



۳ نکته برای بهبود تجربه کاربر در سایت

ژان بقوسیان - تیم مدیرسبز

تجربه کاربر همان حسی است که بازدیدکننده با ورود به سایت شما و خرید کسب می‌کند. این موضوع بسیار حیاتی است و می‌تواند در موفقیت یا شکست سایت تاثیرگذار باشد. نظرسنجی‌ای در خارج از ایران انجام شده است که نشان می‌دهد ۷۴ درصد از کسب‌وکارهایی که در این نظرسنجی شرکت کرده‌اند مهم‌ترین عامل افزایش فروش سایت، افزایش نرخ تبدیل و افزایش وفاداری را بهبود تجربه کاربر دانسته‌اند. پس باید کاری کنیم که کاربر در مراجعه به سایت ما حس بهتری داشته باشد و لذت بیشتری از خرید و از حضور در سایت ما ببرد.

حال برای اینکه تجربه کاربری سایت را بهبود بدهیم ۳ نکته ساده و کلیدی وجود دارد که اغلب سایت‌های معتبر دنیا روی آن کار می‌کنند.

۱. سرعت سایت

اولین موردی که باعث می‌شود مشتریان و بازدیدکنندگان سایت نارضایتی داشته باشند «سرعت سایت» است. بر افزایش سرعت سایت خیلی جدی کار کنید. سایت آمازون بررسی‌ای انجام داده است که وقتی سرعت سایتش فقط ۱۰۰ میلی‌ثانیه کند می‌شود، فروش‌هایش ۱ درصد کمتر می‌شود. سرعت سایت تا این حد می‌تواند در موفقیت سایت مهم باشد.

نظرسنجی دیگری انجام شده است که نشان می‌دهد از هر ۶ نفری که سبد خرید را ترک می‌کنند ۴ نفرشان به دلیل سرعت پایین سایت، این کار را می‌کنند. سرعت سایت از دید آن‌ها آنقدر کند است که خسته می‌شوند و از سایت بیرون می‌آیند.

بنابراین اولین هدف در بهبود تجربه کاربری این است که سعی کنید سرعت سایت را افزایش دهید. سرعت سایت به هاست خوب، سرعت سرور، نرم‌افزار و امکاناتی که روی هاست نصب است و همین‌طور به خود کد سایت‌تان بستگی دارد، مثلاً اگر سایت‌تان با وردپرس ساخته شده است پلاگین‌ها یا روش‌هایی وجود دارد که می‌توانید سرعت سایت را افزایش دهید و بهینه کنید. بدین ترتیب تجربه لذت‌بخش‌تری را برای مشتری ایجاد می‌کنید.

یک سایت مرجع بسیار خوب به اسم gtmetrix.com وجود دارد که اگر آدرس سایت‌تان را در آن وارد کنید اطلاعات کاملی از سرعت سایت می‌دهد و همچنین پیشنهاداتی برای بهبود سرعت سایت ارائه می‌کند.

۲. سادگی سایت

دومین نکته در بهبود تجربه کاربر «سادگی سایت» است؛ یعنی تا حد ممکن فرآیندها کوتاه باشد و گزینه‌ها، دکمه‌ها و امکانات اضافی در صفحات غیرضروری حذف شود.

مثلا در صفحات محصول بهتر است که ستون کناری کاملا حذف شود تا مخاطب بر محصول تمرکز کند. در فرایند خرید تا حد ممکن مراحل خرید را کوتاه تر و راحت تر کنیم و شخص با کمترین کلیک ها و کمترین ورود اطلاعات بتواند خرید خود را انجام دهد.

همچنین سایت نباید پیچیدگی داشته باشد که شخص به راحتی بتواند هر زمان که لازم است قدم بعدی را پیدا کند یا بداند که باید چه کاری انجام دهد. بسیاری از سایت ها طوری هستند که بازدیدکننده حتی برای پیدا کردن دکمه خرید به مشکل برمی خورد و باید بگردد تا دکمه خرید را پیدا کند. بنابراین چنین سایت هایی نمی توانند ساده و کاربر پسند باشند.

۳. ظاهر و زیبایی سایت

سومین نکته در بهبود تجربه کاربری «کار حرفه ای روی ظاهر و زیبایی سایت» است. رنگ های سایت، فونت هایی که استفاده می کنیم، اندازه فونت هایی که استفاده می کنیم و همچنین کیفیت عکس محصولات اهمیت زیادی دارد.

اگر محصولات فیزیکی می فروشید توصیه می کنم حتما از عکاسان صنعتی و حرفه ای استفاده کنید و عکس هایی در سایت استفاده کنید که تاثیر خوبی روی مخاطب بگذارد.

بنابراین ظاهر و زیبایی سایت هم می تواند تجربه کاربر را لذت بخش تر کند.

با کار کردن روی این سه مورد یعنی سرعت، سادگی و ظاهر سایت می توانید تجربه لذت بخش تری را برای کاربر ایجاد کنید و نتیجه آن افزایش فروش سایتتان خواهد بود!