

AVALIAÇÃO DO COMPORTAMENTO ELETRÔNICO DOS USUÁRIOS DO SÍTIO DO SUDESTEPET2014 ATRAVÉS DO GOOGLE ANALYTICS E FACEBOOK

Luís Fernando Monsorez Passos Maia¹, Marcela Mayumi Mauricio Yagui¹, Fiamma Quispe¹, Sergio Manuel Serra da Cruz^{1,2}

1. Bolsista do grupo PET-SI e discente do Curso de Sistemas de Informação, ICE/DEMAT/UFRRJ
2. Tutor do Grupo PET-SI/UFRRJ, Professor do DEMAT/ICE/UFRRJ e do PPGMMC/DEMAT/UFRRJ

{luisfernando, marcela, fiamma, serra}@pet-si.ufrrj.br

1. INTRODUÇÃO

O monitoramento de um sítio é uma etapa crucial do seu processo de desenvolvimento e manutenção.

Potencializar uma determinada experiência de utilização de um sistema Web é uma das finalidades primordiais que deve ser mantida pelo analista envolvido com questões de usabilidade e interatividade de sítio.

Este trabalho tem como objetivo apresentar um relato do comportamento eletrônico dos usuários do sítio do XIV SudestePET através da ferramenta *Google Analytics* e das estatísticas *Facebook*. Monitoramos o sítio r1.ufrrj.br/petsi/sudestepet2014, utilizamos métricas e recursos oferecidos para verificar o alcance do sítio e o comportamento eletrônico dos seus usuários através do *clickstream* e troca de mensagens nas redes sociais.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

O *Google Analytics* é uma ferramenta de monitoramento de tráfego Web amplamente difundida no mercado e que pode ser instalado em qualquer site através de pequenos *javascripts*. Ele se tornou uma ferramenta inestimável, ajudando os produtores da Web a avaliarem o que realmente chama a atenção aos visitantes.

A ideia da ferramenta não é apenas saber quantos usuários acessam um sítio, mas, também, avaliar a natureza do tráfego, ou seja, informar ao analista como os usuários descobriram o recurso ou de que lugares foram redirecionados para ele e de que forma esses usuários se comportam ao navegar pelo sítio.

Juntamente com os dados obtidos pelo Facebook, onde temos como base, o total de curtidas, mensagens e a quantidade de visitas à página e guias, podemos avaliar o comportamento eletrônico dos usuários e o que estão fazendo, o que era esperado no projeto inicial. Utilizamos os recursos de monitoramento através do *javascript* desenvolvido pelo grupo durante o período de 01/12/2013 até 09/04/2014.

3. RESULTADOS DAS ANÁLISES

Até o momento, com o cruzamento dos dados coletados pelas duas ferramentas, verificamos os seguintes resultados:

3.1 PÚBLICO-ALVO

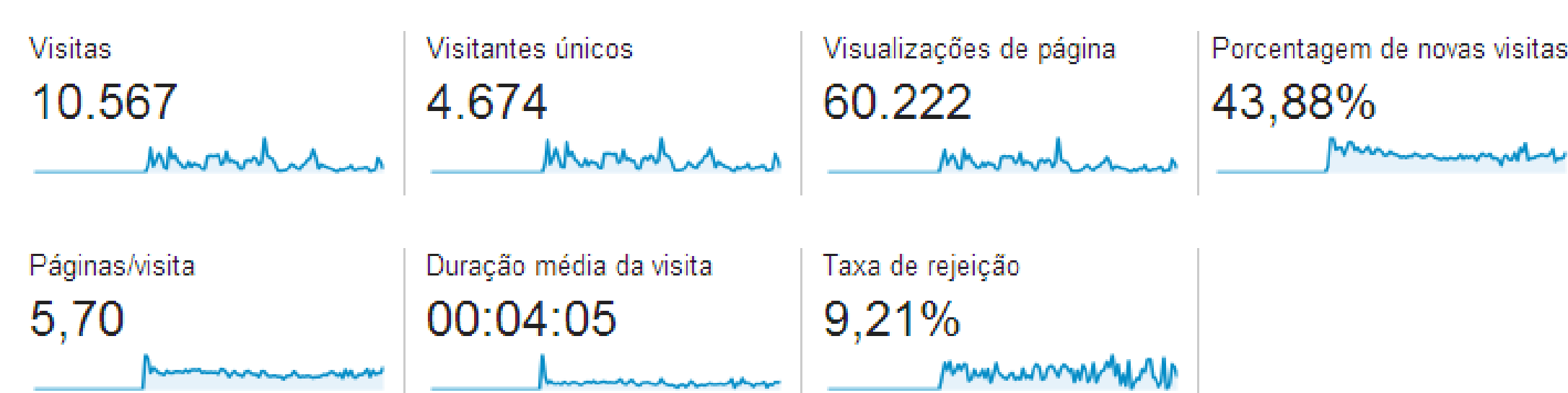


Figura 1 – Visão geral do público-alvo do SUDESTEPET 2014

Observa-se que os acessos mais longos coincidem com a divulgação do sítio na fan Page do SudestePET, em 13/01/2014 e também logo após o início das inscrições no evento.

3.2 TECNOLOGIAS E REDE



Figura 2 – Dispositivos utilizados durante a navegação no sítio

O computador pessoal é mais utilizado na navegação (87,55%), seguido dos dispositivos móveis: smartphones (9,75%) e tablets (2,71%).



Figura 3 – Tráfego de dados

No tráfego de dados, cerca de 37,66% das interações são oriundas de pesquisa em sítios de busca (*Organic Search*), seguidas por de redes sociais (*Social*) (28,21%), visitas de tráfego direto (*Direct*) (17,32%) e por links direcionados de outros sítios (*Referral*) (16,81%).

Além disso, 2446 visitas do sítio (51,41% do total) foram redirecionadas da fan page do SudestePET no Facebook.

3.3 ASPECTOS GEOGRÁFICOS

O sítio do SudestePET, obteve alcance mundial com visitas de 20 países dos 5 continentes (Figura 4(a)). A maioria dos acessos foi no Brasil, com 10.344 visitas. Os estados da região Sudeste lideram com 97,18% visitas (Figura 4(b)).

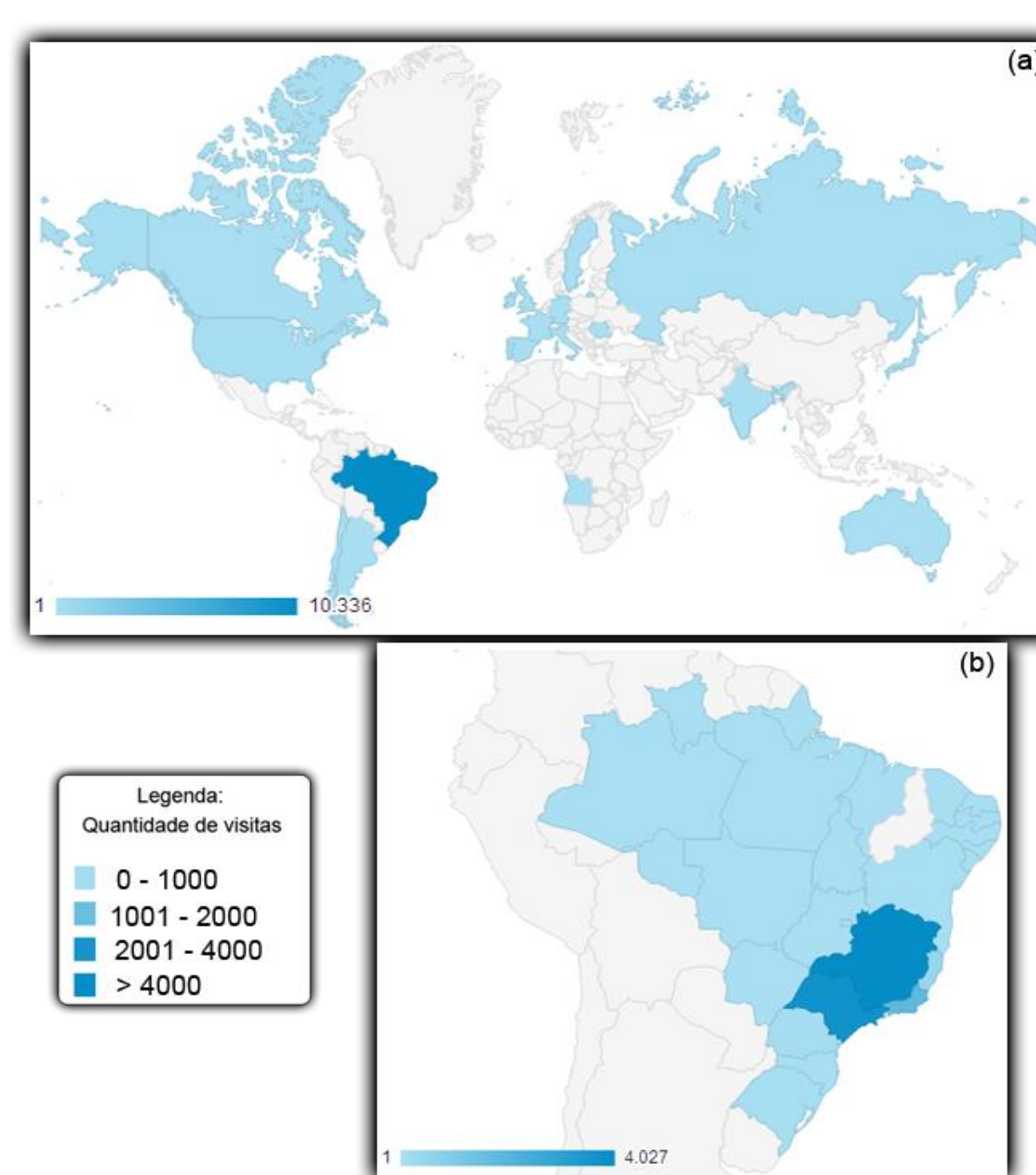


Figura 4 – O número de visitas por país (a) e por estado brasileiro (b).

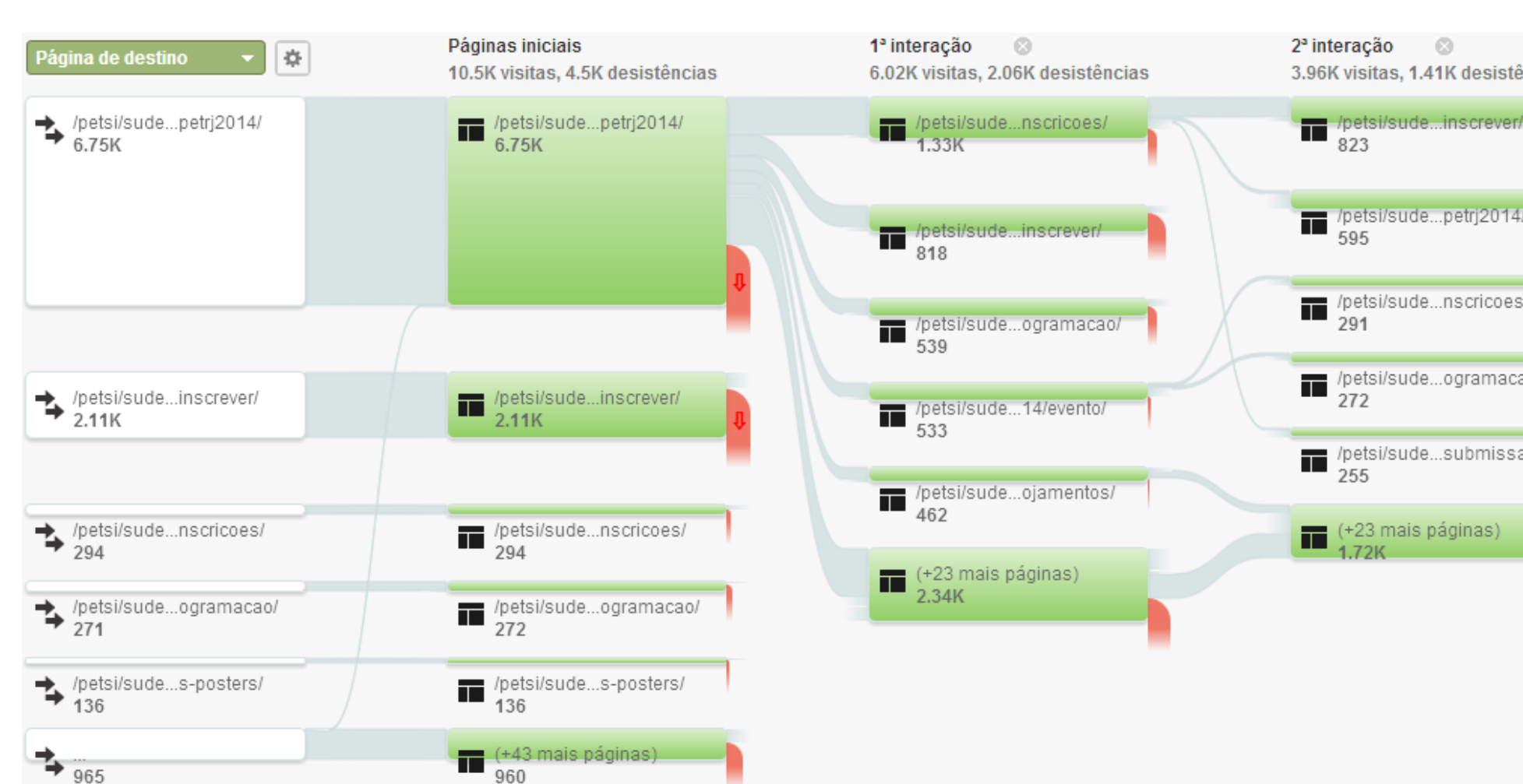


Figura 5 – Fluxo de comportamentos do sítio

3.4 ESTATÍSTICAS DO FACEBOOK

A fan Page do Facebook obteve 866 curtidas até 09/04/2014, indicando que o usuário possui interesse no seu conteúdo e deseja receber publicações em sua página pessoal.

Com relação às mensagens, 169 usuários publicaram na fan page e 113 usuários enviaram mensagens privadas. O conteúdo das mensagens era principalmente de dúvidas recorrentes relacionadas às inscrições e à submissão de artigos.

Cruzando os dados da fan page com os do sítio do SudestePET, pôde-se verificar que algumas publicações chave e avisos realizados na fan page corroboram um aumento no número de acessos ao sítio e no número de inscrições (pagantes) para o evento. A exemplo do período de 09/02 a 10/02, quando foi anunciado a prorrogação do prazo de inscrições na fan Page (Fig. 6) e houve um aumento acentuado no número de visitas ao sítio (Fig. 7).

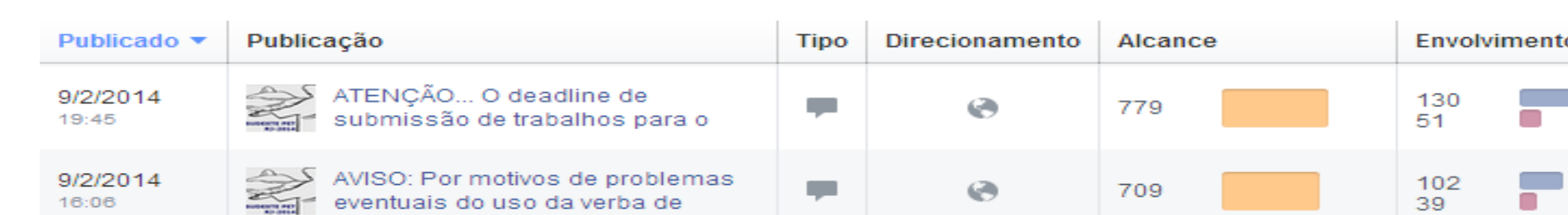


Figura 6 – Publicações da fan Page em 09/02/2014



Figura 7 – Visitas ao sítio no período de 09/02/2014 a 10/02

4. CONCLUSÕES

O *Google Analytics* e os recursos estatísticos do Facebook permitiram avaliar e monitorar o sítio através de métricas que nos permitiram compreender quem está visitando o sítio e como esses visitantes navegam e interagem com o sistema. Além disso, o uso consorciado das ferramentas permitiu que os alunos do grupo PET-SI pudessem avaliar na prática o nível de aceitação do sítio pelos usuários, bem como a receptividade dos visitantes.

O uso da fan Page também se mostrou bastante profícuo no que diz respeito à divulgação do evento, isso, aliado às mensagens do Facebook, permitiu manter um canal de comunicação aberto e direto entre os usuários e administradores do evento.

Este trabalho foi realizado em consórcio com a disciplina de Web Semântica do curso de SI/UFRRJ.

5. REFERÊNCIAS

GOOGLE ANALYTICS. *Google Analytics*. Disponível em: <<http://www.google.com/analytics>>. Acesso em 09 de abril de 2014.

PAES, Vinicius. *Tutorial Básico do Google Analytics*. Disponível em: <<http://www.mundoseo.com.br/google-analytics/tutorial-basico-google-analytics>>. Acesso em 20 de fevereiro de 2014.

WEB ANALYTICS ASSOCIATION. *The Web Analytics Association*. Disponível em: <<http://www.webanalyticsassociation.org>>. Acesso em 14 de fevereiro de 2014.

XIV SUDESTEPET 2014 - RJ. *XIV Sudeste PET 2014 - RJ*. Disponível em: <<http://www.facebook.com/sudestepet2014?sk=insights>>. Acesso em 09 de abril de 2014.