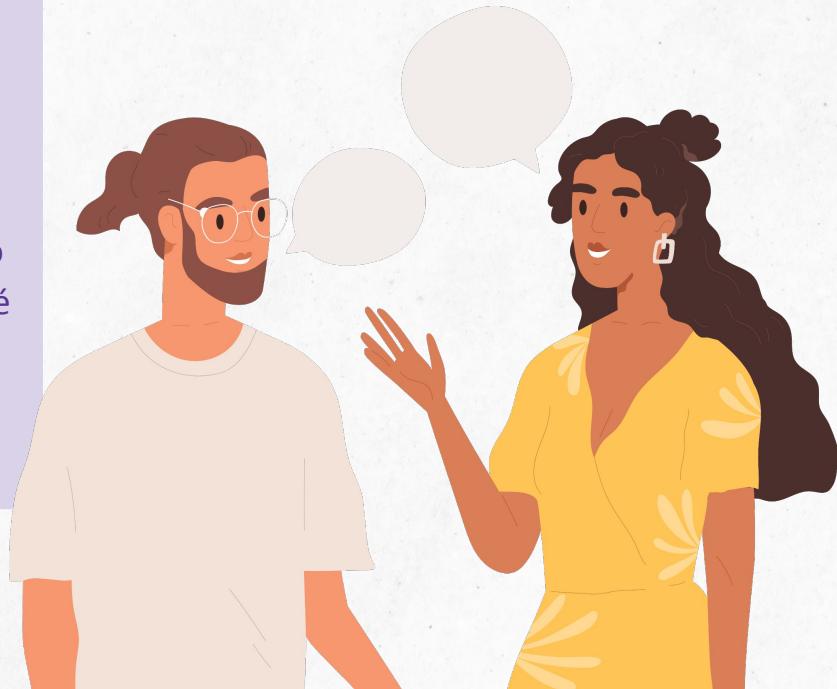


# Bloco 2

---

## Duas verdades e uma mentira

- Formem grupos;
- Cada aluno vai escrever duas informações verdadeiras e uma falsa sobre as métricas essenciais e ao fluxo de conversão;
- Um de vocês deve começar lendo as informações que escreveu, enquanto os seus colegas do grupo devem adivinhar quais são as verdadeiras e qual é a falsa;
- Depois, o próximo aluno lê, até que todos dos grupos tenham falado.



## Discussões e reflexões



??

## Conta pra gente!

O que ficou guardado na sua mente sobre este bloco de aula?



# Bloco 3



# Mensuração na experiência do usuário

A mensuração é crucial para **avaliar o sucesso de um projeto de UX**. Ela ajuda a entender o que está funcionando e o que precisa ser aprimorado, permitindo tomar decisões baseadas em dados e não em suposições.



# Otimização contínua com base em dados

A otimização contínua é um **processo iterativo de aprimoramento da experiência do usuário** e se baseia na análise de dados para identificar áreas de melhoria.

Ela torna a experiência do usuário mais eficiente e agradável ao longo do tempo.

**Os benefícios incluem:**

- melhoria da usabilidade;
- maior satisfação do usuário;
- aumento das taxas de conversão;
- redução da taxa de rejeição;
- alinhamento com as expectativas do público.





## Navegue pelo conhecimento!



Vamos ter uma demonstração prática do Google Analytics?

## Vamos conversar

Quais possibilidades de utilização ou contextos vocês imaginam para essa ferramenta?

Pensem em um cenário, seja fictício ou das suas próprias vidas, no qual vocês fariam uso dela.



# Bloco 4

---

# Google Analytics

- Acessem o Google Analytics por meio dos próprios celulares ou dos computadores disponibilizados;
- Explorem as diferentes funcionalidades da ferramenta e tentem fazer ações, como configurar uma pesquisa de *feedback*, visualizar mapas de calor ou analisar gravações de sessões de usuários;
- Anotem as dúvidas, os comentários ou as observações sobre a utilização do aplicativo.



## Discussões e reflexões





## Responda

O que você gostaria de entender melhor ou se aprofundar em relação ao Google Analytics e a mensuração de resultados?



# Bloco 5



# O que é Hotjar?

O Hotjar é uma **ferramenta de análise de UX** que fornece informações sobre como os usuários interagem com um *site* ou aplicativo.

Ele é essencial para **entender o comportamento dos usuários** e melhorar a experiência.



## Principais funcionalidades

- **Rastreamento de comportamento dos usuários:** o Hotjar registra as ações dos usuários, como cliques, rolagens e movimentos do *mouse*, permitindo a análise de padrões;
- **Gravação de sessões:** é possível gravar e reproduzir sessões de usuários para identificar problemas e oportunidades de otimização;
- **Mapas de calor:** mapas de calor mostram onde os usuários mais interagem em uma página, realçando áreas de interesse;
- **Pesquisas de *feedback*:** o Hotjar permite criar pesquisas personalizadas para coletar as opiniões dos usuários e entender as suas necessidades.



## Navegue pelo conhecimento!



Vamos ter uma demonstração prática do Hotjar?

# Hotjar

- Acessem o Hotjar, utilizando os próprios celulares ou computadores disponibilizados;
- Explorem as diferentes funcionalidades da ferramenta e tentem realizar ações, como configurar uma pesquisa de *feedback*, visualizar mapas de calor ou analisar gravações de sessões de usuários;
- Anotem as dúvidas, os comentários ou as observações sobre a utilização do aplicativo.



## Discussões e reflexões



# Bloco 6



Vamos relembrar?



# Quiz

Façam grupos de quatro a seis alunos.

## Atividade

- Peguem uma folha de ofício por grupo e dividam em quatro partes, escrevendo as letras A, B, C e D nela, referentes às possibilidades de resposta;
- Cada grupo terá **um minuto** para discutir a resposta e, quando esse período acabar, as equipes deverão levantar as placas ao mesmo tempo;
- Vencerá o grupo que obtiver mais pontos.





## Pergunta

O que é fluxo de conversão?

a

O número total de visitantes em um *site*.

b

O caminho que os usuários percorrem em um *site* para alcançar um objetivo desejado.

c

A taxa de rejeição de um *site*.

d

A quantidade de transações realizadas em um *site*.



## Resposta

O que é fluxo de conversão?

a

O número total de visitantes em um *site*.

b

O caminho que os usuários percorrem em um *site* para alcançar um objetivo desejado.

c

A taxa de rejeição de um *site*.

d

A quantidade de transações realizadas em um *site*.



## Pergunta

Quais são algumas das métricas essenciais do Google Analytics?

a

Número de usuários e receita total.

b

Taxa de conversão e custo por clique.

c

Páginas mais visitadas e número de sessões.

d

Taxa de rejeição e tempo médio de permanência no site.



## Resposta

Quais são algumas das métricas essenciais do Google Analytics?

a

Número de usuários e receita total.

b

Taxa de conversão e custo por clique.

c

Páginas mais visitadas e número de sessões.

d

Taxa de rejeição e tempo médio de permanência no site.



## Pergunta

Qual é a importância da otimização e da mensuração de resultados na Experiência do Usuário?

- a** Não têm importância, são apenas métricas para análise posterior.
- b** Permitem compreender o comportamento dos usuários e melhorar a usabilidade de projetos digitais.
- c** São úteis apenas para fins estatísticos, sem impacto prático nos projetos.
- d** São ferramentas apenas para aumentar a receita dos projetos.



## Resposta

Qual é a importância da otimização e da mensuração de resultados na Experiência do Usuário?

- a** Não têm importância, são apenas métricas para análise posterior.
- b** Permitem compreender o comportamento dos usuários e melhorar a usabilidade de projetos digitais.
- c** São úteis apenas para fins estatísticos, sem impacto prático nos projetos.
- d** São ferramentas apenas para aumentar a receita dos projetos.



## Pergunta

O que é o aplicativo Hotjar?

- a** Uma rede social para compartilhar experiências do usuário.
- b** Um serviço de atendimento ao cliente *on-line*.
- c** Uma ferramenta de mensuração de resultados e análise de comportamento dos usuários.
- d** Um aplicativo de compartilhamento de vídeos ao vivo.



## Resposta

O que é o aplicativo Hotjar?

- a Uma rede social para compartilhar experiências do usuário.
- b Um serviço de atendimento ao cliente *on-line*.
- c Uma ferramenta de mensuração de resultados e análise de comportamento dos usuários.
- d Um aplicativo de compartilhamento de vídeos ao vivo.



## Pergunta

Como o Google Analytics pode ser utilizado em projetos digitais?

- a** Para gravar sessões de usuários e acompanhar as suas atividades em tempo real.
- b** Para enviar *e-mails* automatizados aos usuários.
- c** Para visualizar estatísticas de uso de redes sociais.
- d** Para rastrear e analisar dados de tráfego, comportamento e conversões de usuários em um *site*.



## Resposta

Como o Google Analytics pode ser utilizado em projetos digitais?

- a Para gravar sessões de usuários e acompanhar as suas atividades em tempo real.
- b Para enviar *e-mails* automatizados aos usuários.
- c Para visualizar estatísticas de uso de redes sociais.
- d Para rastrear e analisar dados de tráfego, comportamento e conversões de usuários em um *site*.



## Pergunta

O que são mapas de calor no contexto de análise de dados de experiência do usuário?

- a** Representações gráficas de redes sociais mais utilizadas pelos usuários.
- b** Ferramentas para monitorar a temperatura do servidor de um *site*.
- c** Representações visuais das áreas mais clicadas ou visualizadas pelos usuários em uma página.
- d** Representações de tráfego em tempo real em um *site*.



## Resposta

O que são mapas de calor no contexto de análise de dados de experiência do usuário?

- a Representações gráficas de redes sociais mais utilizadas pelos usuários.
- b Ferramentas para monitorar a temperatura do servidor de um *site*.
- c Representações visuais das áreas mais clicadas ou visualizadas pelos usuários em uma página.
- d Representações de tráfego em tempo real em um *site*.



## Pergunta

Qual é o objetivo da otimização contínua em projetos digitais?

- a** Alcançar o maior número possível de usuários em um curto espaço de tempo.
- b** Obter o maior retorno financeiro com o menor investimento possível.
- c** Melhorar constantemente a experiência do usuário e atingir melhores resultados.
- d** Realizar alterações frequentes no *design* do site para mantê-lo atualizado.



## Resposta

Qual é o objetivo da otimização contínua em projetos digitais?

- a Alcançar o maior número possível de usuários em um curto espaço de tempo.
- b Obter o maior retorno financeiro com o menor investimento possível.
- c Melhorar constantemente a experiência do usuário e atingir melhores resultados.
- d Realizar alterações frequentes no *design do site* para mantê-lo atualizado.



## Pergunta

Qual é o principal benefício de utilizar o Hotjar em projetos digitais?

- a Melhorar o posicionamento do *site* nos resultados de busca do Google.
- b Aumentar o tráfego do *site* de forma imediata.
- c Entender o comportamento dos usuários e identificar oportunidades de otimização.
- d Reduzir os custos de hospedagem do *site*.



## Resposta

Qual é o principal benefício de utilizar o Hotjar em projetos digitais?

- a Melhorar o posicionamento do *site* nos resultados de busca do Google.
- b Aumentar o tráfego do *site* de forma imediata.
- c Entender o comportamento dos usuários e identificar oportunidades de otimização.
- d Reduzir os custos de hospedagem do *site*.



## Pergunta

O que são as métricas de conversão?

- a** Indicadores para medir o engajamento dos usuários em redes sociais.
- b** Estatísticas relacionadas ao uso de palavras-chave em campanhas de *marketing*.
- c** Dados sobre o comportamento e ações dos usuários que atingem um objetivo específico.
- d** Métricas que medem a velocidade de carregamento de um *site*.



## Resposta

O que são as métricas de conversão?

- a Indicadores para medir o engajamento dos usuários em redes sociais.
- b Estatísticas relacionadas ao uso de palavras-chave em campanhas de *marketing*.
- c Dados sobre o comportamento e ações dos usuários que atingem um objetivo específico.
- d Métricas que medem a velocidade de carregamento de um *site*.



## Pergunta

Como o Hotjar pode ser usado para coletar *feedbacks* dos usuários?

a Enviando *e-mails* aos usuários solicitando opiniões.

b Gravando vídeos dos usuários enquanto navegam no *site*.

c Exibindo *pop-ups* de pesquisa aos usuários durante a visita ao *site*.

d Analisando o tempo médio de permanência dos usuários no *site*.



## Resposta

Como o Hotjar pode ser usado para coletar *feedbacks* dos usuários?

a Enviando *e-mails* aos usuários solicitando opiniões.

b Gravando vídeos dos usuários enquanto navegam no *site*.

c Exibindo *pop-ups* de pesquisa aos usuários durante a visita ao *site*.

d Analisando o tempo médio de permanência dos usuários no *site*.

# Fechamento

Gostei de aprender

Penso em usar isso em...

Preciso estudar mais

# Referências Bibliográficas

PROZ EDUCAÇÃO. *Apostila de Experiência do Usuário*. 2023.