



## بازدیدکنندگان در سایت شما دقیقا چه می‌کنند؟!

### دیدن فیلم رفتار بازدیدکنندگان سایت شما!

فرض کنید شما یک فروشگاه فیزیکی واقعی دارید و به شما می‌گویند که این فروشگاه را مدیریت کنید و سعی کنید فروشش را افزایش دهید ولی به هیچ وجه حق ندارید داخل فروشگاه را ببینید، حق ندارید ببینید که بازدیدکنندگان این فروشگاه به کدام قسمت‌ها مراجعه می‌کنند و جلوی چه محصولاتی متوقف می‌شوند و آن‌ها را نگاه می‌کنند. بهبود فروشگاه بدون تحلیل رفتار خریداران، تقریبا غیرممکن است.

نکته بسیار جالبی که در دنیای بازاریابی اینترنتی وجود دارد و برای من همیشه عجیب است، این است که بسیاری از مدیران وبسایت به هیچ وجه از رفتار بازدیدکنندگان سایتشان خبر ندارند! یعنی دقیقا نمی‌دانند که بازدیدکننده وقتی به سایتشان وارد می‌شود چه کارهایی را انجام می‌دهد، کجاها را کلیک می‌کند، روی کدام قسمت‌ها بیشتر توقف می‌کند و حتی خیلی‌ها نمی‌دانند یک بازدیدکننده کدام صفحات را با چه ترتیبی بازدید می‌کند!

ببینیم چگونه می‌توانیم به این رویا تحقق ببخشیم و به جایی برسیم که حتی فیلم رفتار بازدیدکننده‌های سایتمان را بتوانیم ببینیم و دریابیم بازدیدکننده‌ای که وارد سایت شده است ماوس خود را دقیقاً به کجا برده، روی چه دکمه‌هایی کلیک کرده، وارد چه صفحاتی شده و کلاً قبل از خروج از سایت دقیقاً چه رفتارهایی را از خودش نشان داده است. عالی نیست؟

اگر این توانایی را داشته باشیم، دید بسیار عمیقی به این موضوع پیدا خواهیم کرد که مشکلات سایت ما چه چیزی است، چگونه می‌توانیم فروشمان را افزایش دهیم و کجاها را باید تغییراتی انجام دهیم و به راحتی می‌توانیم موفقیت سایتمان را افزایش دهیم.

علم بررسی واکنش‌های بازدیدکنندگان به سایتمان، «تحلیل رفتار بازدیدکننده» نام دارد. پس به سه عامل مهم پردازیم که مهم‌ترین عوامل در تحلیل رفتار بازدیدکننده هستند:

## ۱. جذاب‌ترین قسمت‌های صفحه

اولین مورد این است که جذاب‌ترین قسمت‌های یک صفحه برای بازدیدکننده کدام‌ها هستند؟ فرض کنید بازدیدکننده‌ای صفحه‌ی اصلی سایت‌تان را باز کرده است. آیا می‌دانید اغلب بازدیدکنندگان ماوس‌شان را روی کدام قسمت می‌برند یا آیا می‌دانید بیشترین جاهایی که کلیک می‌شود کجاها هستند؟ اگر پاسخ این سوالات را بدانیم می‌توانیم عملیات بازاریابی اینترنتی را بهتر کنیم. اگر قسمت‌هایی که بازدیدکنندگان کلیک می‌کنند همان مواردی است که ما توقع داریم پس همه چیز به خوبی پیش می‌رود، ولی فرض کنید که ما دوست داریم قسمت‌هایی از صفحه اصلی ما - مثلاً تبلیغ بالای صفحه - زیاد کلیک شود ولی بازدیدکنندگان هیچ توجهی به آن قسمت نمی‌کنند. در این حالت باید تغییراتی ایجاد کنیم تا بتوانیم کلیک‌های بیشتری را در قسمت‌های دلخواه خودمان ایجاد کنیم.

بنابراین اولین نکته در تحلیل رفتار بازدیدکننده این است که بدانیم برای بازدیدکننده جذابترین قسمت‌ها در یک صفحه کدام‌ها هستند.

## ۲. حرکت در صفحات

دومین عاملی که باید از آن آگاه باشیم حرکت بازدیدکننده سایت ما در صفحات مختلف است؛ به طور مثال من می‌خواهم بدانم در سایت مدیر سبز افرادی که وارد صفحه اصلی می‌شوند، چند درصدشان تبلیغ بزرگ بالای صفحه را کلیک می‌کنند؟ اگر بتوانم آمار و ارقام دقیقی از این موضوع به دست آورم می‌توانم تشخیص بدهم که آیا کار خوبی است در بالای این صفحه این تبلیغ را قرار بدهم یا شاید بهتر باشد این تبلیغ را در جای دیگری قرار بدهم. پس منظور از حرکت در صفحات آن است که بازدیدکننده کدام صفحات سایت را به چه ترتیبی بازدید می‌کند.

## ۳. رفتار در یک صفحه سایت

سومین مورد رفتار یک بازدیدکننده در یک صفحه سایت شما است. فرض کنید یک صفحه محصول خوب طراحی کرده‌اید و روی تبلیغ‌نویسی آن ساعت‌ها وقت گذاشته‌اید و حالا می‌خواهیم ببینیم وقتی بازدیدکننده وارد این صفحه محصول شد چه رفتاری از خودش نشان می‌دهد و کجاها را اسکرول می‌کند، کجاها متوقف می‌شود و دقیق‌تر بررسی می‌کند و متن را می‌خواند و حتی می‌خواهیم ببینیم که ماوسش را کجاها حرکت می‌دهد! اغلب بازدیدکنندگان نه تنها صفحه را می‌خوانند بلکه هم‌زمان با خواندن صفحه، ماوس را هم روی جاهایی که علاقه بیشتری به آن دارند متوقف می‌کنند یا اطراف یک بخش جذاب حرکت می‌دهند!

پس با تحلیل رفتار یک بازدیدکننده در یک صفحه‌ی محصول می‌توانیم اطلاعات بسیار ارزشمندی به دست بیاوریم و بدانیم نقاط ضعف این صفحه محصول ما چیست و چگونه می‌توانیم این صفحه را بهبود ببخشیم.

## معرفی سرویس Hotjar.com

می‌خواهم به شما سرویس فوق‌العاده‌ای را معرفی کنم که تمام این موارد را انجام می‌دهد و شما به راحتی می‌توانید تحلیل دقیقی از رفتار بازدیدکنندگان سایتان را داشته باشید.

اسم این سرویس «هات جار» است. اولین قدم این است که به این سایت مراجعه کنید و عضو سایت شوید، سرویس‌های پیشرفته این سایت پولی است ولی فعلاً می‌توانید از گزینه Basic یا رایگان آن استفاده کنید که محدودیت‌هایی دارد، ولی همین سرویس رایگان دید بسیار عمیق و ارزشمندی درباره بازدیدکنندگان سایت به شما می‌دهد.

شما می‌توانید انتخاب کنید آیا می‌خواهید فیلم رفتار تک‌تک بازدیدکنندگان سایت ثبت شود که این تکنولوژی بسیار جالبی است که بعد از فعال‌سازی این سرویس روی سایتان، می‌توانید فیلم‌هایی را ببینید که دقیقاً رفتار بازدیدکننده شما در یک صفحه خاص است؛ مثلاً ببینید ماوسش را به کجاها حرکت داده، کجاها کلیک کرده و از چه صفحه‌ای به چه صفحه‌ای رفته و کجا از سایتان خارج شده است.

شاید چند سال پیش چنین ایده‌ای فقط یک رویا بود، ولی اکنون می‌توانید بنشینید و فیلم تک‌تک بازدیدکنندگان سایتان را ببینید و ده‌ها ایده برای بهبود سایتان به دست آورید.

در دومین قدم انتخاب می‌کنید که آیا می‌خواهید برایتان HeatMap درست شود یا خیر. HeatMap یا نقشه گرمایی تحلیلی از سایتان است که نشان می‌دهد کدام قسمت‌های صفحه بیشتر مورد توجه قرار گرفته است.



حال چگونه می‌توان تشخیص داد که کدام قسمت‌ها بیشتر مورد توجه قرار گرفته است؟ برای این کار دو معیار وجود دارد:

اولین معیار این است که کجاها بیشتر کلیک شده است و دومین معیار که خیلی جالب است این است که ماوس بیشتر کجاها حرکت کرده است حتی اگر کلیکی صورت نگرفته است.

اغلب افراد وقتی قسمتی از صفحه برایشان جذاب است ماوس را روی آن قسمت حرکت می‌دهند و شاید در نهایت کلیک هم نکنند؛ ولی همین مورد نشان می‌دهد که آن قسمت صفحه توجهشان را جلب کرده است.

در این قسمت می‌توانید یک صفحه خاصی را تعریف کنید که می‌خواهید در موردش نقشه گرمایی تهیه شود. در نسخه رایگان فقط می‌توانید برای سه تا صفحه سایتتان نقشه گرمایی تعریف کنید که یکی از آن موارد می‌تواند صفحه اصلی سایت باشد و دو صفحه دیگر می‌تواند دو تا از محصولاتتان باشد.

در قسمت سوم می‌توانید انتخاب کنید که آیا می‌خواهید از بازدیدکنندگان سایتتان سوالاتی پرسیده شود؟ که اگر این قسمت را فعال کنید یک پاپ‌آپ به سایتتان اضافه می‌شود و سوالی پرسیده می‌شود که آیا پیشنهادی دارید که این صفحه بهبودی پیدا کند یا مشکلاتش چه چیزی است؟ که من توصیه می‌کنم از این قدم فعلا استفاده نکنید و به قدم بعدی بروید.

در قدم چهارم از شما پرسیده می‌شود که آیا می‌خواهید افراد دیگری هم به این اکانت دسترسی داشته باشند؟ مثلا فرض کنید مدیر سایت شما فرد دیگری است، مدیر فروش دارید و یا وب‌مسترهایی دارید و می‌خواهید که آن‌ها هم به این آمار و ارقام دسترسی داشته باشند که فعلا باز برای سادگی می‌توانید دکمه Skip را بزنید.

به شما تبریک می‌گوییم. شما عضو Hotjar شده‌اید و یک قدم دیگر مانده و آن هم این است که کدی که سایت هات‌جار به شما می‌دهد را کپی کنید و در بخش Header سایتتان وارد کنید.

اگر می‌دانید چگونه یک کد را در Header صفحات سایت وارد کنید که می‌توانید این کار را انجام دهید. اگر با این کار آشنا نیستید، می‌توانید از طراح یا برنامه‌نویس

سایتتان کمک بگیرید. البته یک خبر خوب برای وردپرسی‌ها این است که احتمالاً پوسته شما این امکان را قرار داده که کدهایی در هدر اضافه کنید؛ در غیر این صورت می‌توانید افزونه‌ای Header and Footer را نصب کنید و بعد از نصب این افزونه به راحتی یک جعبه ظاهر می‌شود که می‌توانید هر کدی را به Header سایت یا Footer سایت اضافه کنید. پس اگر سایت شما وردپرسی است می‌توانید این پلاگین رایگان را نصب کنید و کدی را که Hotjar در اختیارتان قرار داده است در بخش هدر این پلاگین کپی کنید و ذخیره کنید.

کار تمام شد و می‌توانید از این لحظه می‌توانید رفتار بازدیدکنندگان سایتتان را در «هات‌جار» ببینید.