



# گزارش نجوا از رفتار کاربران در فضای وب و اپلیکیشن

در سال ۱۳۹۸



# فهرست مطالب



## فصل اول:

مقدمه	۱
درباره نجوا	۲
محصولات نجوا	۴
نجوا در سال ۹۸	۵

## فصل دوم: آمار مشترکین نجوا

برندهای پرکاربرد تلفن همراه	۸
محبوب‌ترین مرورگرها	۹
توزیع نرخ عضوگیری در ساعات شبانه‌روز	۱۰
توزیع ارسال نوتیفیکیشن در ساعات شبانه‌روز	۱۱

## فصل سوم: رفتار کاربران

میانگین نرخ کلیک	۱۳
توزیع نرخ کلیک کاربران در روزهای هفته	۱۴
توزیع کلیک موبایل در ساعات شبانه‌روز	۱۵
توزیع کلیک دسکتاپ در ساعات شبانه‌روز	۱۶
تاثیر گروه‌بندی کاربران	۱۷
تاثیر استفاده از ایموجی	۱۹
برجسته‌ترین‌های سال ۹۸	۲۰

## فصل چهارم: توزیع جغرافیایی کاربران

توزیع جغرافیایی کاربران نجوا	۲۲
توزیع ضریب نفوذ اینترنت در ایران (آمار رسمی)	۲۳
نسبت کاربران نجوا به جمعیت استان‌ها	۲۴
اینترنت مورد استفاده کاربران به تفکیک استان	۲۵

## فصل پنجم: رویدادهای سال ۹۸

رفتار کاربران در رویدادهای مهم سال ۹۸	۲۶
---------------------------------------	----

نظرسنجی	۲۷
---------	----

## مقدمه

«گزارش سال ۹۸ نجوا» با هدف یاری رساندن به کسب‌وکارها و فعالان عرصه دیجیتال مارکتینگ تدوین و منتشر شده است. این گزارش با بررسی داده‌های بخش‌های مختلف سرویس نجوا، آمار و اطلاعات شاخص مربوط به وبسایت‌ها و اپلیکیشن‌های ایرانی و بازخوردهای کاربران آن‌ها را در اختیار علاقمندان و فعالان این حوزه قرار می‌دهد.

بر اساس این گزارش پلتفرم ارسال پوش نوتیفیکیشن نجوا در پایان سال ۹۸، ۸۵ میلیون عضو و ۳۷ میلیون کاربر یکتا داشته است. در سال ۹۸ بیش از ۵ هزار وبسایت و اپلیکیشن از نجوا برای تعامل با کاربران خود استفاده کرده و در مجموع بیش از ۹ میلیارد نوتیفیکیشن برای کاربران ارسال کرده‌اند.

تیم نجوا تلاش کرده است با جمع‌آوری و تحلیل داده‌های این مجموعه، تصویری شفاف از رفتار کاربران فضای وب و اپلیکیشن ایرانی ترسیم کند. به این امید که کسب‌وکارهای آنلاین و به‌خصوص کارشناسان دیجیتال مارکتینگ بتوانند با اتکا به داده‌های این گزارش در جهت تعامل هدفمندتر و دقیق‌تر با کاربرانشان گام بردارند.





پایان ۹۸

۸۵ میلیون مشترک فعال در ماه  
۳۷ میلیون کاربر یکتا (Unique User) و ۵۰۰۰ کسب‌وکار



پایان ۹۷

۶ میلیون مشترک فعال در ماه (Subscriber)



مهر ۱۳۹۷

شروع فعالیت نجوا  
محصول پوش نوتیفیکیشن وب



آغاز ۹۸

اضافه شدن پوش نوتیفیکیشن اندروید



بهار ۹۹

رونمایی از سرویس ایمیل مارکتینگ

# در باره نجوا



«نجوای ۳۷ میلیونی»: اگر افرادی که عضو سرویس پوش  
نوتیفیکیشن نجوا هستند یک کشور تشکیل دهند، این کشور  
جمعیتی برابر با کشور کانادا خواهد داشت و ۳۹مین کشور  
پرجمعیت جهان خواهد بود.

# محصولات نجوا

## ایمیل مارکتینگ

ایمیل یکی از اصلی‌ترین کانال‌های ارتباط با مشتریان است که می‌تواند برای **ایجاد ارتباط بلندمدت با کاربران** مورد استفاده قرار بگیرد. ابزارهای ایمیل مارکتینگ نجوا در جهت **تسهیل ایجاد و ارسال پیام، فرایند اتوماسیون ایمیلی و هدف‌گیری دقیق و شخصی‌سازی شده مخاطبان** طراحی شده‌اند و با ارائه گزارش‌های دقیق از نتایج کمپین‌ها به کسب‌وکارها در جهت بهینه کردن ارتباط ایمیلی با کاربرانشان کمک می‌کنند.

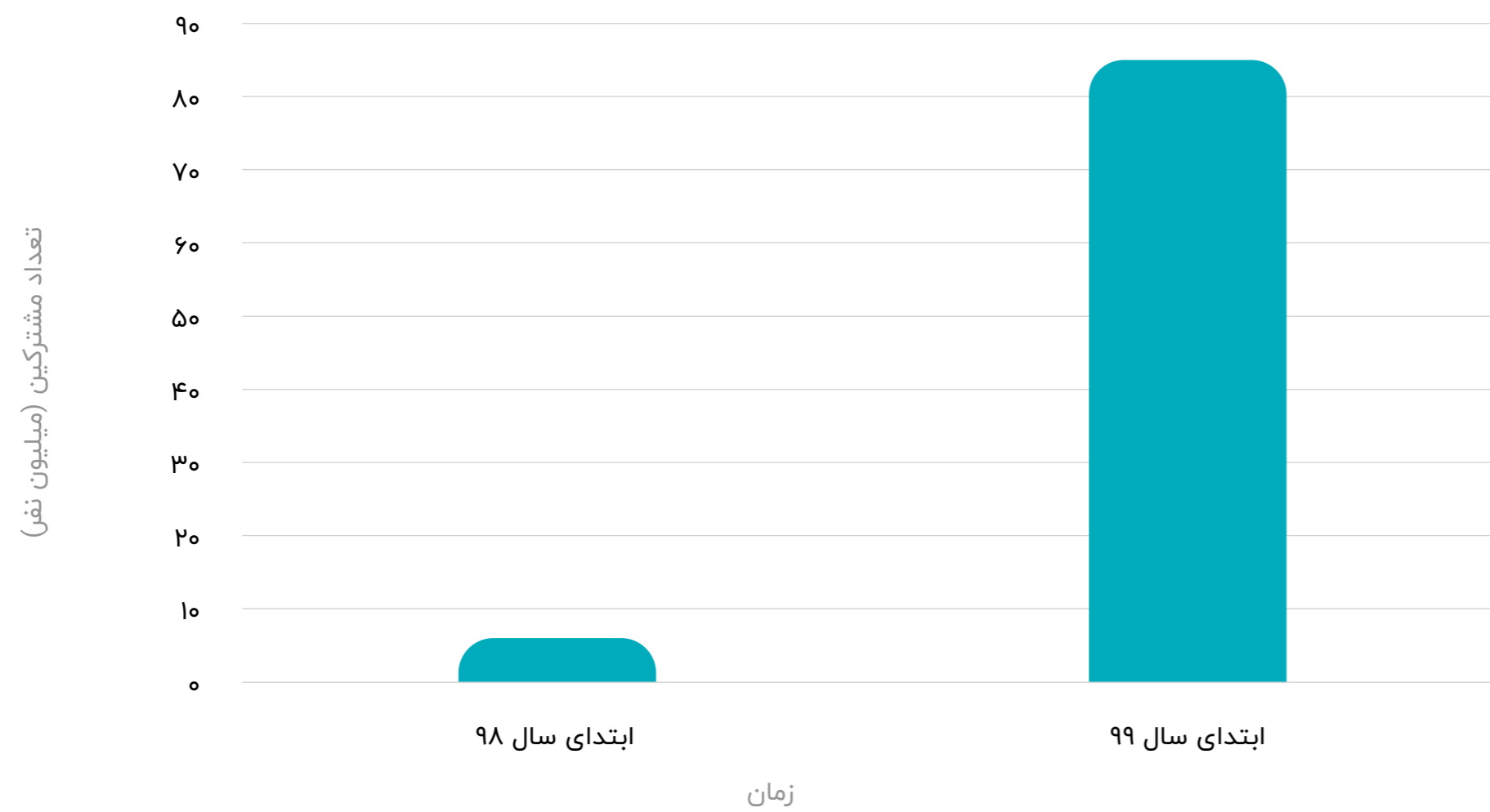
## پوش نوتیفیکیشن اپلیکیشن

این سرویس به دارندگان اپلیکیشن‌های موبایل فرصت می‌دهد که **با ارسال نوتیفیکیشن مناسب، کاربران خود را به اپلیکیشن فرا بخوانند**. به این ترتیب کاربران غیرفعال یا خاموش که بخش زیادی از کاربران اپلیکیشن‌ها را تشکیل می‌دهند، مجدداً با اپ درگیر می‌شوند و در نهایت نرخ تبدیل و تعامل کاربران افزایش می‌یابد.

## پوش نوتیفیکیشن وب

این سرویس امکان **ارسال پوش نوتیفیکیشن** را برای صاحبان وبسایت‌ها فراهم می‌کند. به این ترتیب آن‌ها می‌توانند در هر زمان پیام مورد نظر خود را برای کاربرانشان بفرستند و **با تعاملی هدفمند بازدیدکنندگان وبسایت خود را به کاربران همیشگی تبدیل کنند**. آن‌ها همچنین می‌توانند با استفاده از امکاناتی مانند گروه‌بندی کاربران، تعیین زمان ارسال، افزودن تصویر و دکمه و ... نرخ تعامل کاربران خود را افزایش دهند.

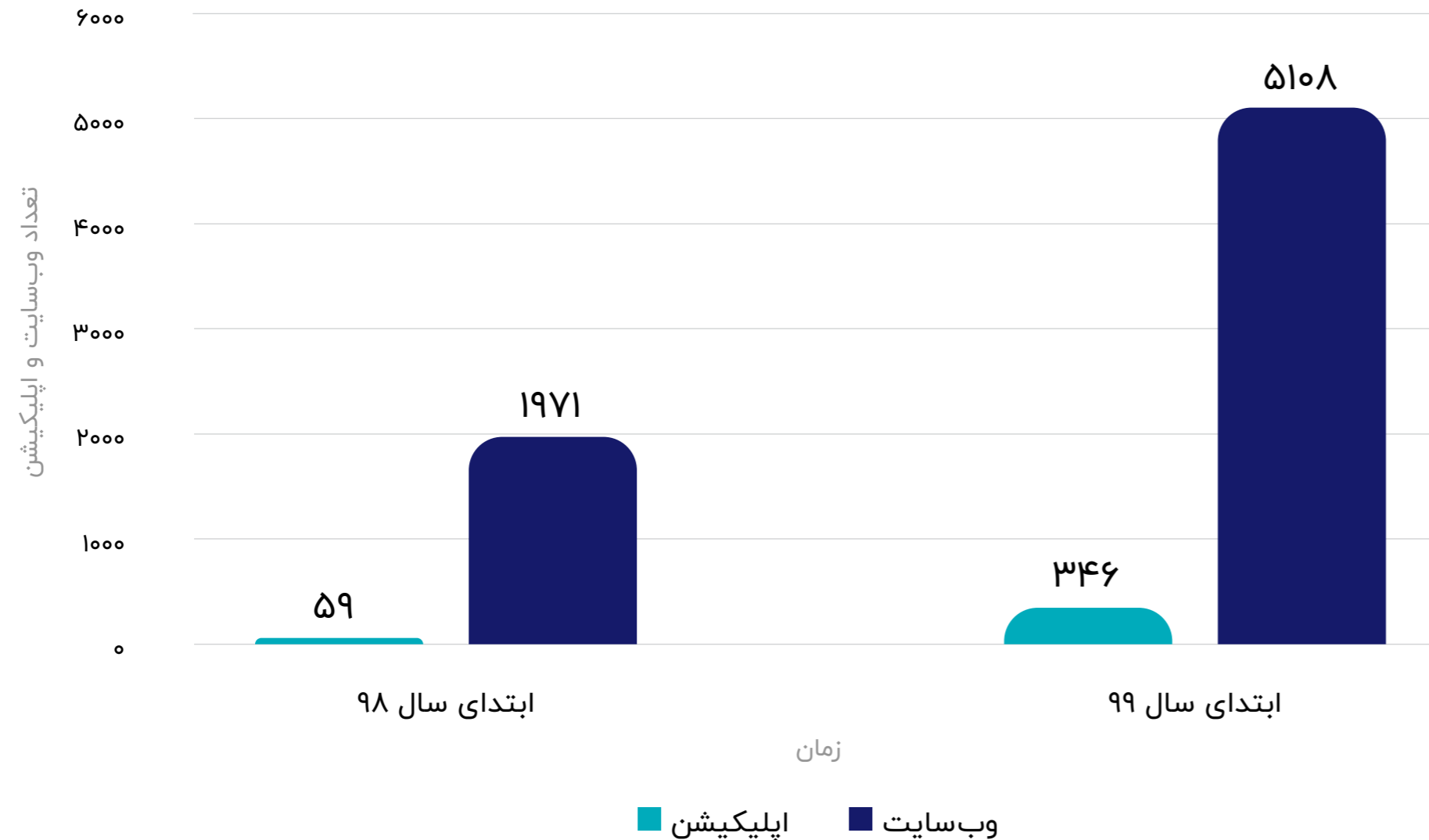
# نجوا در سال ۱۳۹۸



تعداد مشترکین سرویس پوش نوتیفیکیشن  
نجوا در سال ۹۸ از ۶ میلیون کاربر به ۸۵ میلیون کاربر  
در ماه رسیده است.

## کسب‌وکارهای همراه نجوا در سال ۹۸

در سال ۹۸ تعداد کل کسب‌وکارهایی که از سرویس نجوا استفاده می‌کنند، حدود ۲/۵ برابر شده و از مرز ۵۰۰۰ هزار وب‌سایت و اپلیکیشن گذشته است.

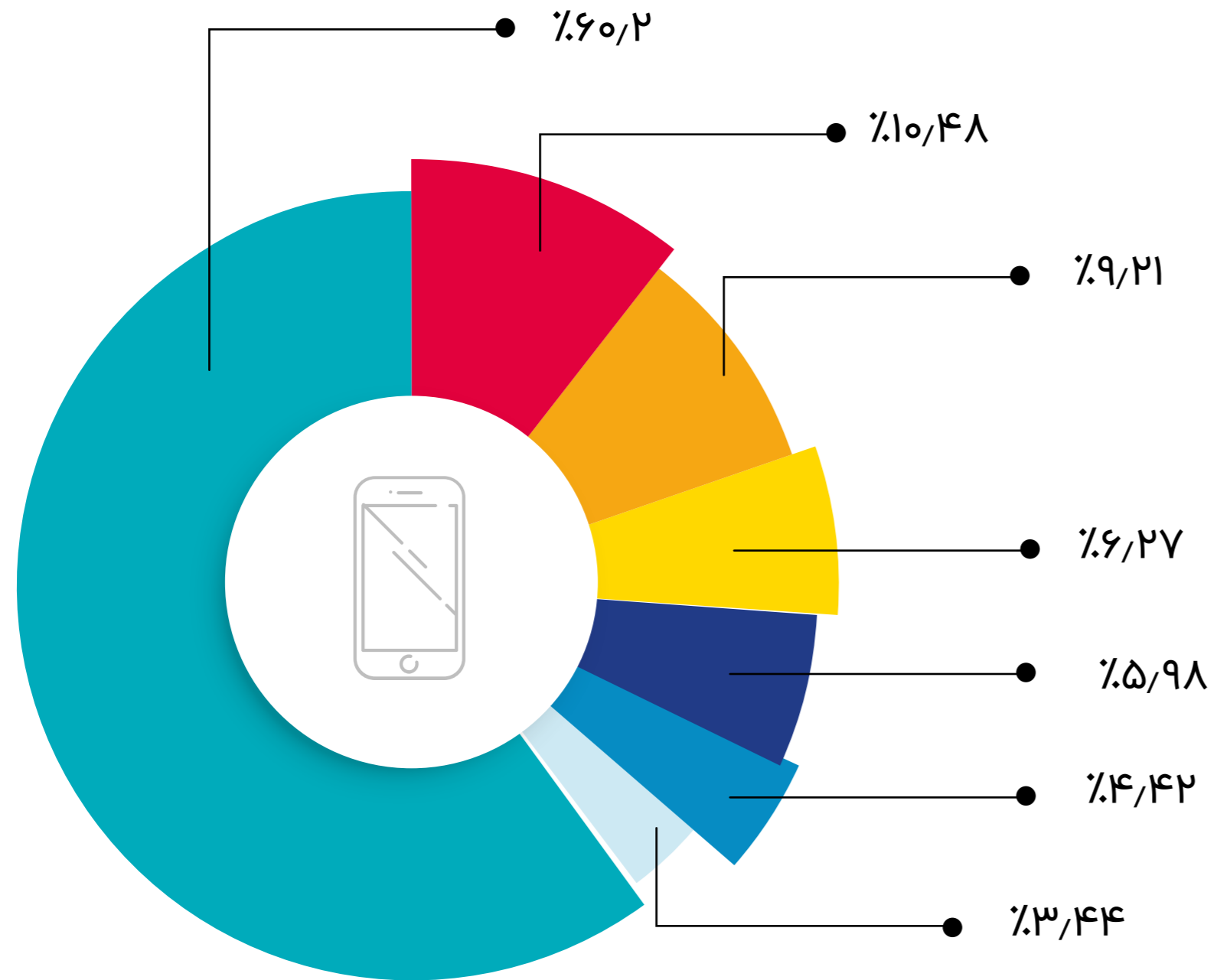






آمار مشترکین نجوا

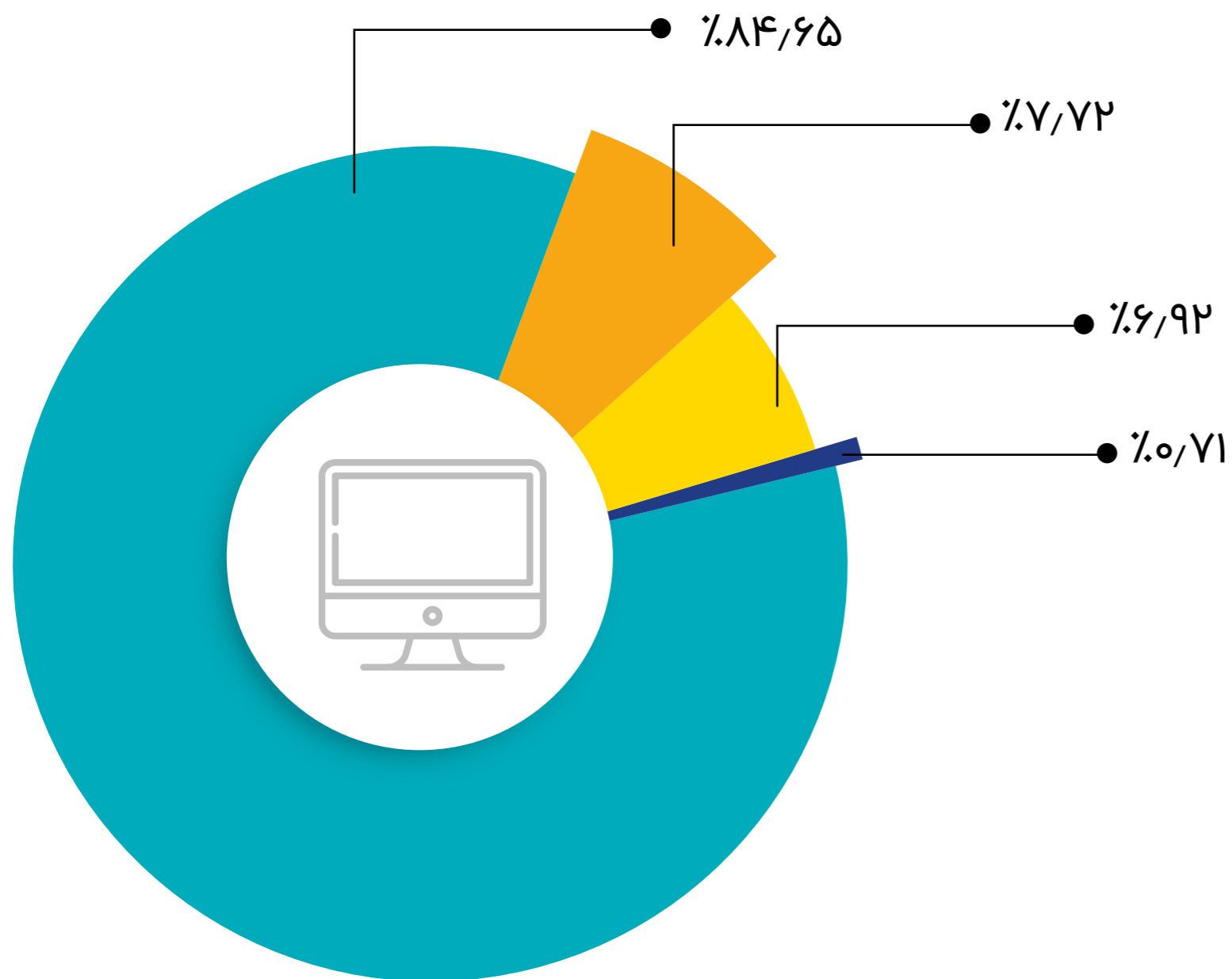
## برندهای پرکاربرد تلفن همراه\*



- Samsung
- LG
- Huawei
- Nokia
- Lenovo
- Xiaomi
- سایر

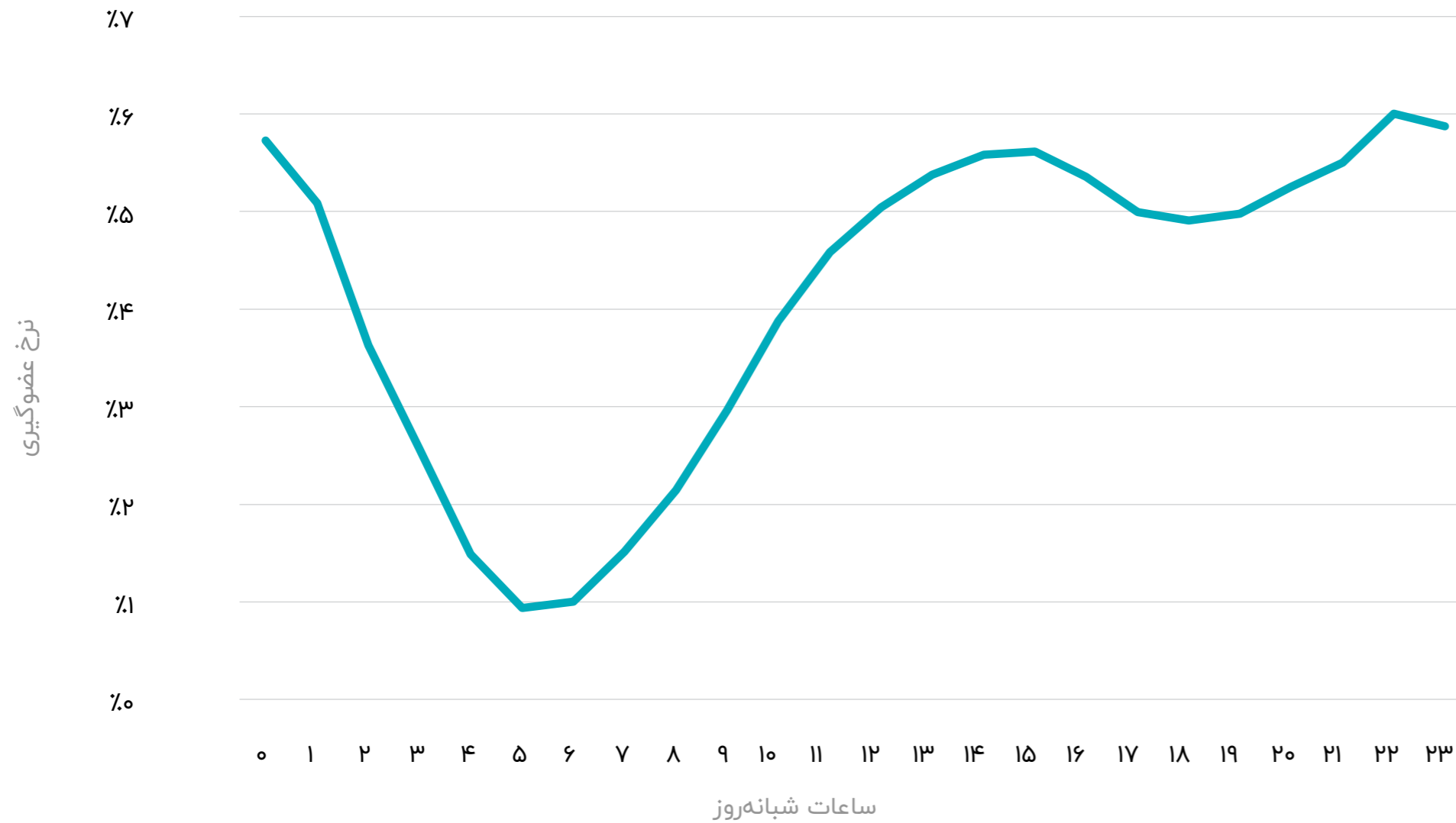
\* از آنجا که مرورگر iPhone از پوش نوتیفیکیشن وب پشتیبانی نمی‌کند، دارندگان این برند در آمار محاسبه نشده‌اند.

## مرورگرهای محبوب کاربران



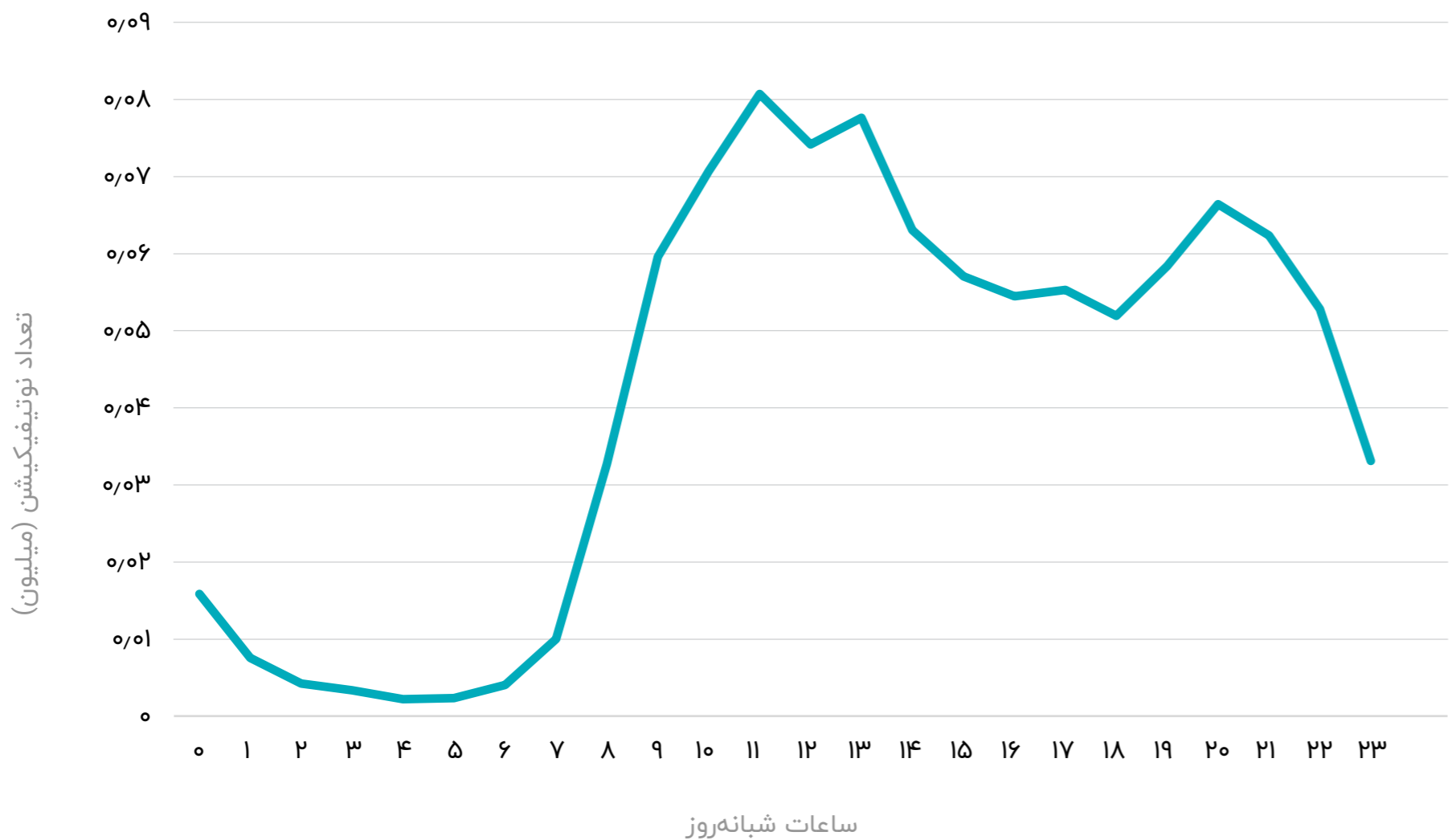
- Chrome Mobile ■
- Samsung Internet ■
- Chrome Desktop ■
- سایر ■

## توزیع نرخ عضوگیری در ساعات شبانه‌روز



به‌طور متوسط در ساعات اولیه بعدازظهر و ساعات انتهایی شب، کاربران بیشتری مشترک سرویس نجوا شده‌اند.

# توزیع ارسال نوتیفیکیشن در ساعات شبانه‌روز



میزان ارسال نوتیفیکیشن‌ها در نیمه‌شب به پایین‌ترین مقدار و حوالی ظهر به بالاترین مقدار خود می‌رسد.

## رفتار کاربران

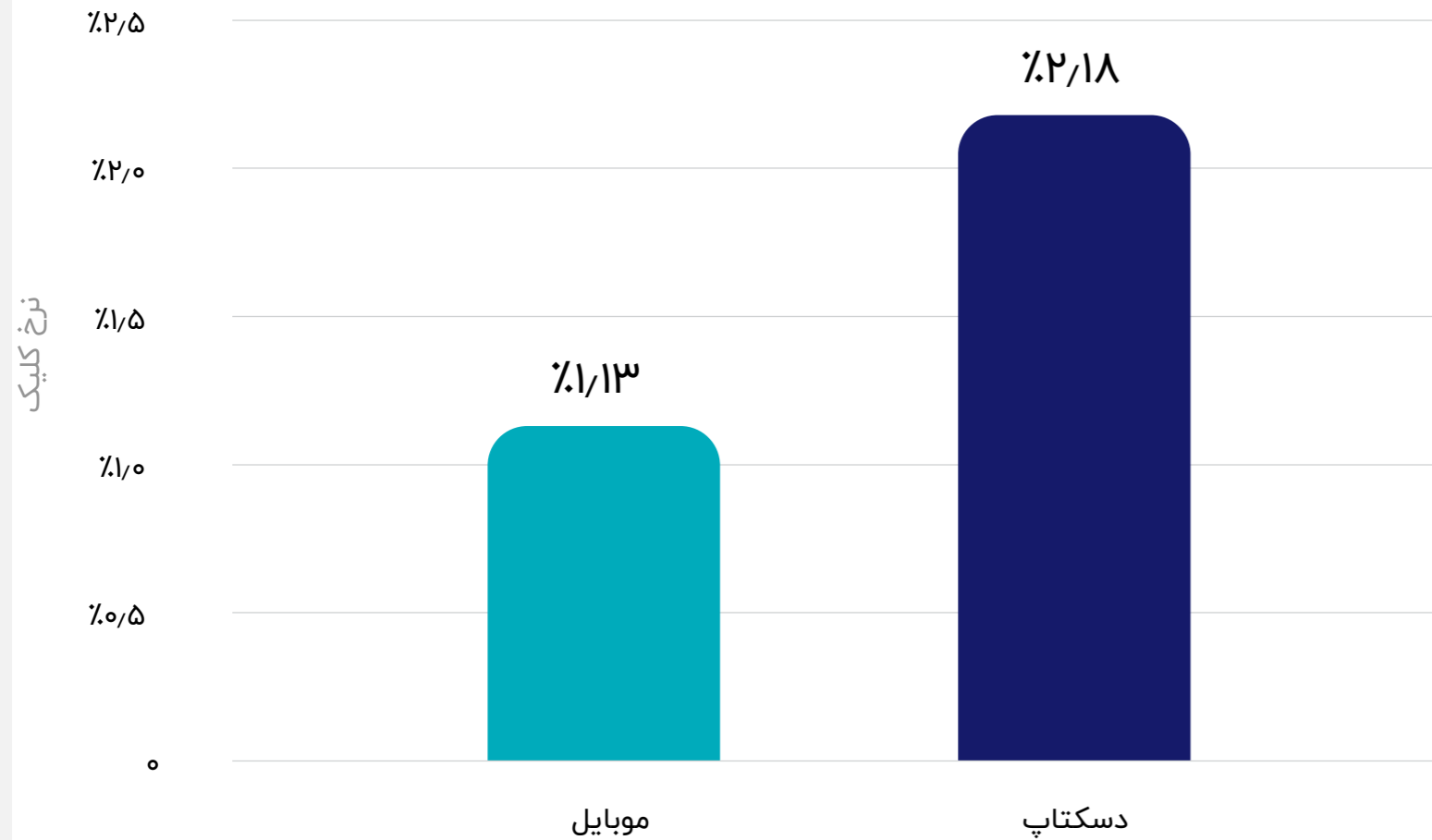
در این بخش آمار و داده‌های مربوط به رفتار کاربران در فضای وبسایتها و اپلیکیشن‌ها ارائه شده است. این اطلاعات به متخصصین دیجیتال مارکتینگ کمک می‌کند پیام‌های خود را دقیق‌تر و با شرایطی بهتر به مخاطبان ارسال کنند.

در سال ۹۸ کاربران وبسایتها و اپلیکیشن‌ها در مجموع ۱۳۰ میلیون و ۸۴۷ هزار و ۵۷۰ بار روی اعلان‌های ارسال‌شده از پلتفرم نجوا کلیک کرده‌اند.



# میانگین نرخ کلیک در سال ۹۸

یکی از شاخص‌های مهم ارزیابی یک کمپین موفق، بالا بودن نرخ کلیک یا CTR (Click Through Rate) برای نوتیفیکیشن‌های ارسال‌شده آن است.

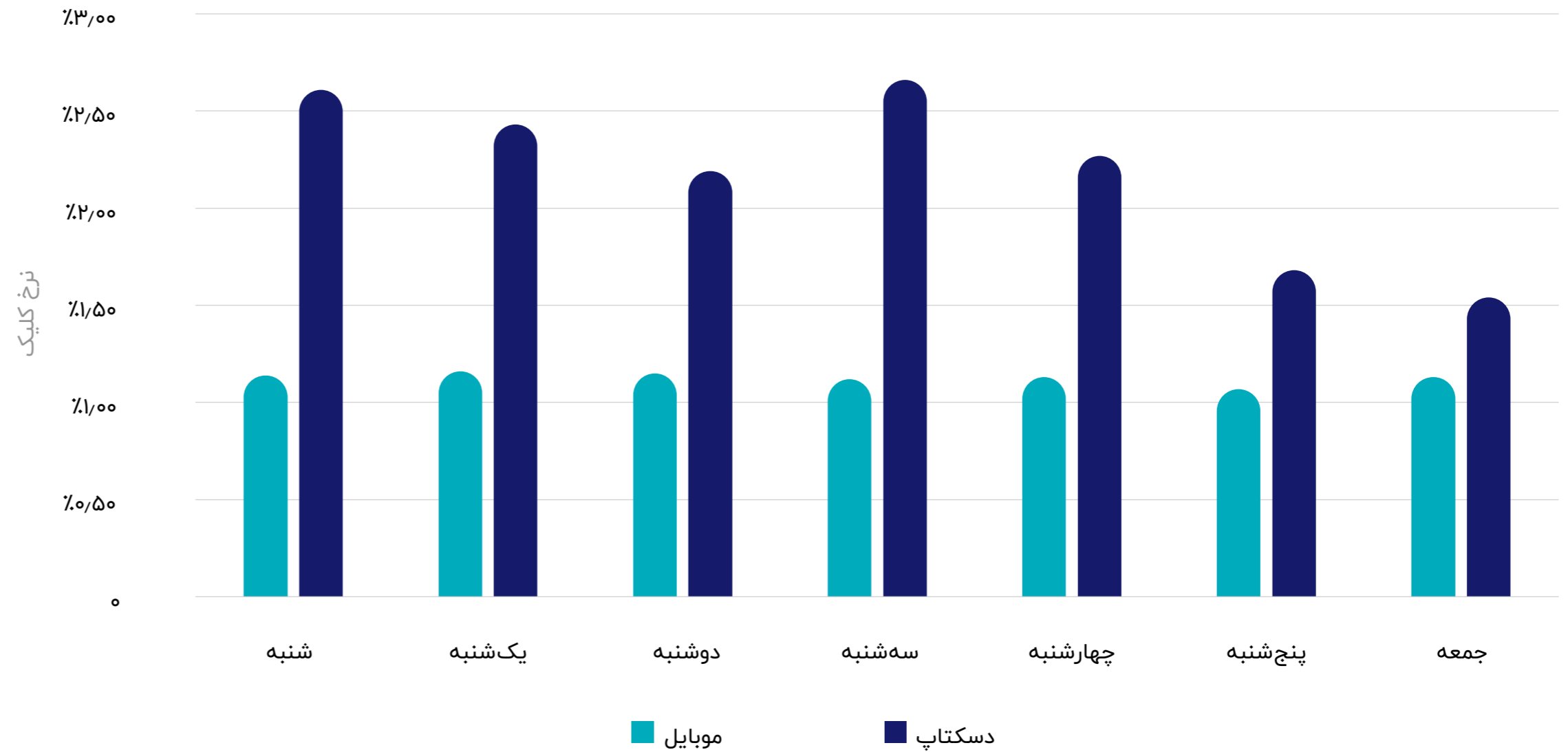


به طور متوسط نرخ کلیک در دسکتاپ حدود ۲ برابر نرخ کلیک موبایل بوده است.

## توزیع نرخ کلیک کاربران در روزهای هفته

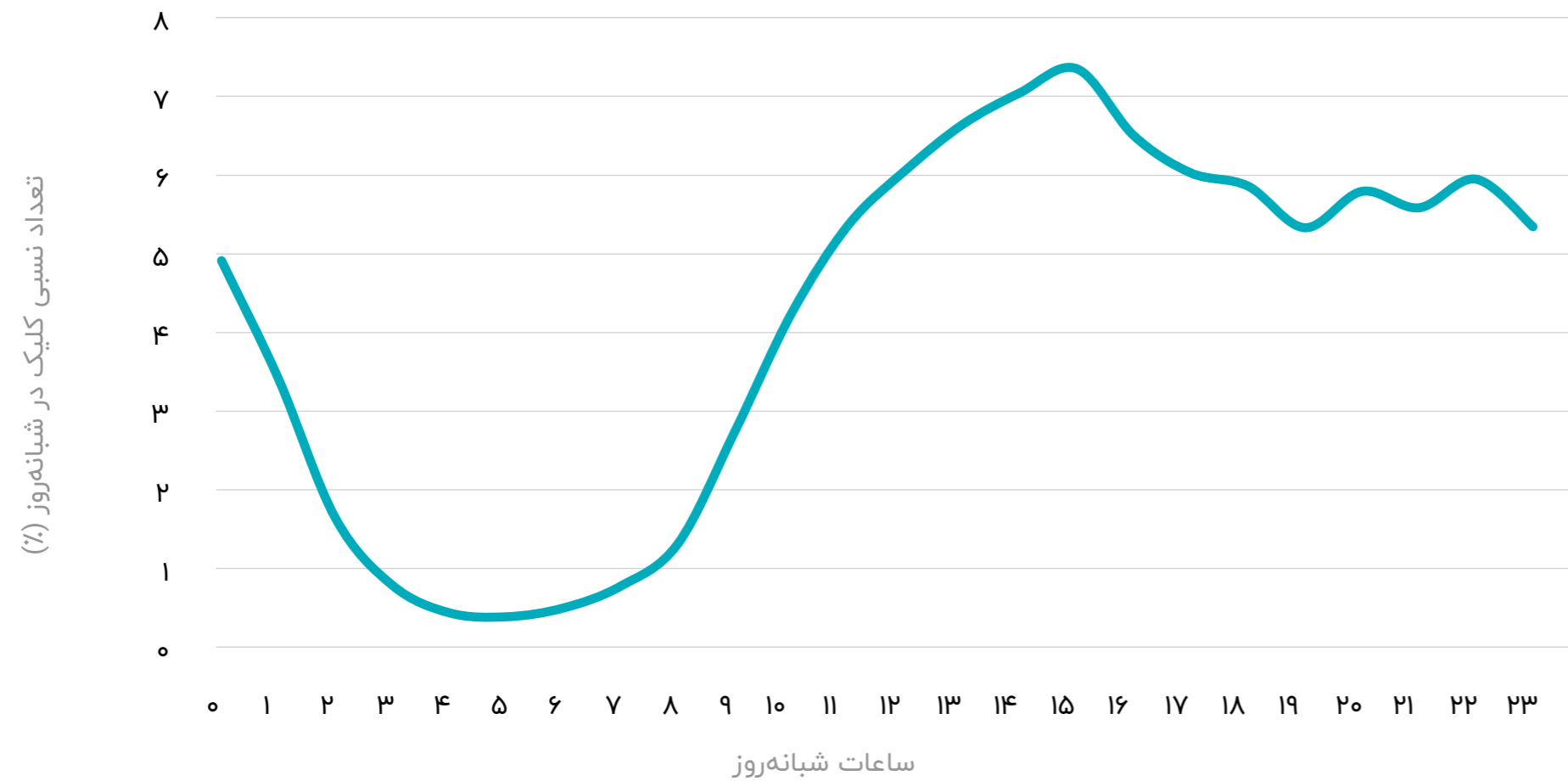
به طور متوسط کاربران در روزهای شنبه و سه شنبه بیشترین نرخ کلیک و در پنجشنبه و جمعه کمترین نرخ کلیک را داشته‌اند.

به طور کلی کاربران موبایل حساسیت کمتری به ساعت و روز دریافت اعلان‌ها دارند.





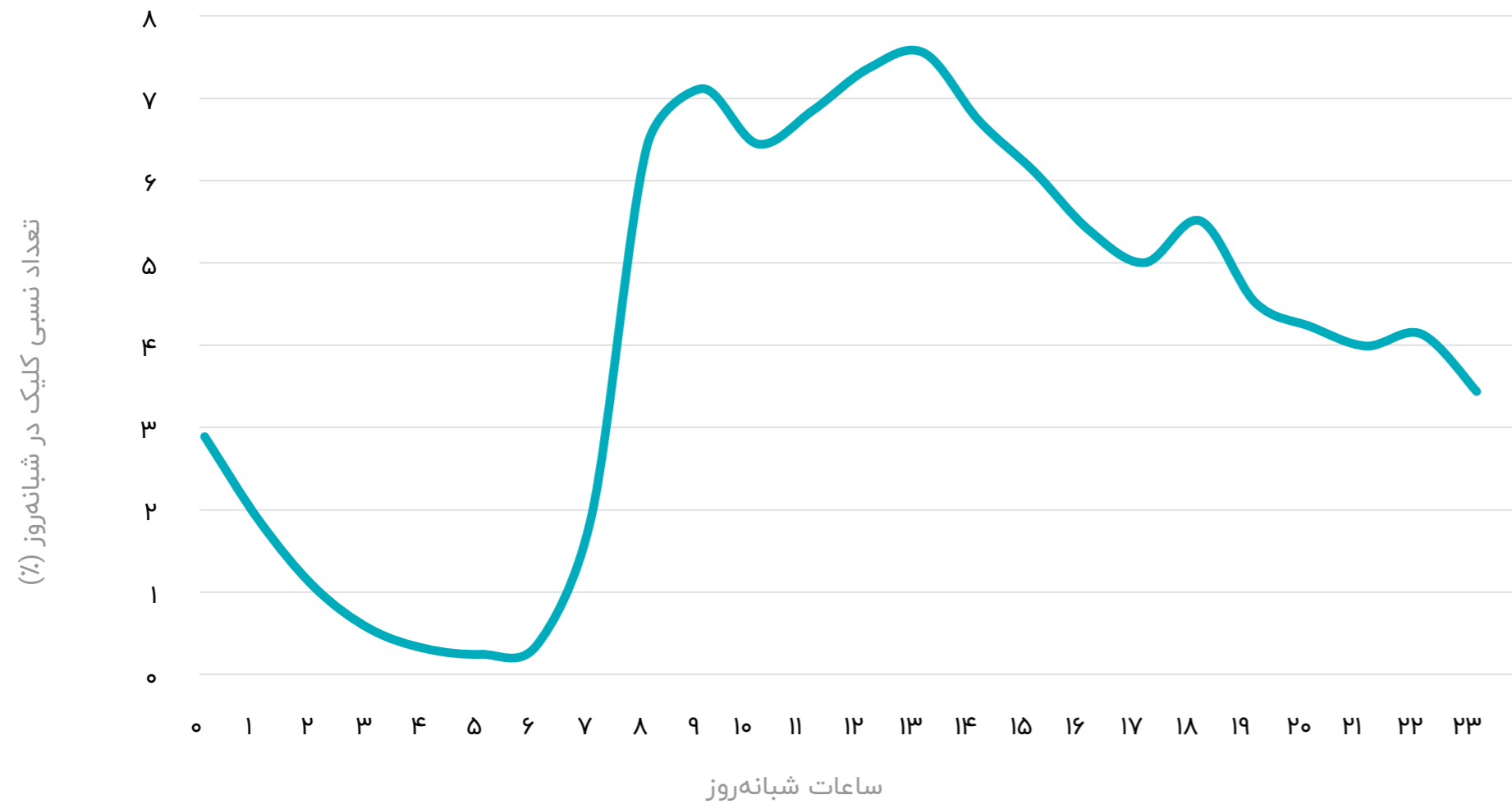
## توزیع کلیک موبایل در ساعات شبانه‌روز



به طور متوسط بیشترین میزان کلیک موبایل در طول شبانه‌روز در ساعت ۳ بعدازظهر اتفاق افتاده است.

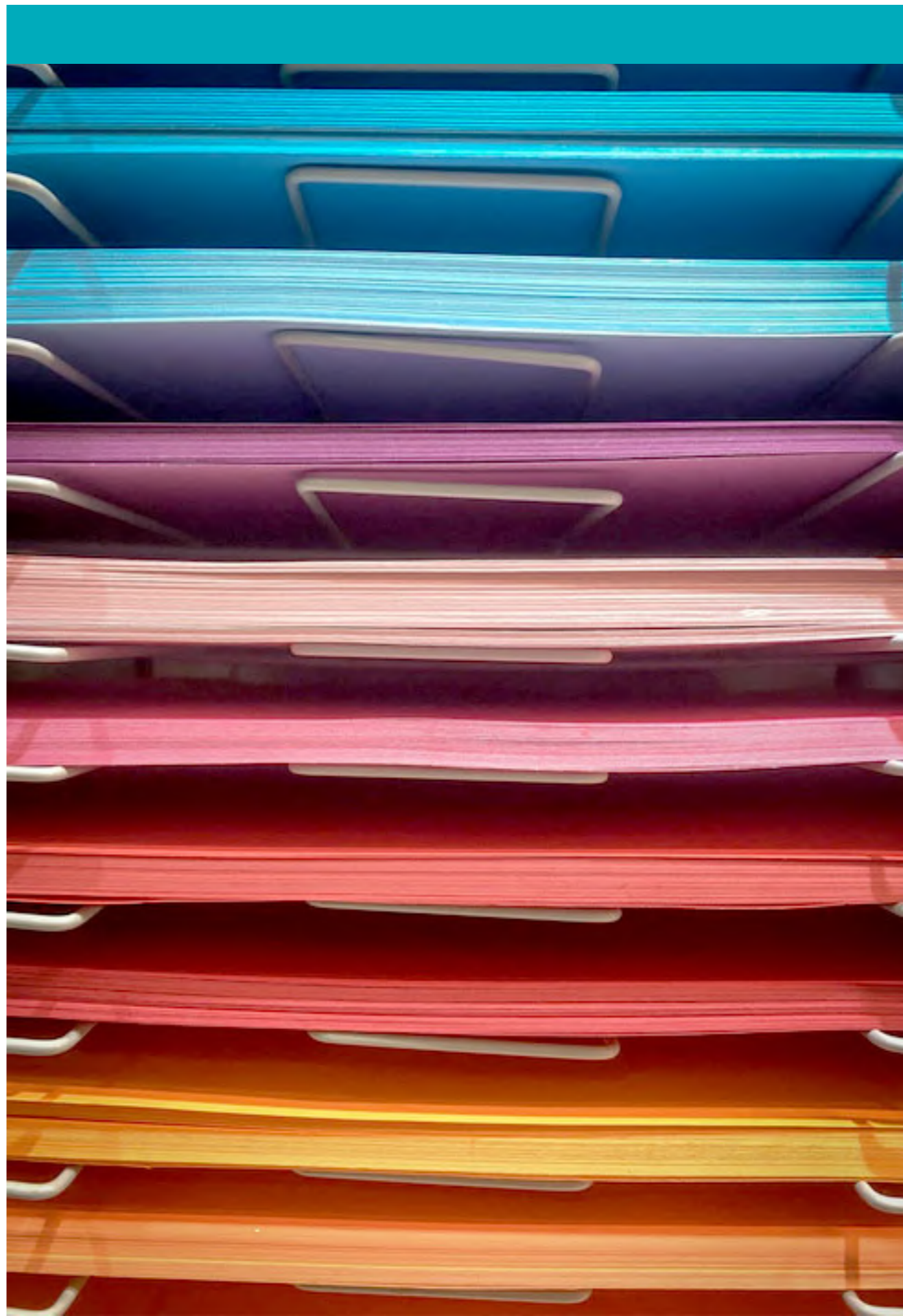
# توزیع کلیک دسکتاپ

به طور متوسط بیشترین سهم کلیک دسکتاپ در طول شبانه روز مربوط به ساعات ۹ صبح و ۱ بعد از ظهر بوده است.

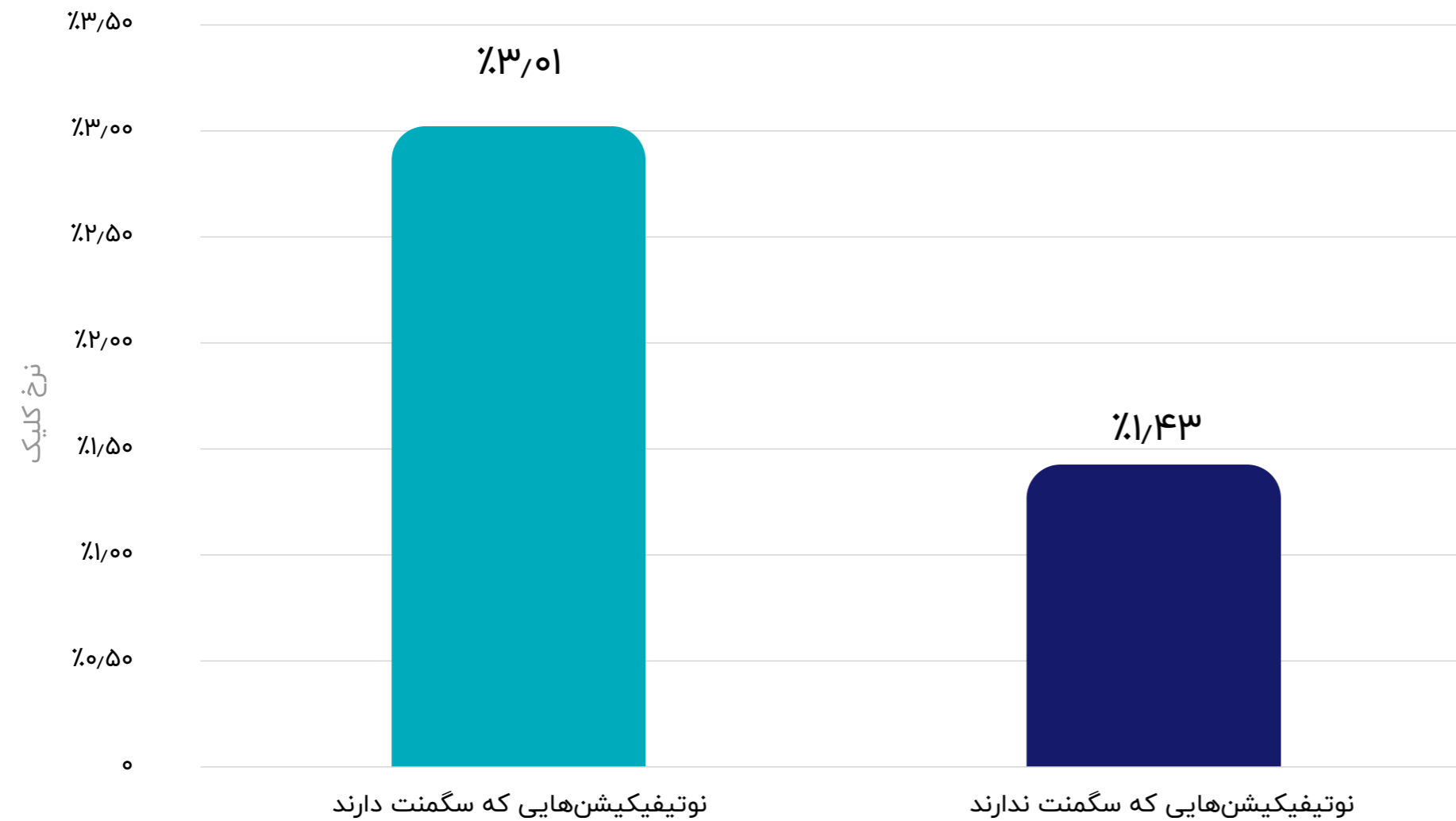


## تاثیر گروه‌بندی کاربران

یکی از امکانات سرویس پوش نوتیفیکیشن نجوا، گروه‌بندی کاربران یا اصطلاحاً ایجاد سگمنت مشتریان است که از طریق ابزارهای مختلف قابل اجراست. کسب‌وکارها می‌توانند با استفاده از این ابزار، جامعه هدف خود را دقیق‌تر و بهتر انتخاب کنند. مبنای تقسیم‌بندی کاربران گستره‌ای متنوع از ویژگی‌ها و رفتارهای کاربران را شامل می‌شود. برای مثال گروه‌بندی‌های مبتنی بر بازدید و کلیک روی نوتیفیکیشن‌های خاص که به کسب‌وکارهای آنلاین کمک می‌کند نوتیفیکیشن‌های تخصصی‌تری ارسال کنند.



## تاثیر گروه‌بندی کاربران در نرخ کلیک








گروه‌بندی هدفمند کاربران می‌تواند تا ۱۱۰ درصد رشد در نرخ کلیک کاربران ایجاد کند. در سال ۹۸ تعداد سگمنت‌های فعال به شکل قابل توجهی افزایش یافته و نوتیفیکیشن‌هایی که برای سگمنت‌های خاص ارسال شده‌اند، به‌طور متوسط CTR معادل ۳ درصد داشته‌اند.

# تاثیر استفاده از ایموجی

## پرکاربردترین ایموجی‌ها

Emoji	Sent	CTR
	۶۵,۱۶۵,۱۰۰	%۱,۳۰
	۴۸,۶۲۰,۴۲۱	%۱,۴۵
	۴۳,۷۷۷,۵۷۰	%۱,۷۹
	۳۵,۵۷۵,۸۶۴	%۲,۲۸
	۲۹,۷۵۴,۳۴۵	%۰,۸۶

## نامیدکننده‌ترین ایموجی‌ها

Emoji	CTR
	%۰,۲۳
	%۰,۳۰
	%۰,۳۳
	%۰,۳۳
	%۰,۳۵

## موفق‌ترین ایموجی‌ها

Emoji	CTR
	%۸,۷۸
	%۸,۱۲
	%۶,۱۵
	%۵,۹۳
	%۵,۶۱

استفاده از ایموجی‌ها می‌تواند در کوتاه و موجز شدن پیام تاثیرگذار باشد اما تاثیر ایموجی‌های مختلف بر کاربران یکسان نبوده است.

به نظر می‌رسد ایموجی‌هایی با رنگ‌های تند و جذاب بیشتر مورد توجه کاربران قرار گرفته و رنگ‌های خنثی تاثیر مثبتی بر ترغیب کاربران نداشته است.



### سرلشکر قاسم سلیمانی به شهادت رسید.

سپاه پاسداران انقلاب اسلامی با صدور اطلاعیه‌ای خبر شهادت سرلشکر قاسم سلیمانی فرمانده نیروی قدس سپاه پاسداران انقلاب اسلامی را تایید کرده است

## برجسته‌ترین‌های سال ۹۸

نوتیفیکیشن‌ی که با ۱,۸۳۴,۶۳۲ ارسال موفق و ۶۱,۲۱۸ کلیک (CTR = ۳,۳٪) در تاریخ جمعه، ۱۳ دی ۱۳۹۸ بیشترین کلیک سال ۹۸ را دریافت کرده است:

### روزی که بیشترین تعداد نوتیفیکیشن در آن ساخته شده است:

در روز چهارشنبه ۹ بهمن ۹۸ تعداد ۱۳۱ میلیون و ۷۷۷ هزار و ۱۰۱ نوتیفیکیشن برای کاربران ارسال شده است.

## اطلاع‌رسانی به وسعت یک کشور (توزیع جغرافیایی کاربران نجوا)

کسب‌وکارها می‌توانند در جهت هدفمندتر شدن نوتیفیکیشن‌ها از طریق سرویس نجوا از کاربران خود اجازه دسترسی به موقعیت مکانی دریافت (Location) کنند.

در حال حاضر بیش از ۱۰ میلیون کاربر یکتا این دسترسی را فعال کرده‌اند و آمار این بخش از تحلیل اطلاعات مربوط به موقعیت مکانی کاربران استخراج شده است.

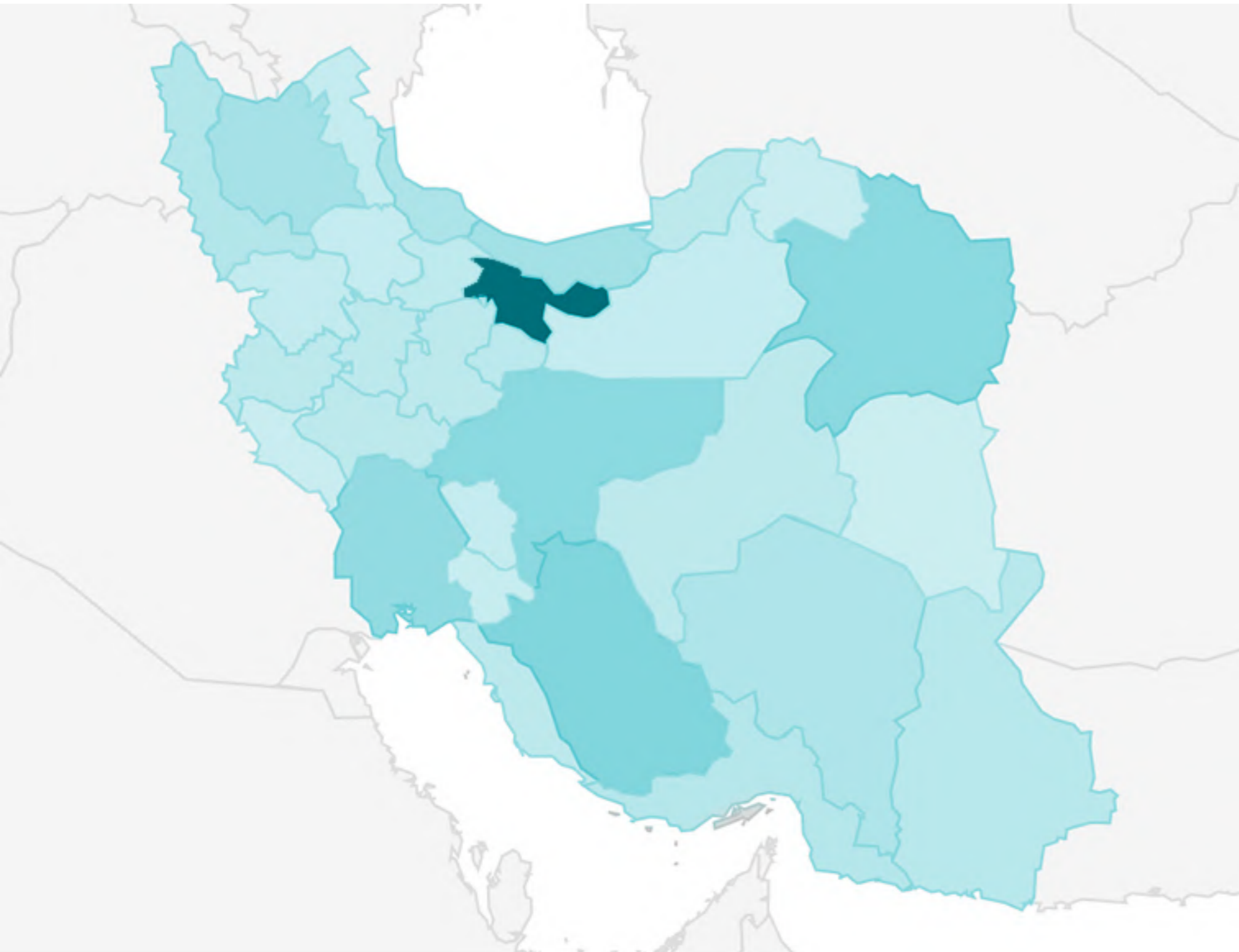
## توزیع جغرافیایی کاربران نجوا

مطابق نقشه بیشترین جمعیت کاربران نجوا متعلق  
به استان‌های تهران و البرز است.

۱۵۰,۰۰۰



۱۱,۸۰۰,۰۰۰





## توزیع ضریب نفوذ اینترنت در ایران (آمار رسمی)

مقایسه نقشه‌ها نشان می‌دهد میان ضریب نفوذ اینترنت و آمار کاربران نجوا در استان‌های گوناگون رابطه‌ای محسوس وجود دارد.

۳۲٫۴۱٪ ۷۴٫۸٪

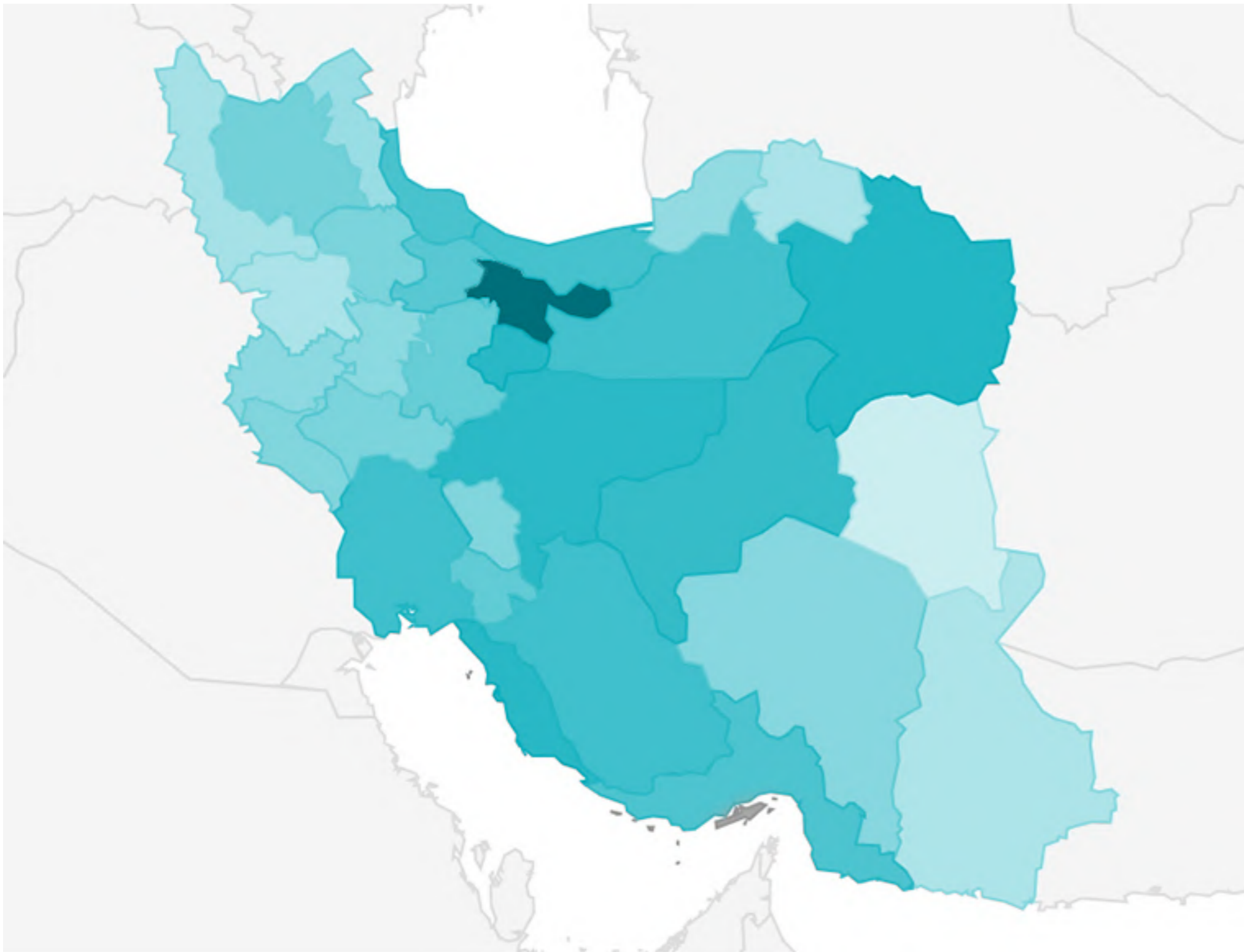
## نسبت کاربران نجوا به جمعیت استان‌ها

بیشترین میزان کاربران در نسبت با جمعیت استان مربوط به استان‌های تهران و البرز، خراسان رضوی و خوزستان است.

%۱۹,۴



%۷۳,۷



# اینترنت مورد استفاده کاربران به تفکیک استان (مقایسه اینترنت ثابت و اینترنت موبایل)

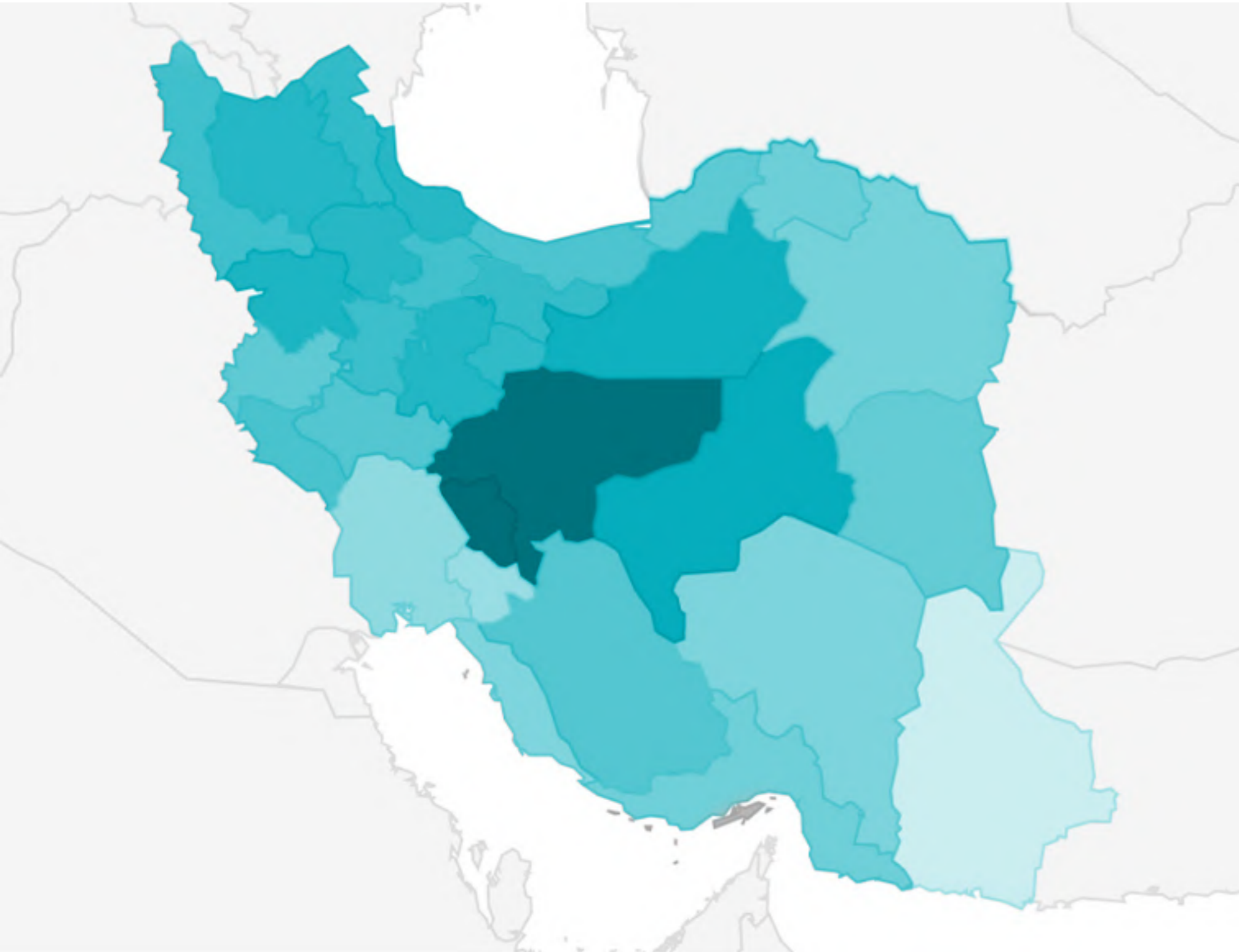
بر خلاف غالب استان‌های کشور، در استان‌های اصفهان و چهارمحال و بختیاری سهم اینترنت ثابت بیش از اینترنت موبایل بوده است. سرویس‌دهندگان اینترنت ثابت در اغلب استان‌ها کمتر از ۴۰ درصد بازار را در اختیار دارند.

۱۴٫۵۴٪

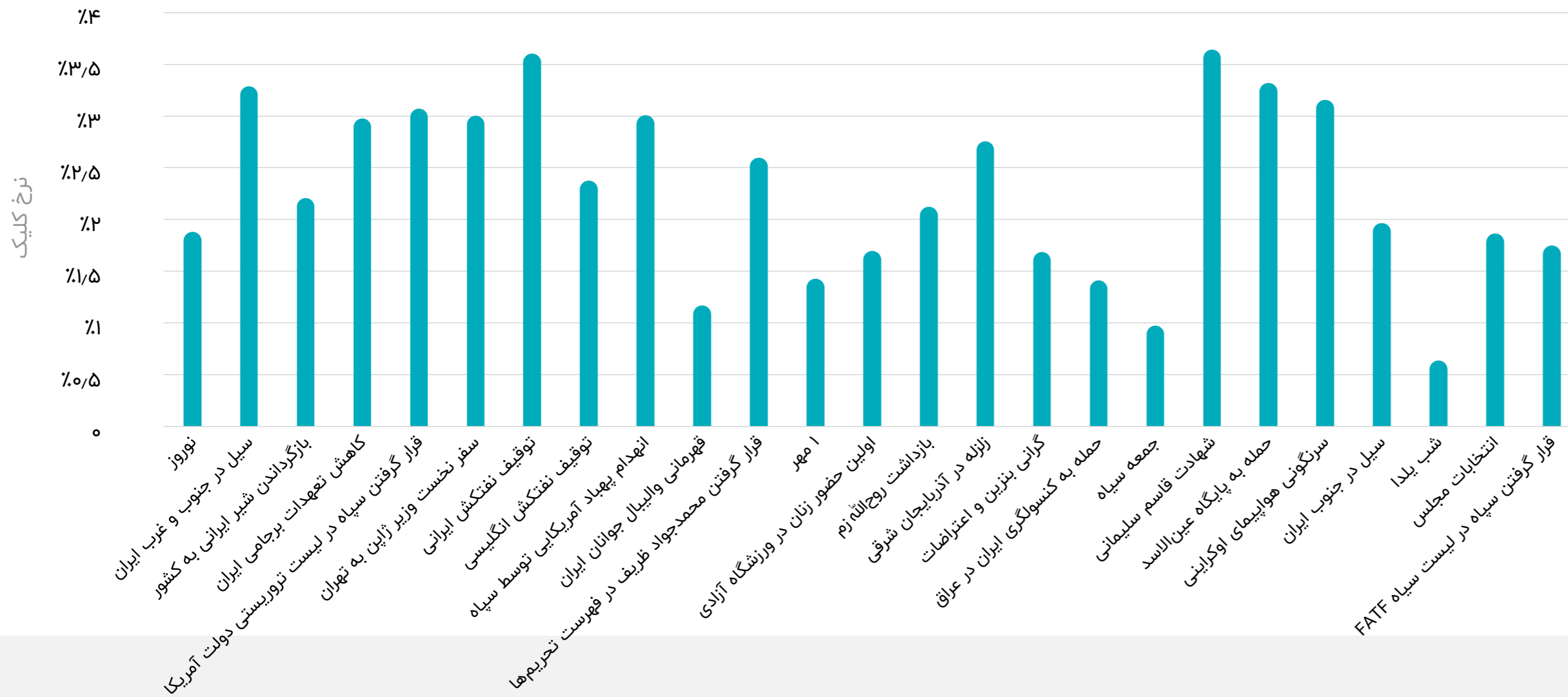


۶۰٫۱۵٪

سهم اینترنت ثابت از اینترنت مصرفی کاربران



# رفتار کاربران در رویدادهای مهم سال ۹۸



در این بخش آمار مربوط به رویدادهای کلیدی سال ۹۸ آمده است. کلیدواژه‌های مرتبط با هر رویداد در بازه وقوع آن بررسی شده‌اند و در هر مورد نرخ کلیک نوتیفیکیشن‌های ارسالی مرتبط ارائه شده است. نرخ کلیک نوتیفیکیشن‌های موضوعی می‌تواند نشانگر میزان توجه مردم به آن رویداد قلمداد شود.



ثبت نظر

لطفا با ثبت نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود از طریق لینک زیر، ما را در تهیه گزارش‌های مفیدتر و جامع‌تریاری کنید.



سپاس از توجه شما



تهران، شهرک غرب، خیابان ایران زمین  
گلستان جنوبی، پلاک ۳۵، ساختمان میثاق، طبقه ۲

۰۲۱ - ۴۵۱۹۵۰۰۰

www.Najva.com