

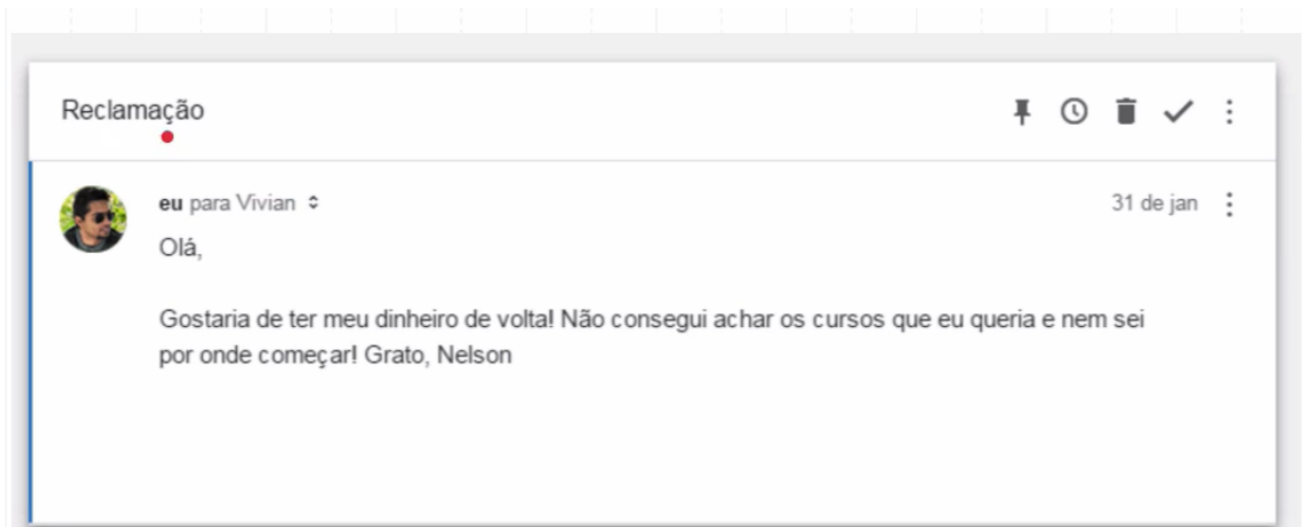
## 2- User onboarding

### Transcrição

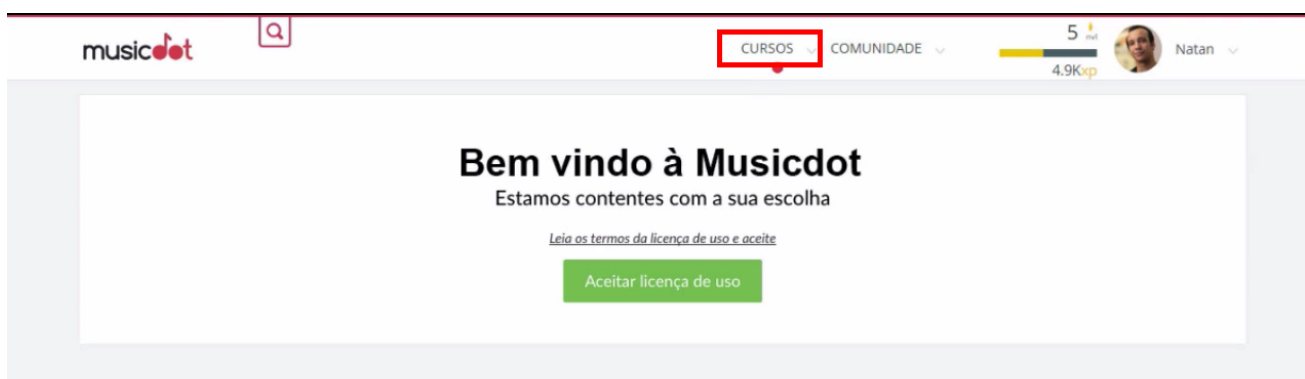
A equipe de atendimento do MusicDot recebeu uma mensagem de reclamação:

Olá,

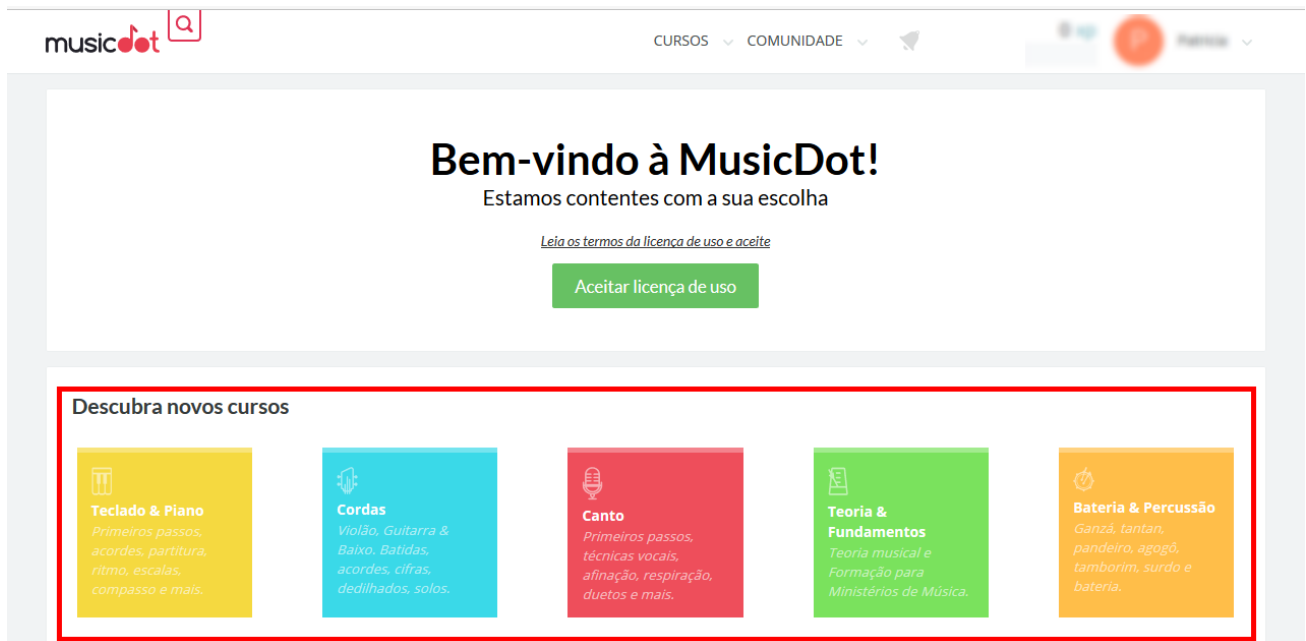
Gostaria de ter meu dinheiro de volta! Não consegui achar os cursos que eu queria e nem sei por onde começar!  
Grato, Nelson



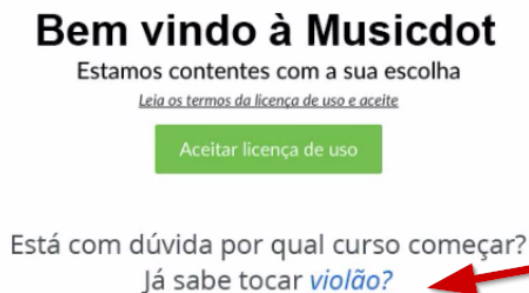
Perdemos um cliente... A dificuldade em encontrar os cursos é possível ser melhorada com a técnica do *card sorting*, mas a parte "nem sei por onde começar" da mensagem nos indica outro ponto que precisa ser trabalhado. Até o momento, quando um aluno acessa pela primeira vez a plataforma, ele vê a seguinte tela:



Porém, observe que esta tela não é nada convidativa e não nos demonstra quais são os benefícios oferecidos pela MusicDot. Ela não nos indica prontamente as categorias dos cursos, e para descobri-los, precisamos clicar no link "Cursos". Uma abordagem interessante seria disponibilizar quais são as categorias dos cursos.



Agora vemos o que o site oferece. Todo o conteúdo já estava disponível no site, mas encontramos uma forma de tornar os cursos mais visíveis e melhorar a experiência do usuário. Em sua mensagem, ele disse que não sabia por onde começar e nós desde o início oferecemos cinco opções. Mas conforme a **Lei de Hick**, quanto mais opções, maior é o tempo de tomada de decisão. Um recurso que poderíamos utilizar é descobrir o curso de maior demanda, e sugeri-lo para o usuário:



No caso, sugerimos o curso de violão, com a seguinte mensagem: "Está com dúvida por qual curso começar? Já sabe tocar violão?". Observe que também adicionamos o link para o curso. Esta abordagem *User Onboarding* assim que o usuário começa a usar a plataforma pode mudar a visão de como ele percebe o produto. A primeira impressão é a que fica, então, tenha o cuidado de deixar uma visão positiva.

Você pode encontrar boas referências sobre o assunto no site [User on Board \(https://www.useronboard.com/\)](https://www.useronboard.com/). Nele, encontramos algumas interfaces analisadas pelos profissionais, avaliando o que funciona ou não bem.