

24ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
1-2 Νοεμβρίου 2018, Λάρισα, ΤΕΙ Θεσσαλίας

Τα εργαλεία του Google Analytics στις Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες

Συγκρίσεις και ορθές πρακτικές ελληνικών και ευρωπαϊκών περιπτώσεων

Αγγελική Οικονόμου, Ιωάννα Τσιμάρη, Γιώργος Πολίτης, Ανθή Κατσιρίκου

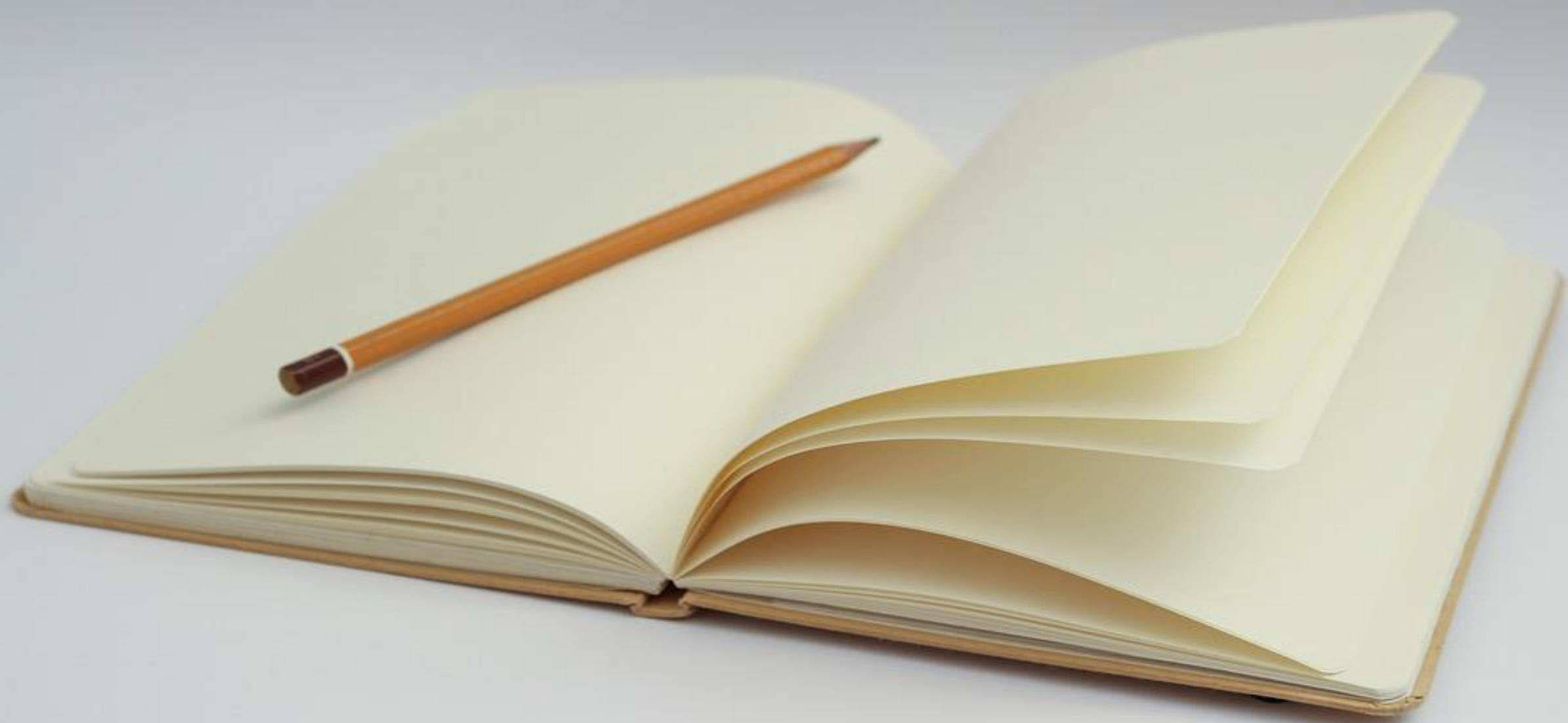
Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Πειραιώς



Σκοπός έρευνας

Πως οι Ακαδημαϊκές Βιβλιοθήκες χρησιμοποιούν τα εργαλεία Web analytics (Google Analytics) και σύγκριση της χρήσης τους με άλλων ευρωπαϊκών χωρών





Ο όρος Analytics αναφέρεται στη διαδικασία μέτρησης, ανάλυσης και ερμηνείας δεδομένων με τη χρήση μαθηματικών και αλγοριθμικών μεθόδων

data analytics
business analytics
web analytics
learning analytics
research analytics



Analytics

«...ορίζουμε τη συλλογή, μέτρηση, ανάλυση και αναφορά δεδομένων για σκοπούς κατανόησης και βελτιστοποίησης της χρήσης του ιστού»

Digital Analytics Association (πρώην Web Analytics Association)
(Burby et al., 2007)

«Web analytics είναι η επιστήμη και η τέχνη της βελτίωσης ιστοσελίδων ώστε να αυξήσουν την κερδοφορία τους βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη σε αυτές»
(Waisberg & Kaushik, 2009)

Web analytics

- Πώς οι επισκέπτες (χρήστες) αξιολογούν τον ιστότοπο;
- Πόσο οι επισκέπτες αλληλεπιδρούν με τον ιστότοπο;
- Ποιο περιεχόμενο του ιστοτόπου χρησιμοποιούν ή δεν χρησιμοποιούν οι επισκέπτες;
- Ποιο τύπο φυλλομετρητή ιστού ή τι υπολογιστή (π.χ. pc, κινητές συσκευές-smartphones, tablets) χρησιμοποιούν οι επισκέπτες για να έχουν πρόσβαση στον ιστότοπο;



Web analytics αναφορές

- «...οι βιβλιοθήκες και γενικότερα ο πολιτιστικός τομέας είναι από καιρό εξοικειωμένοι με τις δυνατότητες των στατιστικών στοιχείων και δεδομένων για την ενημέρωση των πάντων από την ανάπτυξη της συλλογής ως την μέτρηση του αντίκτυπου και της αξίας των υπηρεσιών τους (τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο)»

Showers, B. (Ed.). (2015). Library analytics and metrics: Using data to drive decisions and services. Facet Publishing

TABLE 1. Descriptive Statistics of Participating PLDS 2012 Public Libraries (FY2011 results)

	Number of Reporting Libraries*	Total	Minimum	Maximum	Mean	Median
Population of legal service area	1,579	175,297,816	90	3,792,621	111,018	20,228
Registrations	1,455	93,234,730	80	2,215,157	64,079	12,230
Holdings	1,467	488,769,393	1,500	16,140,023	333,176	85,800
Total annual circulation	1,293	1,529,604,633	264	33,252,235	1,200,632	224,194
Print circulation	1,225	828,592,175	15	19,361,104	742,466	141,296
CD/DVD circulation	1,172	423,591,763	10	8,918,634	414,068	63,310
Other circulation	1,039	71,985,690	1	6,972,606	91,702	9,467
Electronic circulation	1,027	25,804,030	1	1,599,874	39,216	6,693
Annual renewals	1,084	309,138,042	10	12,223,443	511,818	78,252
In-library use of materials	1,084	129,219,902	3	9,136,468	273,192	29,409
Reference transactions	1,263	185,305,583	9	8,767,705	155,719	18,135
Library visits	1,280	827,706,945	458	18,352,210	669,666	156,096
Programs attendance	1,215	45,628,916	4	865,495	39,335	10,874
Number of programs	1,272	1,789,647	1	43,748	1,427	412
Interlibrary loan to other libraries	1,191	18,556,838	1	957,465	16,136	2,458
Interlibrary loan from other libraries	1,290	17,956,469	1	888,064	14,161	1,654

*Please note that the number of reporting libraries includes all libraries that provided a response to each question, including exceptions, such as not available (N/A). However, the total, minimum, maximum, mean, and median values are calculated with the exclusion of those libraries that reported a value of zero (0) or an exception value.

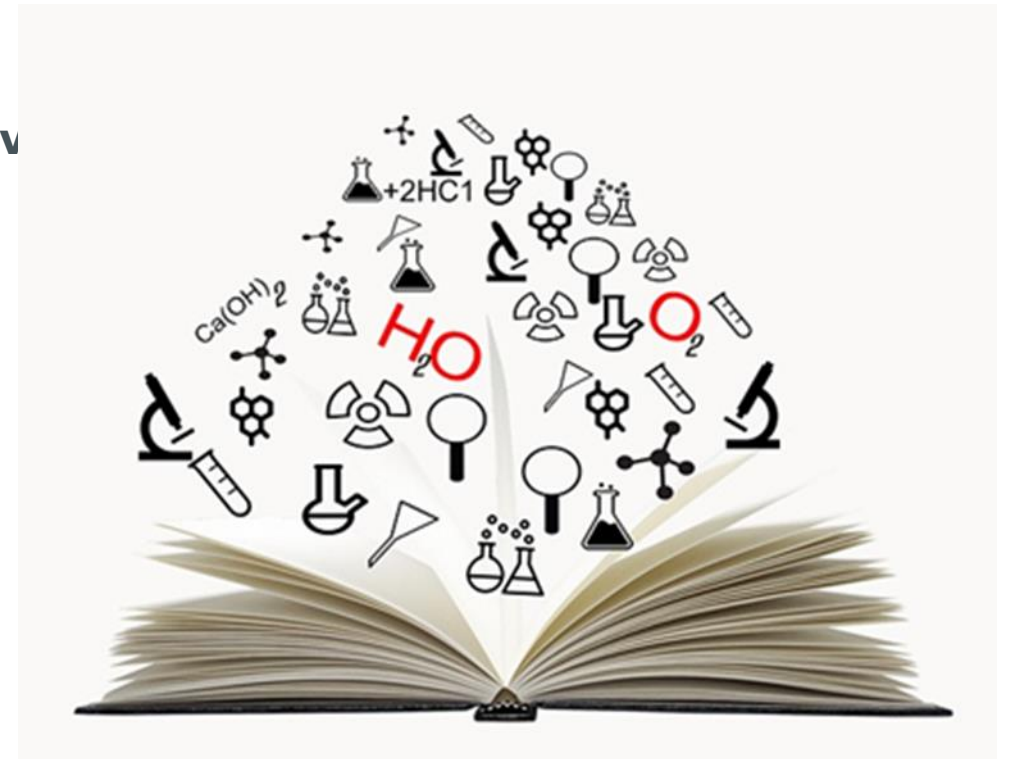
Εικόνα από: http://publiclibrariesonline.org/wp-content/uploads/2012/12/51n6_reid_table1.jpg

Web analytics και βιβλιοθήκες 1/2

«... Στα μάτια των περισσότερων χρηστών των βιβλιοθηκών
είμαστε το περιεχόμενό μας»

(Dominguez et al., 2015)

«... Οι βιβλιοθήκες όλων των τύπων καλούνται
από τους οργανισμούς ή τους φορείς που εποπτεύονται
να αποδείξουν τον αντίκτυπό τους
με μετρήσιμα αποτελέσματα
που βασίζονται σε δεδομένα»
(Rudasill & Dole, 2017)



Web analytics και βιβλιοθήκες 2/2

Google Analytics

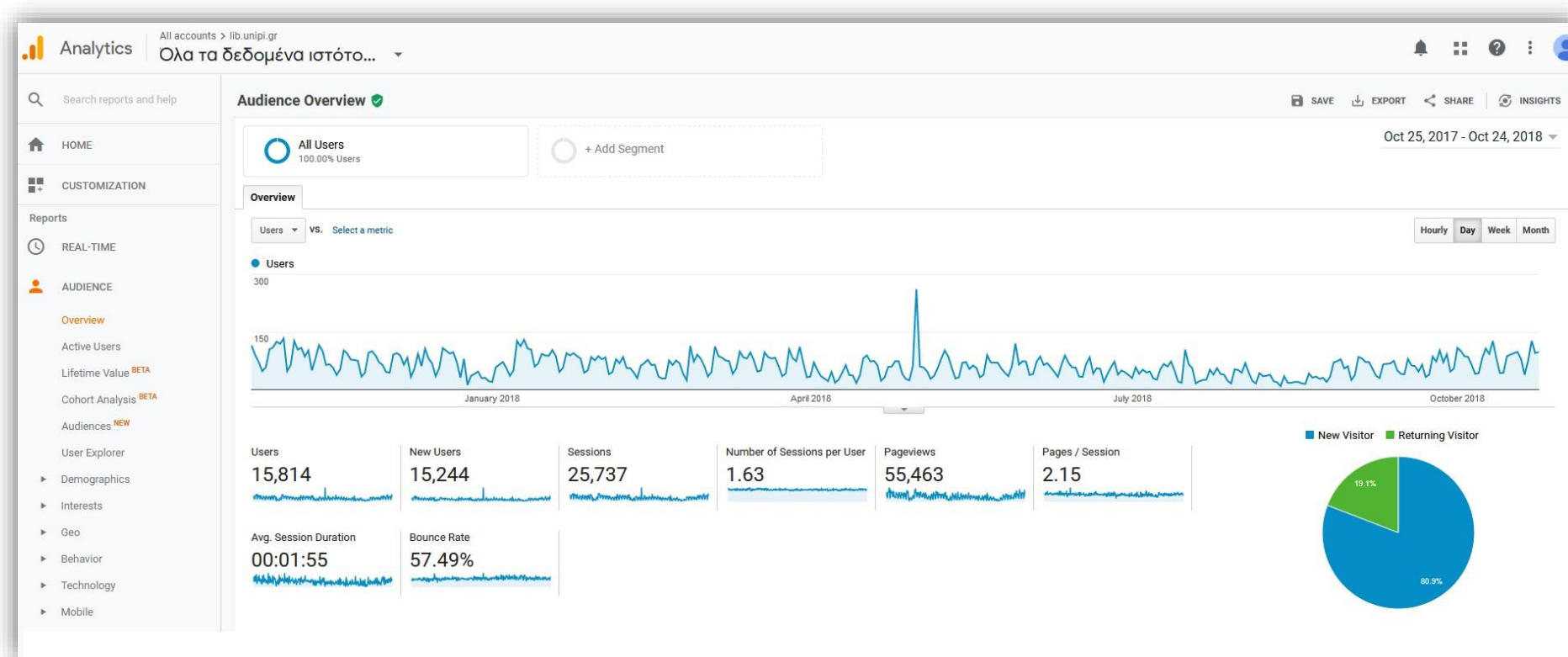
Η κυκλοφορία το 2006 του **Google Analytics** από τη Google και η ελεύθερη διαθεσιμότητα, η ευκολία της χρήσης του, η ευελιξία του και η σαφήνεια των αναφορών που προσφέρει έκαναν την χρήση του ένα από τα πιο δημοφιλή εργαλεία στο χώρο των βιβλιοθηκών.

Το **Google Analytics** παρέχει μια σειρά από ενσωματωμένες αναφορές, διαγράμματα και πίνακες ενώ η δυνατότητα της εύκολης και προσαρμοσμένης οπτικοποίησης των **δεδομένων** του μπορεί να το κάνει ελκυστικό και κατανοητό στους όποιους ενδιαφερόμενους.



Google
Analytics

Google Analytics





Μεθοδολογία – Δείγμα

Ερωτηματολόγιο (Google
Forms)

Χώρες συμμετοχής

ΕΛΛΑΔΑ

27 Βιβλιοθήκες

8 Βιβλιοθήκες

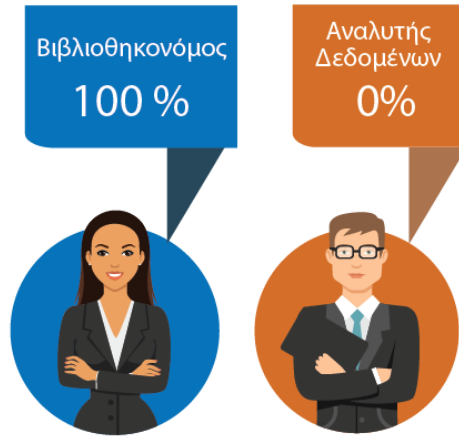
Ιρλανδία, Κροατία, Κύπρος, Πορτογαλία, Σλοβενία

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Δημογραφικά έρευνας

Απαντήσεις δόθηκαν από:

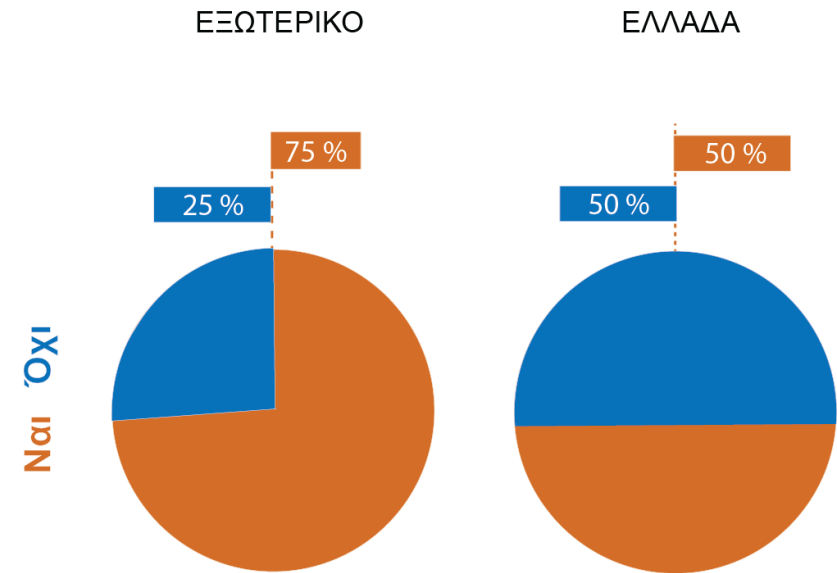
Εξωτερικό



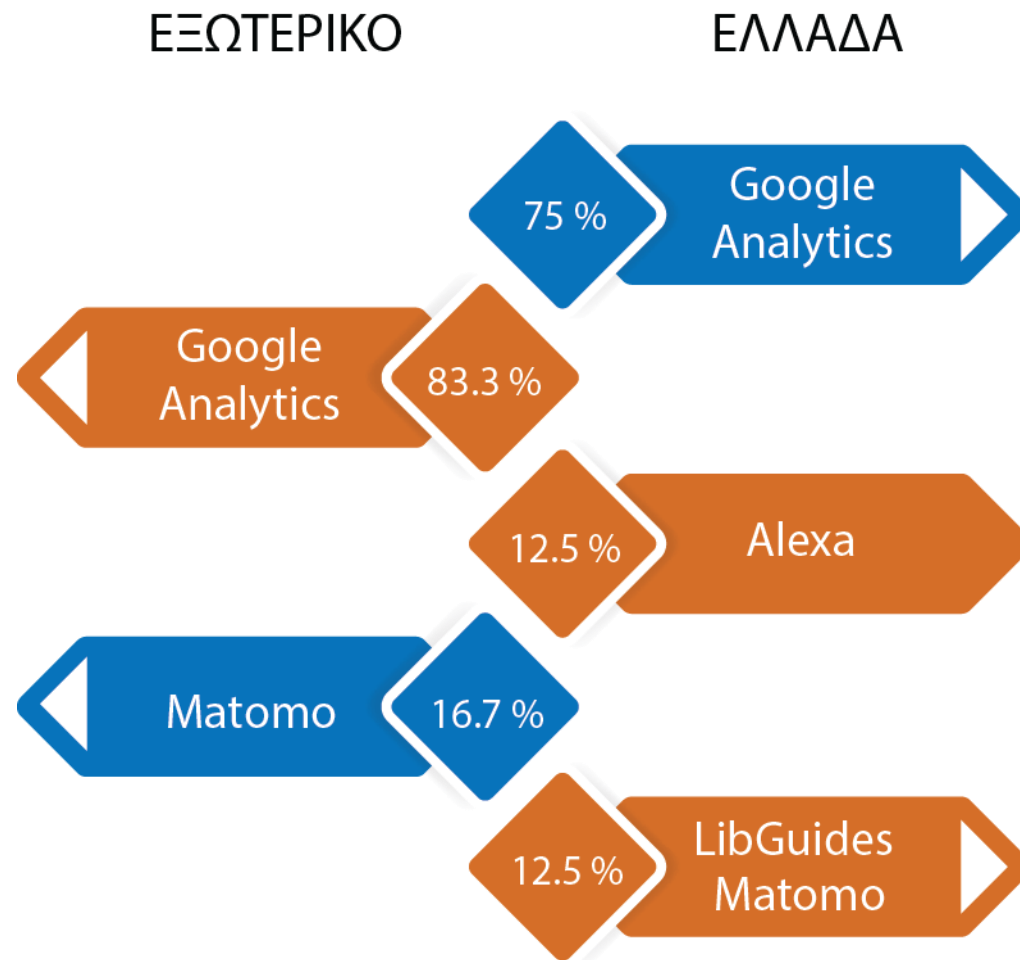
Ελλάδα



Ε.1. Χρησιμοποιείτε κάποιο εργαλείο ανάλυσης δεδομένων για την Βιβλιοθήκη σας;



Ε.2. Ποιο εργαλείο ανάλυσης δεδομένων χρησιμοποιείτε;



Ε.5. Ποια δεδομένα σας φάνηκαν πιο χρήσιμα για τον σκοπό που ξεκινήσατε να χρησιμοποιείτε το εργαλείο;

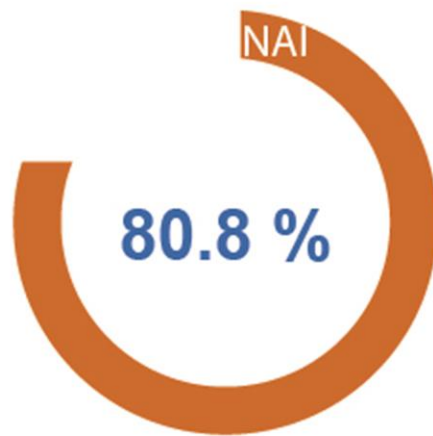


Ε.7. Αν ο προϋπολογισμός σας ήταν μεγαλύτερος θα επενδύατε χρήματα στην ανάλυση δεδομένων;

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ



ΕΛΛΑΔΑ

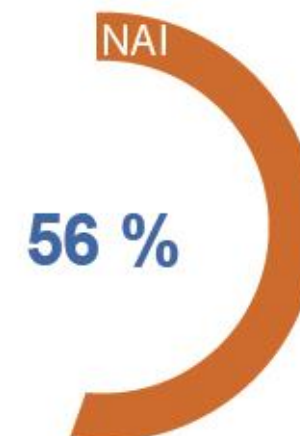


Ε.8. Έχετε χρησιμοποιήσει κάποια άλλη μορφή Usability testing στην Βιβλιοθήκη σας; (ερωτηματολόγια κτλ.)

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ



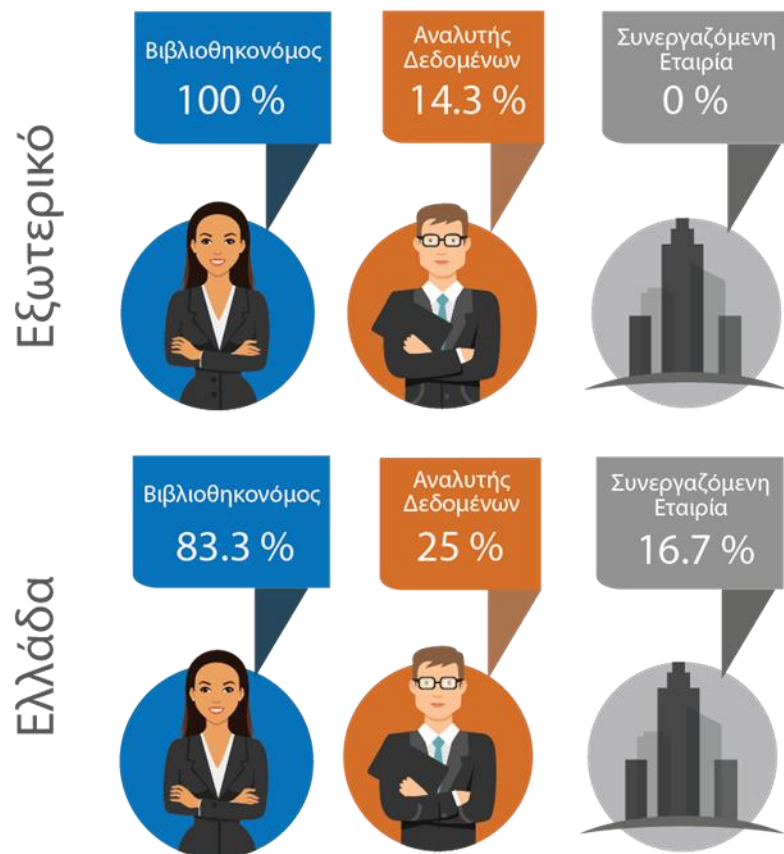
ΕΛΛΑΔΑ



■ Ερωτηματολόγια

■ Ερωτηματολόγια
■ Έρευνα Ικανοποίησης Χρηστών - ΜΟΔΙΠΑΒ

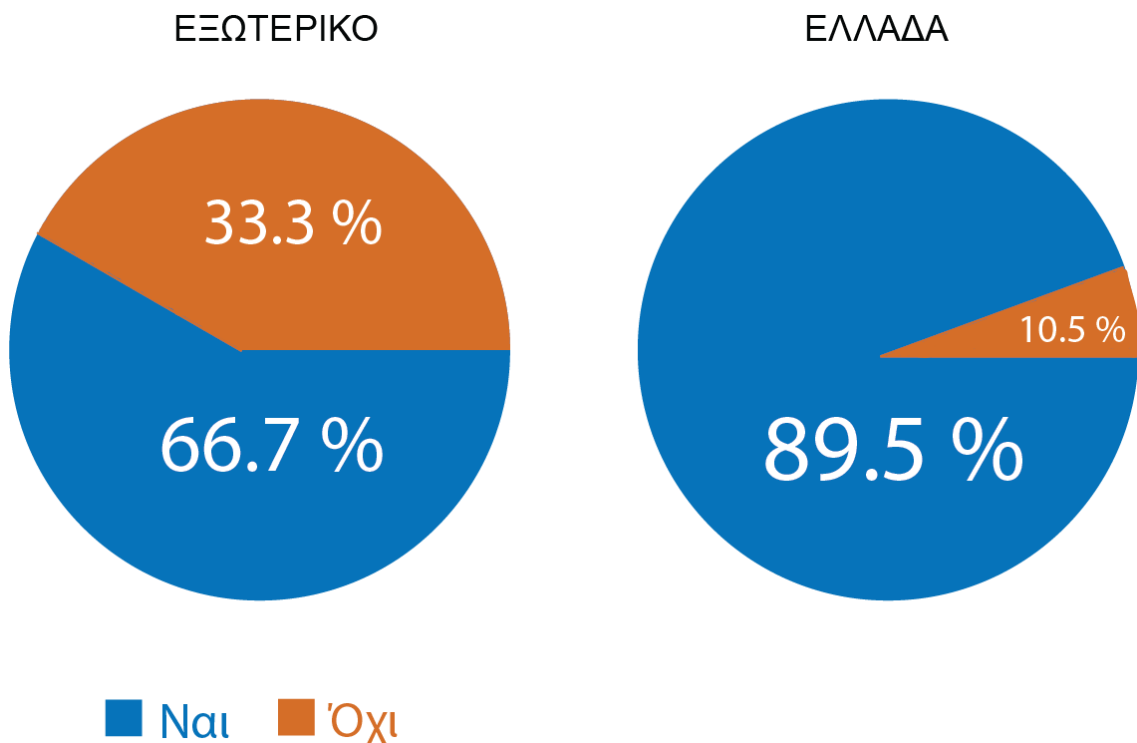
Ε.9. Ποιος έχει την πρόσβαση και τη διαχείριση στα στατιστικά δεδομένα σας (ερώτηση πολλαπλής επιλογής);



Ε.10. Διατηρείτε αρχείο καταγραφής δεδομένων;



Ε.11. Έχετε παρατηρήσει διαφορά στα δεδομένα έπειτα από βελτιώσεις που κάνατε στις υπηρεσίες σας;



Ενδεικτικές απαντήσεις

«... **αύξηση επισκεψιμότητας**: αλλαγή δομής ιστοσελίδας, συμβατότητα ιστοσελίδας με κινητές συσκευές»

«... **ελλιπής γνώση των χρηστών** για το σύνολο των υπηρεσιών ή χρήση μόνο των συμβατικών υπηρεσιών»

«... αναθεώρηση αρκετών **οδηγιών χρήσης**»

«... **μείωση ποσοστού εγκατάλειψης** ιστοσελίδας»

«...**αναδειχθηκαν τα προβλήματα** της ιστοσελίδας π.χ. λάθη όρων αναζήτησης»

«... **χρησιμοποιήθηκαν για βελτιώσεις** στην παροχή υπηρεσιών, ωράριο λειτουργίας βιβλιοθήκης, αύξηση και διάθεση οικονομικών πόρων»

«... **αύξηση των δανεισμών** και των χρηστών κυρίως των εξωτερικών»

«... εντάξαμε στην ιστοσελίδα περισσότερες **πηγές ελεύθερης πρόσβασης**»

«... **συμπληρώσαμε στην ιστοσελίδα** links που έλειπαν από το μενού πλοήγησης»



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

«...Στο δεύτερο μέρος του εικοστού αιώνα και συνεχίζοντας μέχρι σήμερα, μια από τις σημαντικότερες κοινωνικές λειτουργίες των βιβλιοθηκών ήταν να προσφέρουν στους αναγνώστες αυτή την ιδιωτικότητα, ως μέρος της ευρείας δέσμευσής τους στην πνευματική ελευθερία...»
(Lynch, 2017)



Ιδιωτικότητα

Web Analytics - Ορθές πρακτικές

Δημιουργία πολιτικής
απόρρητου

1

2

Σαφής δήλωση προς τους
χρήστες για την πολιτική
απόρρητου

Ενημέρωση των χρηστών ότι
για τη συλλογή δεδομένων
χρήσης & των διευθύνσεων
IP

3

4

Ασφαλής αποθήκευση
δεδομένων

Διαγραφή των διευθύνσεων
IP από τις αναφορές Web
analytics

5

6

Διαγραφή όλων των cookies
του προγράμματος
περιήγησης

Συνοψίζοντας

ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Web analytics: παρέχουν δεδομένα σε πραγματικό χρόνο

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ ΑΛΛΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Αναγκαία η σύγκρισή τους με ποιοτικές μεθόδους

ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΤΩΝ

Ενημέρωση & προστασία χρηστών

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Διατήρηση αντιγράφων



«ΕΞΥΠΝΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ»

**Νέες προοπτικές για τις
ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες**

- **Smart Campus**
- **Χρήση νέων τεχνολογιών
διαμοιρασμού της
πληροφορίας**
- **Νέες δεξιότητες προσωπικού**
- **Ανάλυση δεδομένων**
- **Ψηφιοποίηση**



Ευχαριστούμε για την προσοχή σας !!!

Εικόνες παρουσίασης από: <https://pixabay.com/>