

HEO چیست؛ 10 نکته‌ای که درباره بهینه‌سازی سایت برای کاربر باید بدانید



نویسنده: مهران منصوری فر

(HEO) یا بهینه‌سازی سایت برای کاربر را می‌توان به‌طور کلی وسیله‌ای برای رسیدن به اهداف بلندمدت در هر کسب‌وکار آنلاین دانست. پس اگر قصد دارید از حوزه کاری خود در اینترنت محافظت کنید، باید نکاتی که در ادامه به آن می‌پردازیم را به خوبی بشناسید.

HEO مخفف واژه (Human Experience Optimization) است که به معنای بهینه‌سازی سایت برای کاربر است. برای اینکه سایتی معروف شود و در نتایج گوگل در سطر اول و صفحه اول قرار گیرد احتیاج به بهینه‌سازی سایت داریم. این کار با مجموع فعالیت‌های بسیاری انجام می‌شود که نیاز به صبر و حوصله و تخصص دارد. برای داشتن کسب‌وکاری که سالیان زیادی سود آور بماند، باید مشتری‌ها را راضی نگه داشت و به آنها خدمات بیشتری داد. این موضوع برای فروشگاه‌های فیزیکی با برخورد مؤدبانه فروشنده‌ها و اجناس متمایز و با کیفیت فروشگاه به راحتی اتفاق می‌افتد ولی برای فروشگاه‌ها و سایت‌های اینترنتی چه باید کرد؟

درست است که سئو در این زمینه به شما کمک می‌کند که وبسایت‌تان دیده‌شود، ولی چیزی که بیشتر از سئو شما را به سود و کسب درآمد از اینترنت می‌رساند این است که کاربران سایت، سایت شما را به دیگران پیشنهاد دهند. راز موفقیت سایت‌های پردرآمد رضایت کاربران از سایت است. اگر قصد دارید به چنین نقطه‌ای در کسب‌وکار خود برسید، باید سایتتان برای کاربران دوست‌داشتنی و مورداعتماد باشد. سایت‌هایی که علاوه بر زیبایی و استفاده آسان به قابلیت‌های سایت هم توجه دارند، بدون شک سایت محبوب کاربران می‌شوند.

در ادامه ۱۰ نکته مهم را به شما خواهیم گفت که به راحتی و به کمک آن بتوانید سایت موردعلاقه کاربران باشید و به معنای بهتر، بهینه‌سازی سایت برای کاربران (Human Experience Optimization) را انجام دهید. اگر می‌خواهید درباره HEO بیشتر بدانید، علاوه بر این مقاله، می‌توانید سری نیز به صفحه HEO چیست در سایت ما بزنید.



۱. کنجکاو کاربران‌تان را برانگیزید

همه انسان‌ها کنجکاو هستند. ما هم قصد داریم سایتی برای کاربران بسازیم که بیشترین تأثیر را روی آنها بگذارد. برای این کار در ابتدا فقط چند ثانیه فرصت دارید! نگاه اول کاربر به سایت فرصت طلایی برای جذب کاربر است. با ورود به هر سایت کاربر نمایه اولیه سایت را می‌بیند. نمایه اولیه سایت شامل هدر، جملات کلیدی و اسلایدر می‌شود.

حافظه تصویری انسان بسیار دقیق است و جذب چیزهای زیبا می‌شود. برای اینکه در نگاه اول کاربران جذب سایت شوند عکس‌ها به شما کمک می‌کنند. عکس‌های با کیفیت و جذاب انتخاب کنید. هدر زیبایی بسازید که عکس‌های خیره‌کننده ای دارد. باید برای این قسمت حساسیت زیادی به خرج داد زیرا خوش‌سلیقگی شما در سایت به معنای خوش‌سلیقگی شما در خدماتی است که ارائه می‌دهید.

در چنین شرایطی کاربر برای دیدن بقیه سایت کنجکاو می‌شود و مطمئناً اگر بتوانید در هر صفحه عکس‌های زیبایی قرار دهید، آنها را بیشتر به سایت علاقه‌مند کرده‌اید.

بعد از تصاویر نوبت به جملات می‌رسد. باید کاربر بعد از ورودش به سایت به راحتی متوجه شود که این سایت در چه زمینه‌ای فعالیت می‌کند ولی این موضوع علاوه بر عکس مرتبط به کسب‌وکار، نیازمند یک توضیح متنی هم هست.

منظور از توضیح متنی این نیست که در همان لحظه ورود پاراگرافی طولانی در رابطه با کارتان بنویسید! جمله‌ای تبلیغاتی و جذاب کافی است. همین یک جمله باعث می‌شود تا خود کاربر به دانستن بیشتر در مورد کار شما کنجکاو شود و در سایت به دنبال جواب سؤالات خود بگردد.

۲. به کاربران نشان دهید که کارتان را بلد هستید

از نمونه کارهای خود تصاویر و توضیحات کافی داشته باشید. نمونه کار یعنی شما کارتان را بلدید. خدمات شما هر چیزی که باشد باز هم می‌توانید برای این قسمت اطلاعات کافی برای کاربران قرار دهید.

سایت‌های فروشگاهی با صفحه محصولات، و سایت‌های خدماتی مثل سایت‌های شرکتی و دکوراسیون داخلی با ایجاد صفحه نمونه کارها، می‌توانند در یک صفحه تمام چیزی که کاربر شما را به مشتریان تبدیل کند را فراهم کنند.

با ایجاد چنین صفحه‌ای HEO سایت یا به زبان ساده‌تر علاقه‌مندی کاربران به سایت بیشتر می‌شود.

[بیشتر بخوانید: چگونه صفحه درباره ما تاثیرگذار بسازیم؟](#)



۳. کاری کنید که محتوای سایت خوانده شود

باز هم با این سؤال شروع می‌کنم که آیا فقط قصد کسب درآمد دارید یا رضایت مشتری هم اهمیت دارد؟

HEO سایت شما را به سود می‌رساند نگران نباشید. اما محتوا باید برای کاربران تولید شود نه گوگل! تمام سیاست شرکت عظیمی هم‌چون گوگل همین است که خدماتی ارائه دهد که مردم رضایت داشته باشند و اعتمادشان را نسبت به او از دست ندهند. شما هم همین کار را بکنید.

محتوای مفیدی که منحصربه‌فرد، جامع، خوانا و روان است و در آخر نکات سئو هم در آن رعایت شده‌باشد، HEO هر سایتی را به میزان قابل‌توجهی افزایش می‌دهد. هر کسب‌وکاری اصطلاحات تخصصی خودش را دارد که عده‌ای با این اصطلاحات آشنا هستند و بسیاری دیگر حتی این اصطلاحات را نشنیده‌اند. برای این که رضایتمندی همه کاربران را به دست آورید باید برای هر دو دسته آماتور و حرفه‌ای محتوای اختصاصی داشته باشید. می‌توانید محتوای ساده‌تر تولید کنید و در عین حال کلمات تخصصی و انگلیسی را در

کنارش در پرائتز قرار دهید، به این صورت کاربرانی که اطلاعات کمتری دارند هم با این اصطلاحات آشنا می‌شوند. متن‌ها باید طوری باشند که کاربر را ترغیب به خواندن کند و آنها حس کنند که اگر محتوای سایت را نخوانند، چیزی را از دست داده‌اند. اگر قصد دارید راجع به مطلبی بنویسید که اطلاعات زیادی در رابطه با آن ندارید، ولی سایتی را می‌شناسید که در رابطه با آن موضوع به‌طور کامل توضیح داده است، دلیل نمی‌شود که آن مطلب را در صفحات سایت خود کپی کنید! باید برای تهیه آن مقاله، برداشت خود از آن محتوا را با نگارشی دیگر و حتی اضافه کردن موارد بیشتر بنویسید، در غیر این صورت به سئو سایت خود صدمه نیز خواهید زد.

بیشتر بخوانید : چطور محتوایی بنویسیم که افراد واقعاً آن را بخوانند.



۴. کاربران سایت خود را حفظ کنید

این موضوع با رعایت ۳ مورد انجام می‌شود که در ادامه به توضیح آنها می‌پردازیم:

- اعتماد مشتری را جلب کنید

این‌که پس از استفاده از یک شامپو و یا یک روغن، باز هم از همان نوع خریداری می‌کنیم، دلیلش اعتماد به آن برند است. این شرایط در مورد وبسایت‌ها هم صدق می‌کند. هدف برای جلب اعتماد، فقط ارائه یک محصول یا خدمت به مشتری نیست، بلکه باید به آنها خدمات مربوط پشتیبانی نیز بدهیم. ارتباط تلفنی با کاربران و یا گفتگوی آنلاین در سایت، بسیار به جلب اعتماد کاربر و در نتیجه به افزایش HEO کمک خواهد کرد. اینکه به سوالات کاربران با صبر و حوصله پاسخ داده شود و حتی بعد از فروش محصول یا ارائه خدمات باز هم با آنها ارتباط داشته باشیم، روشی بسیار مؤثر در افزایش تعداد کاربران است.

بیشتر بخوانید: ۷ روشی که می‌توانید با آنها مشتریان ثابت بیشتری جذب کنید.

- امنیت سایت را برای حفظ اطلاعات خود و کاربران در نظر داشته باشید
سایت‌های فروشگاه‌های اطلاعات مهمی مثل اطلاعات حساب‌های بانکی را از کاربران دریافت می‌کنند. برای آن که کاربران نگرانی‌ای بابت خرید آنلاین نداشته باشند، باید از پروتکل SSL استفاده کنند.

سایت‌های فروشگاه‌های به دلیل داشتن درگاه‌های بانکی به راحتی به اطلاعات حساب بانکی کاربران خود دسترسی پیدا می‌کنند، به همین دلیل استفاده از SSL بسیار اهمیت دارد، زیرا کاربران متوجه می‌شوند که شما سایت امنی برای خرید هستید و اطلاعات حساب بانکی آنها غیرقابل دسترس خواهد بود.



با کاربران صادق باشید
آن چه که به عنوان خدمات خود برای کاربران توضیح می‌دهید باید با آن چه که انجام می‌دهید یکی باشد. مثلاً سایتی که فروش آنلاین لباس انجام می‌دهد عکسی زیبا از لباس‌ها بگذارد و در رابطه با جنس و سایز و مشخصات لباس توضیحاتی بنویسد که مشتری کاملاً ترغیب به خرید شود. مشتری هزینه لباس را که قیمت کمی هم نیست به صورت آنلاین پرداخت می‌کند و منتظر رسیدن لباس به درب منزل می‌شود. بعد از سفارش و تحویل لباس به مشتری، لباس با جنسی که کیفیت بسیار پایینی دارد به دستش می‌رسد. این موضوع باعث می‌شود که این کسب‌وکار تنها برای مدت کوتاهی بتواند فعالیت کند و تأثیر خوبی روی نظر کاربران سایت نمی‌گذارد. مثلاً تا به حال برای‌تان پیش آمده است که در قرعه‌کشی شرکت کرده باشید، ولی روزی که قرار بوده قرعه کشی انجام شود خبری از جایزه نشود؟ این کاری است که بسیاری از سایت‌ها و کسب‌وکارها برای جذب مشتری انجام می‌دهند و در آخر هم خبری از جایزه نیست! این کار باعث می‌شود

شما به عنوان شرکتی که فقط به سود خود فکر می‌کنید در ذهن بمانید. پس کاری را به کاربران وعده دهید که واقعاً از پس آن بر می‌آیید.

۵. محصولاتی که ارزش خرید دارند را بفروشید

محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهید برای چه دسته از افرادی است؟ آیا خودتان اگر به آنها احتیاج داشتید با این قیمت آن را تهیه می‌کردید؟ خود من بارها شده در سایت‌ها محصولاتی را دیده‌ام و حتی قصد خرید داشته‌ام، اما با دیدن قیمت‌های عجیب و غریب آنها سایت را بسته‌ام و در سایت دیگر به دنبال چیزی که احتیاج داشتم گشته‌ام. احتمالاً این شرایط برای خود شما هم پیش آمده است و می‌توانید کاربران را درک کنید. باید قیمت واقعی را در سایت قرار دهید و هزینه‌های دیگر را در فروش محصولات خود جبران نکنید. اگر قیمت‌های خوبی داشته باشید مطمئن باشید باز هم به سراغ شما می‌آیند و HEO باورنکردنی را در این قسمت تجربه خواهید کرد.



۶. به راحتی قابل دسترس باشید

اسم مناسب و دامنه مناسب برای سایت بسیار اهمیت دارد. دامنه‌ای انتخاب کنید که کاملاً مشخص باشد که چگونه به صورت فارسی یا انگلیسی نوشته می‌شود. حروف انگلیسی به دلیل تلفظ‌های مختلف و در صورت اشتباه، به راحتی می‌تواند کاربر را به سایتی دیگر ببرد. این موضوع یعنی دسترسی به سایت شما دشوار است و کاربران‌تان را از دست می‌دهید. علاوه بر این نام مناسب باعث می‌شود بهتر در ذهن بمانید و هر جا به خدمات شما نیاز شد به راحتی شما را به خاطر می‌آورند.

نکته دیگری که برای در دسترس بودن سایت حائز اهمیت است، انتخاب هاست و یا سرور اختصاصی است. فضای ابری‌ای که به عنوان هاست یا سرور از شرکتی خریداری می‌کنید باید از نظر سرویس‌دهی مطمئن باشد، به طوری که هیچ‌گاه سایت شما از دسترس خارج نشود و یا به اصطلاح down نشود. اگر کاربر با سایتی که down شده مواجه شود، ممکن است تصویر ذهنی‌اش از سایت شما به یک سایت خراب و یا مشکل‌دار تبدیل شود. در نتیجه حتماً در انتخاب و خرید فضای ابری مورد نیاز برای سایت خود حساسیت به خرج دهید تا با چنین مشکلاتی روبرو نشوید.



۷. به گرافیک سایت توجه کنید

نمی‌توان تأثیر قالب‌های زیبا و رنگ‌بندی را نادیده گرفت. اگر قصد داشتید شرکتی تأسیس کنید و بدون هیچ سایتی کار کنید، حتماً برای ظاهر شرکت‌تان نیز برنامه‌ریزی می‌کردید تا به مشتریان خود منحصر به فرد بودن‌تان را نشان دهید. حالا هم باید همین کار را انجام دهید، زیرا تفاوت شما با رقیبان‌تان این‌گونه آشکار می‌شود.

قالب سایت نیازمند نظم و ترتیب به صورتی است که کاربر با ورود به سایت احساس سردرگمی نکند. قالب سایت باید زیبا باشد، اما باید بدانید که قالب‌های گرافیکی می‌تواند به سرعت سایت صدمه بزند و باعث سنگین شدن آن شود. به جای استفاده از قالب‌های سنگین و یا استفاده از یک صفحه سفید، از قالبی استفاده کنید که گرافیک کمتری دارد ولی در عین حال زیبا است.

فضاهای خالی و بیهوده نیز سایت را بسیار زشت می‌کند. علاوه بر نسخه دسکتاپ این مسئله را در موبایل و تبلت نیز بررسی کنید (ریسپانسیو بودن). منوی سایت مهم‌ترین قسمتی است که دسترسی به دیگر بخش‌ها را فراهم می‌کند. ابعاد درست منوها، محل مناسب قرارگیری آنها و رنگ هماهنگ‌شان با دیگر قسمت‌های سایت، همگی می‌تواند زیبایی سایت و علاقه‌مندی کاربران را افزایش می‌دهد. رنگ‌بندی منوها نیز باید به نحوی باشد که یک هارمونی زیبا با دیگر قسمت‌های سایت به وجود آورد. هر رنگ تأثیر متفاوتی دارد که با شناخت آن‌ها می‌توان تأثیر سایت را بر مخاطب چند برابر کرد.

مطلب [انتخاب رنگ مناسب برای سایت](#) به‌طور جامع‌تری به این موضوع پرداخته است که پیشنهاد می‌کنیم آن را هم مطالعه کنید.

فونت مناسب نیز بسیار تأثیرگذار است. فونت‌هایی که مخصوص تیتراژ بوده و یا فونت‌هایی که فانتزی و شلوغ هستند را، برای متن‌های خود انتخاب نکنید، این کار باعث می‌شود کاربران از خواندن مطالب فرار کنند و آن را تا انتها مطالعه نکنند.

۸. فرایند ثبت سفارش را برای کاربر آسان کنید

کاربران باید بتوانند با چند کلیک ساده به راحتی سفارش خود را ثبت و خرید خود را نهایی کنند. سایت‌هایی که فروش آنلاین دارند باید به این نکته بسیار توجه کنند. قرارگیری دکمه‌های سبد خرید و ثبت سفارش در جای مناسب و حتی انتخاب رنگ مناسب برای این دکمه‌ها، در فروش سایت بسیار تأثیر خواهد گذاشت.

نمونه این موضوع را در سایت مدیروب می‌بینید، هر دکمه‌ای که به خرید مربوط است با یک رنگ و شکل دیگر طراحی شده و همین روش باعث می‌شود چشم کاربر به دنبال این رنگ بگردد.

صفحاتی که مربوط به ثبت سفارش است، باید ساده باشد و نیاز به ثبت نهایی نداشته باشد. هر چه قدر این عملیات برای کاربر سریع‌تر انجام شود، سایت دوست‌داشتنی‌تری طراحی کرده‌اید.

۹. ایجاد قابلیت ورود به سایت با حساب کاربری گوگل را فراموش نکنید

کاری کنید که کاربر در سایت شما عضو شود. اضافه کردن پنجره‌ای که قابلیت ورود به سایت با حساب کاربری گوگل را برای کاربر مهیا می‌کند باعث می‌شود زودتر و راحت‌تر در سایت عضو شود یا به حساب کاربری خود وارد شود.

حساب کاربری فقط با یک بار پر شدن توسط کاربر همیشه در سایت باقی خواهد ماند و کمک می‌کند که کاربر در هنگام خرید با سرعت بیشتری بتواند سفارش‌ها را ثبت کند. علاوه بر این روی سئو سایت نیز تأثیرگذار است، زیرا گوگل می‌فهمد که سایت شما اعضای زیادی دارد. قطعاً گوگل به سایتی که روزانه تعداد زیادی ورودی با حساب گوگل دارد، توجه ویژه‌ای نشان می‌دهد و این سایت را به عنوان سایت مرجع در نظر می‌گیرد.

۱۰. به لینک سازی داخلی اهمیت دهید

لینک‌های داخلی در بالا بودن HEO بسیار تأثیر خوبی دارد. این کار باعث

می‌شود کاربر مطالب و محصولات مرتبط را کنار هم ببیند و در نتیجه با این کار اطلاعات جامع‌تری از سایت دریافت کند. مثلاً با مطالعه مطلبی که در حال خواندنش است، اگر لینک مرتبطی ببیند، امکان مطالعه آن لینک نیز بالا می‌رود. با همین روش ساده می‌توان کاربر را بیشتر در سایت نگه داشت و از طرفی به سئوی سایت نیز کمک کرد. رعایت مجموعه نکاتی که گفته شد، علاوه بر اینکه شما را در دید کاربر دوست‌داشتنی نشان می‌دهد، شانس دیده شدن‌تان را نیز برای موتورهای جستجو افزایش خواهد داد.

[بیشتر بخوانید: ۹ روش آسان برای لینک سازی هدفمند](#)

