

PET-SI NA INTERNET: ANÁLISE DE NAVIGAÇÃO BASEADA EM *WEB ANAYTICS* E REDES SOCIAIS

Luís Fernando Monsores Passos Maia¹, Gustavo Sucupira Oliveira¹,
Sérgio Manuel Serra da Cruz²

¹Bolsista do programa PET-SI e aluno do curso de Sistemas de Informação,

²Tutor do programa PET-SI e Professor do DEMAT/ICE/UFRRJ e Professor efetivo do PPGMMC/UFRRJ.

Palavras-Chave: clickstream, comportamento eletrônico, navegação na Web, PET.

Introdução

Atualmente um dos maiores problemas em aberto dos grupos PET que mantêm presença eletrônica na Web é a falta de informações a respeito de seus usuários. O desafio é conseguir este tipo de informação de forma objetiva, sem utilizar a intuição e a subjetividade. A solução proposta neste trabalho é avaliar o comportamento de navegação dos usuários, integrando o *Web Analytics* com os conceitos da análise do comportamento nas redes sociais. Com os primeiros resultados obtidos, é possível formular hipóteses sobre o comportamento dos usuários e, conseqüentemente, direcionar futuras ações do grupo sobre o sítio de forma a torná-lo mais efetivo para os objetivos do programa PET. Podemos considerar que potencializar uma determinada experiência de navegação de um sistema é uma das finalidades primordiais que deve ser mantida pelo analista envolvido com questões de usabilidade e interatividade. Este trabalho tem como objetivo apresentar um estudo inicial quantitativo do comportamento eletrônico dos usuários do sítio do PET de Sistemas de Informação da UFRRJ (PET-SI) através da ferramenta *Google Analytics* (2014) e das estatísticas da rede social *Facebook*.

Metodologia

O sítio do PET-SI foi totalmente desenvolvido por seus membros-integrantes em 2013 está publicado nos servidores Web das UFRRJ e tem como objetivo divulgar informações e as atividades realizadas pelo grupo PET-SI para a sociedade brasileira, comunidade acadêmica, discentes do curso de Sistemas de Informação e para todos os que acompanham e têm interesse nos trabalhos e atividades desenvolvidas pelo tutor e petianos. Monitoramos o sítio do PET-SI (2014) e a *fan page* do Facebook (2014) durante os meses Fevereiro a Julho de 2014 e utilizamos as métricas e recursos oferecidos pelas ferramentas para verificar o alcance do sítio e o comportamento eletrônico dos seus usuários através do *clickstream* e troca de mensagens nas redes sociais. O *Google Analytics* é uma ferramenta de monitoramento de tráfego muito difundida no mercado e que pode ser facilmente configurada em qualquer site através de pequenos *javascripts* nas páginas HTML. O objetivo dos *scripts* não é apenas saber quantos usuários acessam o sítio do PET-SI, mas sim, avaliar a natureza e quantidade do tráfego. Juntamente com os dados obtidos na *fan page* do Facebook, onde utilizamos métricas simples, tais como, o total de curtidas e a quantidade de visitas à página e guias, podemos analisar o comportamento eletrônico dos usuários. Assim, é possível verificar se o sítio está alinhado com sua proposta inicial.

Resultados e Discussão

Ao analisar os dados de navegação e estatísticas do *Google Analytics* verificamos os seguintes resultados.

O público-alvo fez 682 acessos ao sítio no período avaliado, sendo 274 visitantes únicos (40.2% de visitantes novos). Foram visualizadas 1.932 páginas do sítio e a duração média de cada visita foi de 3:53 minutos e a taxa de rejeição foi de 48,24%, isto é o percentual de porcentagem de visitantes que acessam somente uma página antes de sair do site.

Com relação às tecnologias de rede utilizadas pelos visitantes observamos que o computador pessoal é o dispositivo mais utilizado na navegação (83,43%), seguido dos dispositivos móveis, tais

como smartphones (11,44%) e tablets (5,13%). Além disso, observou-se que 13 acessos do sítio (1,91 % do total) foram redirecionadas da fan page do PET-SI do Facebook.

Com relação aos aspectos geográficos (localização geográfica dos usuários visitantes), verificou-se que o sítio obteve visitas principalmente do Brasil e Estados Unidos, com a maioria de acessos sendo do Brasil (647 visitas). O Estado do Rio de Janeiro lidera com 524 visitas (80.99%).

A análise das estatísticas da rede social *Facebook* revelam que a fan page do PET-SI obteve 235 curtidas até 16/07/2014, indicando que os usuários da Web possuem interesse em seu conteúdo. O Brasil liderou o ranking com 218 curtidas, oriundas principalmente da cidade do Rio de Janeiro e Seropédica. Uma análise do conteúdo das mensagens privadas na fan page do PET-SI eram principalmente relacionadas com dúvidas sobre eventos e atividades realizados pelo grupo e a principal faixa etária dos visitantes era de 18-24 anos.

Conclusão

A adoção do *Google Analytics* e dos recursos estatísticos do *Facebook* permitiu avaliar quantitativamente, pela primeira vez, a presença do grupo PET-SI na Internet. Adotaram-se métricas simples que permitiram compreender quem está visitando o sítio e como esses visitantes navegam e interagem com o sistema. Além disso, o uso consorciado das duas ferramentas permitiu que os alunos do grupo PET-SI pudessem avaliar o nível de aceitação do sítio pelos usuários. O uso integrado da fan page junto ao sítio também se mostrou bastante profícuo no que diz respeito à divulgação de eventos e atividades do PET-SI, através de publicações e avisos importantes foi possível manter os usuários e interessados informados acerca de mudanças e novidades. As mensagens do Facebook, permitiram manter um canal de comunicação aberto e direto com os usuários, possibilitando obter um retorno dinâmico e sem intermediários.

É possível concluir que, apesar de ser recente, o sítio do PET-SI está efetivamente alcançando bons índices de audiência e obtendo uma boa aceitação junto ao seu público-alvo. A fan page do Facebook também auxilia no papel de divulgar informações aos interessados sobre as atividades e trabalhos realizados pelo tutor e petianos.

Agradecimentos e Auxílio Financeiro

Agradecemos ao MEC/SeSu pelo financiamento do programa PET-Sistema de Informação e pelas bolsas concedidas.

Referências Bibliográficas

GOOGLE ANALYTICS. **Google Analytics**. Disponível em: <<http://www.google.com/analytics>>. Acesso em 10 de julho de 2014.

PET-SI. **Página do PET-SI**. Disponível em: <<http://r1.ufrrj.br/petsi/>>. Acesso em 10 de Julho de 2014.

Fan Page do PET-SI no Facebook. **Página do PET-SI da UFRRJ**. Disponível em: <<https://www.facebook.com/PetSIUFRRJ/>>. Acesso em 10 de Julho de 2014.