



O que nos dizem as métricas produzidas nas redes sociais?

O exemplo da Biblioteca ISCTE-IUL no Facebook

João Dias

[ISCTE-IUL, joao.carlos.dias@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0002-0751-873X>]

Maria João Amante

[ISCTE-IUL, maria.amante@iscte-iul.pt, <http://orcid.org/0000-0001-8891-9094>]

ISCTE IUL

Instituto Universitário de Lisboa

Resumo

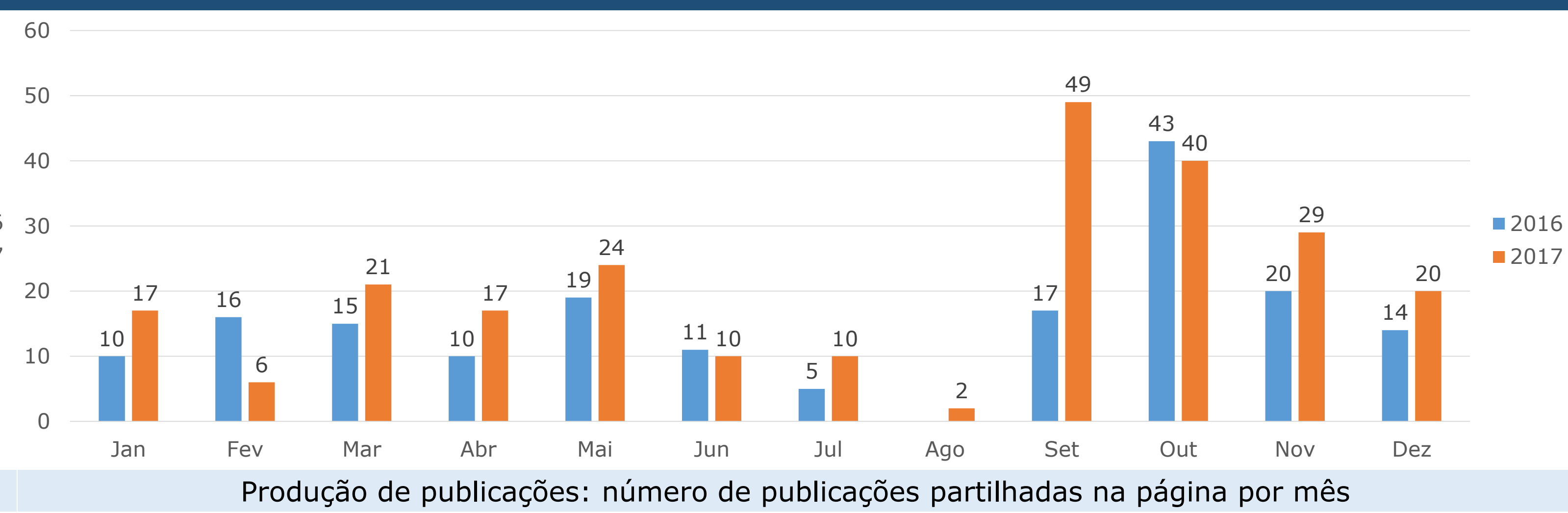
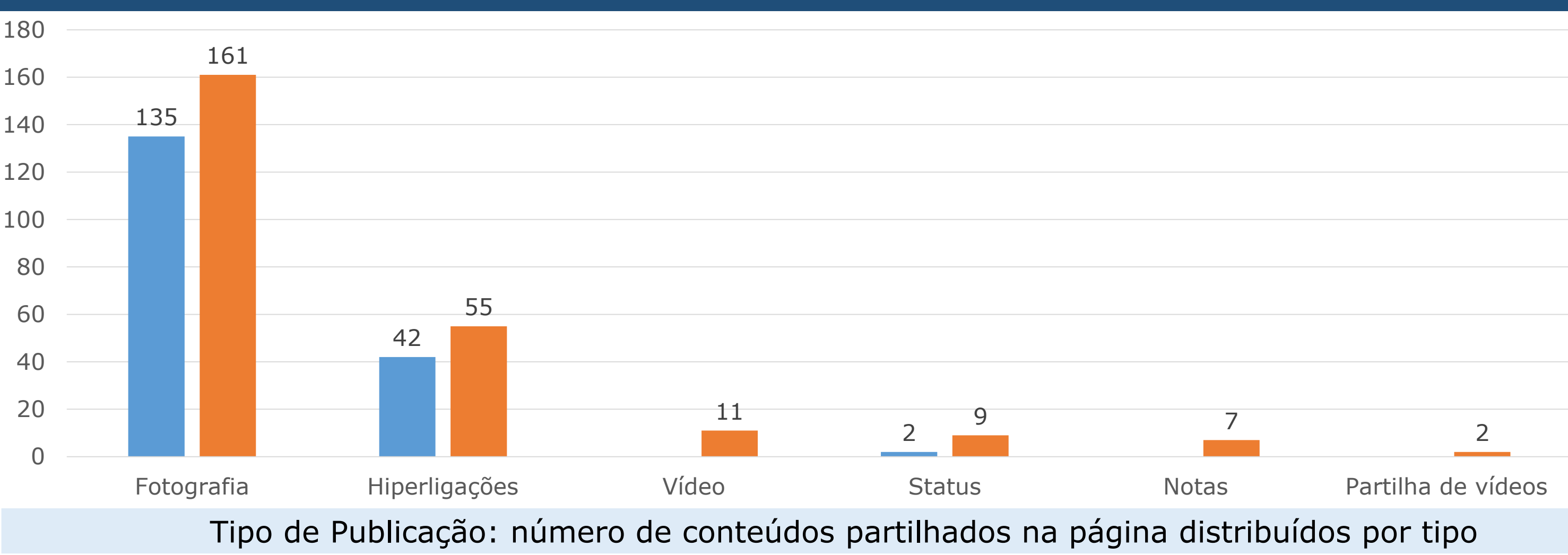
A utilização pelas Bibliotecas de Ensino Superior da rede social Facebook permitiu-lhes uma maior interação com os seus utilizadores, sejam eles internos ou externos (Arroyo-Vázquez, 2018). A divulgação de informação nas redes sociais trouxe, aos profissionais das bibliotecas, um trabalho acrescido de produção de conteúdos dinâmicos e diversificados (vídeos, imagens, entre outros). Este investimento em comunicação implica recursos humanos e tempo e deverá traduzir-se em maior impacto, alcance e interação. Este estudo pretende identificar um conjunto de *Indicadores Chave de Desempenho* e aplicar uma *Taxa de Interação* que permitam medir a relação entre Bibliotecas e os seus utilizadores no contexto do Facebook.

Metodologia

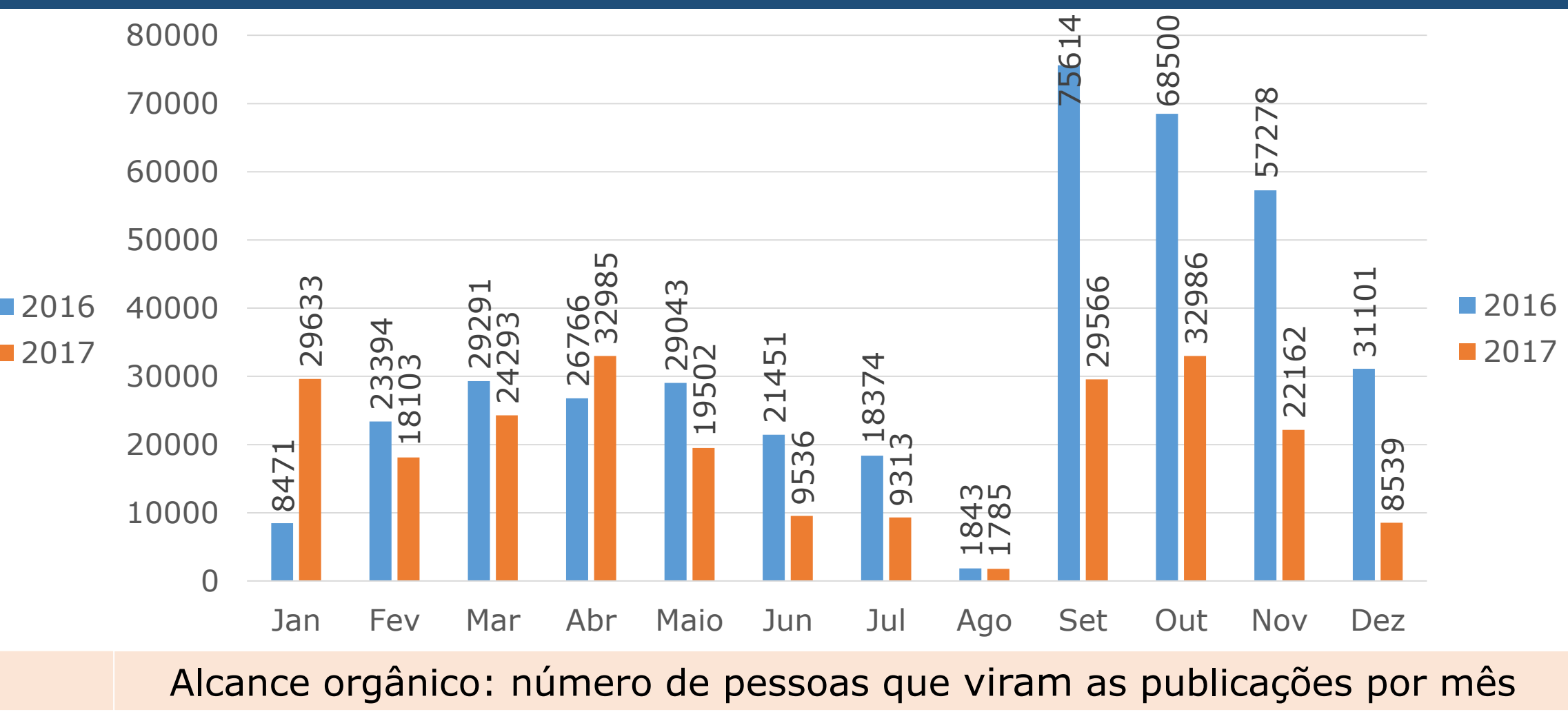
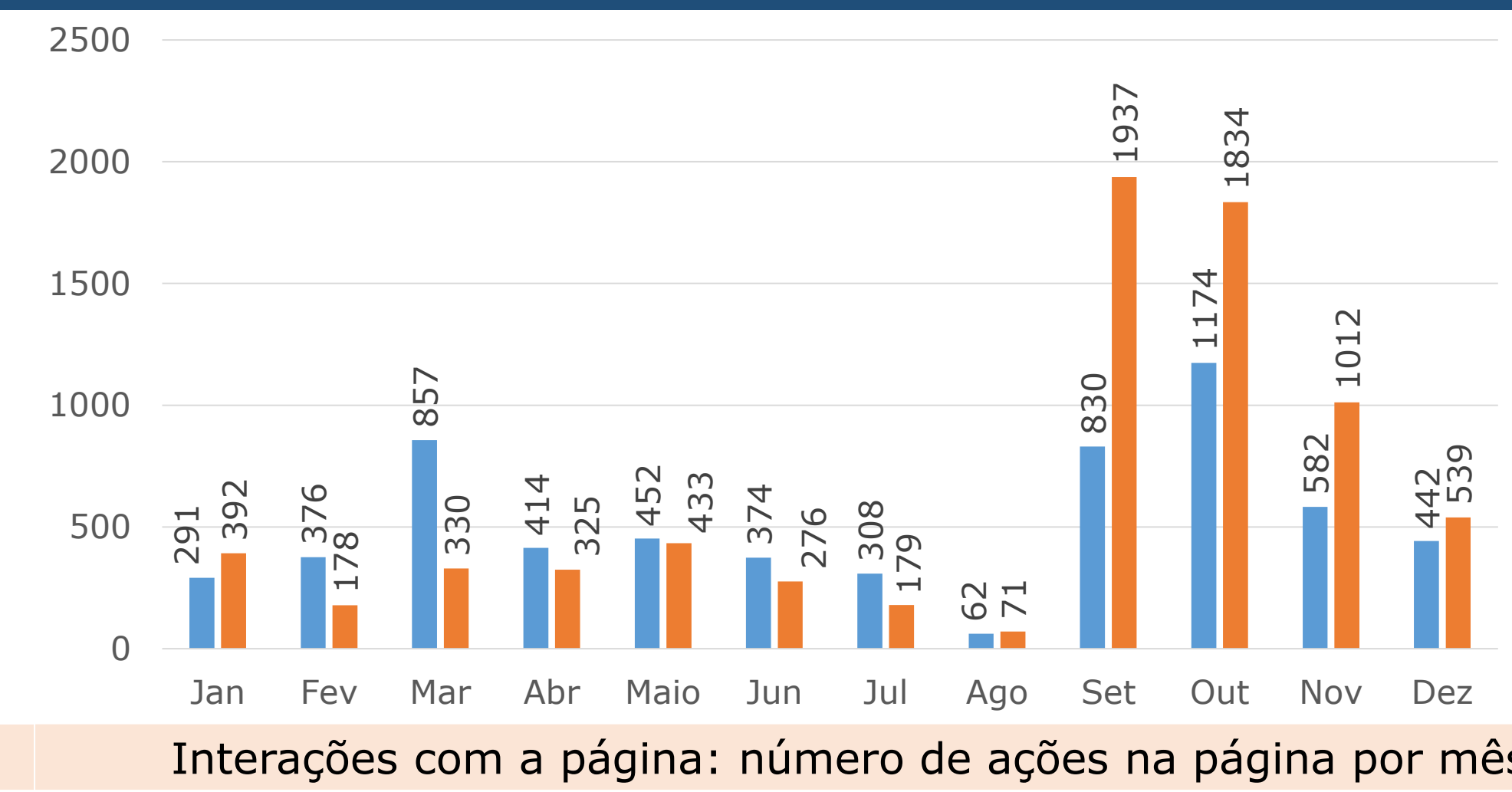
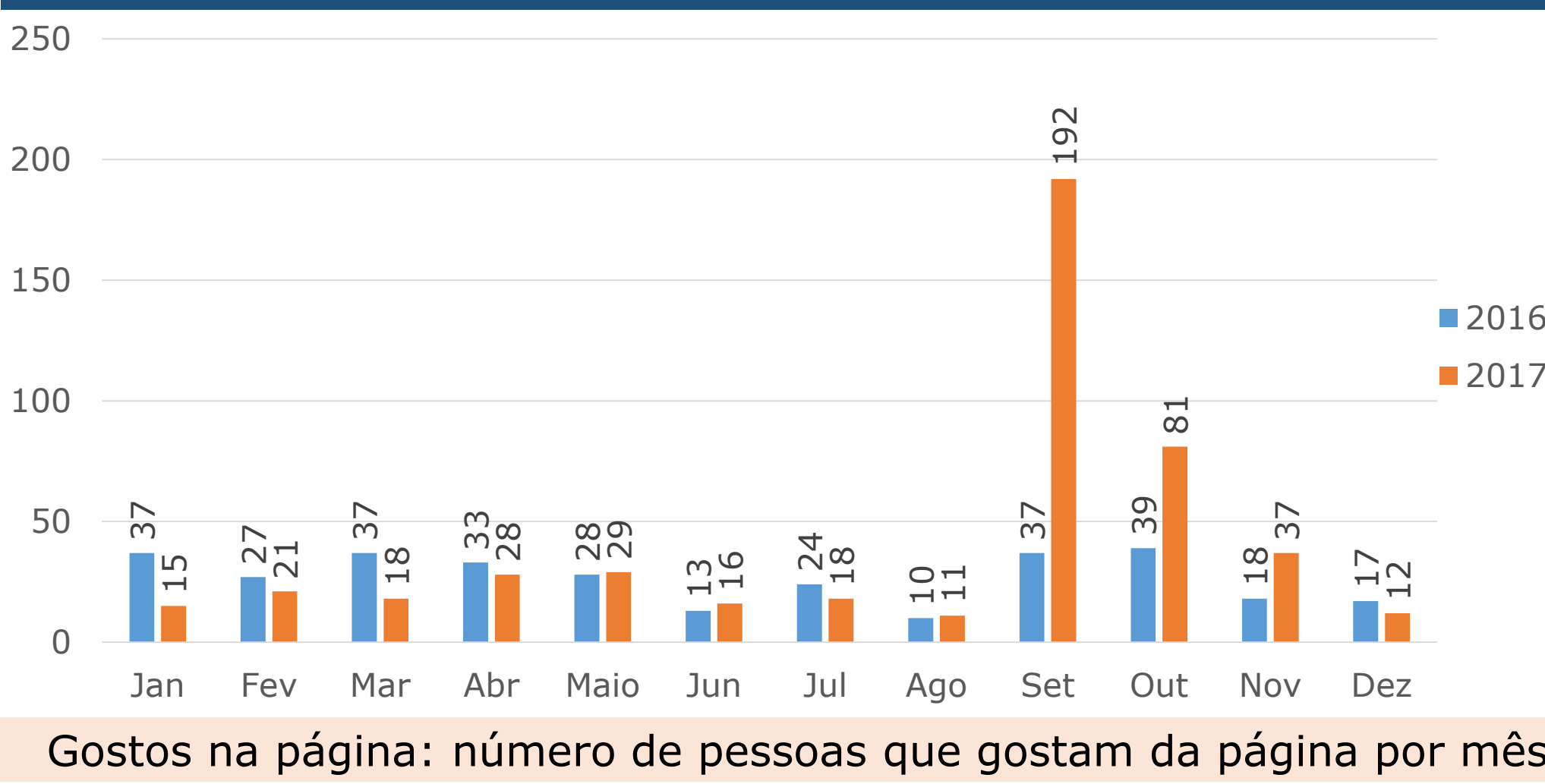
Com o recurso ao exportador de dados do Facebook (que permite trabalhar com mais de 200 tipos de dados) identificaram-se e selecionaram-se os seguintes Indicadores Chave de Desempenho mensais relativos à página gerida pela Biblioteca ISCTE-IUL: *tipo de publicação, produção de publicações, gostos na página, interações com a página, alcance orgânico, visualizações de vídeos e interações com a publicação*. Os *Indicadores Chave de Desempenho* foram analisados utilizando três métricas: *atividade, audiência e interação* (King, 2015), de acordo com as suas características. Foi ainda calculada a *Taxa de Interação* (Peñaflo, 2018). Os dados apresentados podem ser consultados em <http://doi.org/10.5281/zenodo.1196291>.

Métricas

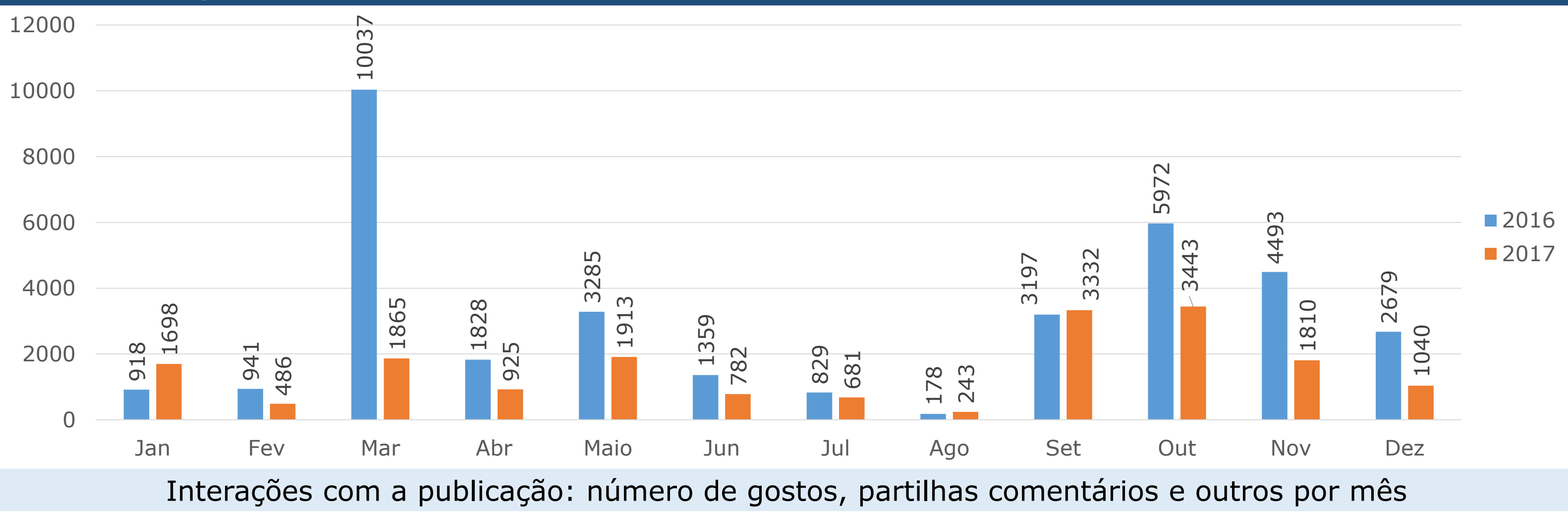
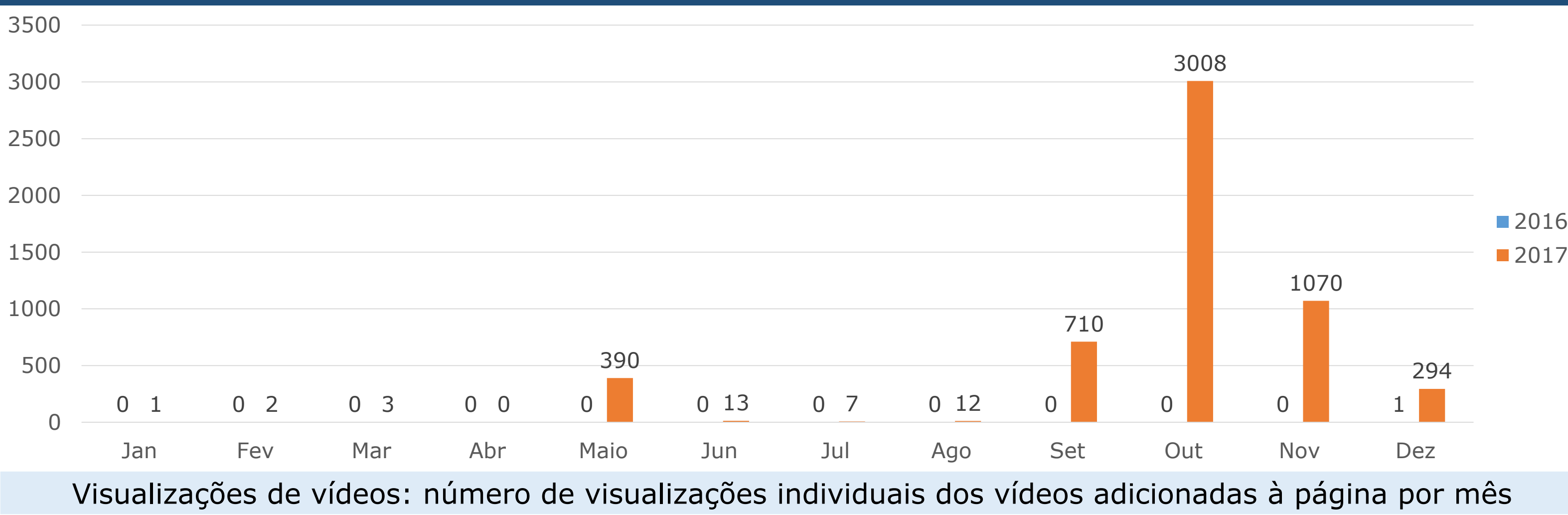
Métricas de atividade



Métricas de audiência



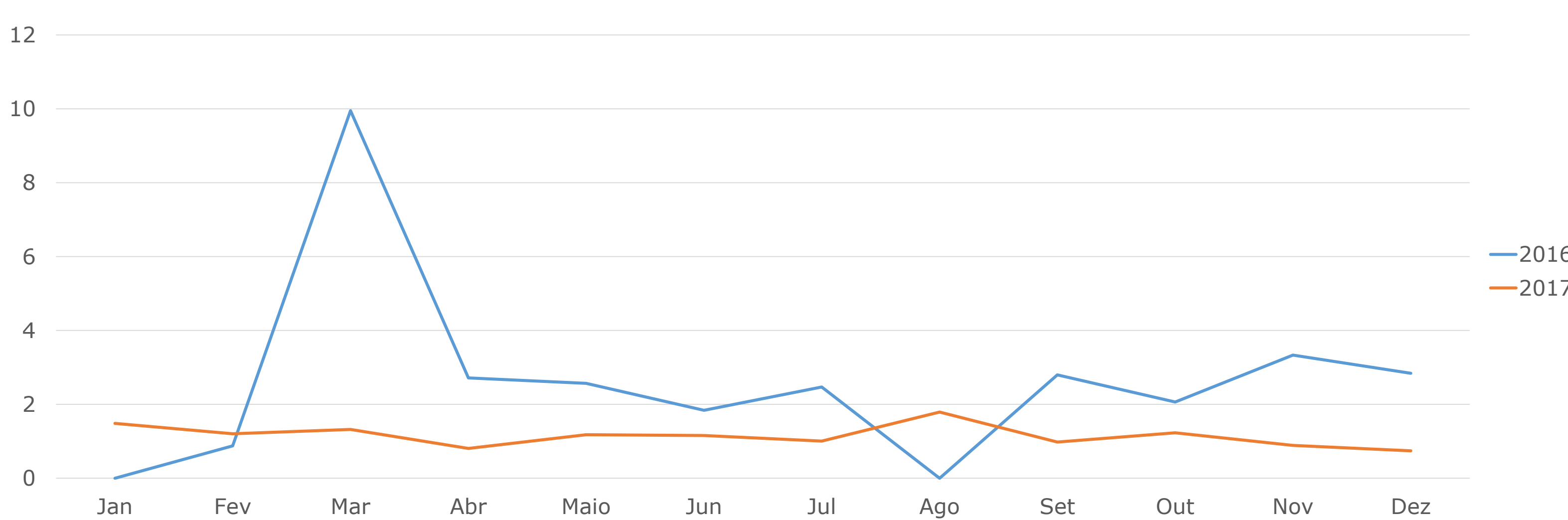
Métricas de interação



Taxa de Interação

Fórmula Socialbakers

$$\text{Taxa de Interação} = \frac{\text{Interação diária (Gostos+Partilhas+Comentários)}}{N^{\circ} \text{ publicações diárias} + N^{\circ} \text{ gostos na página diários}} \times 100$$



Ano	Taxa de Interação Anual
2016	1,14
2017	2,62

Analisados os dois últimos anos, verifica-se um aumento relevante da taxa de interação. Apesar da diminuição das interações por mês este aumento explica-se pelo aumento do número de gostos na página e de conteúdos publicados.

Bibliografia

Arroyo-Vázquez, N. (2018). Interacción en las páginas en Facebook de las bibliotecas universitarias españolas. *El profesional de la información*, 27(1), 65-74. 10.3145/epi.2018.ene.06

King, D. L. (2015). *Managing your library's social media channel*. Chicago: ALA.

Peñaflo, J. (2018). "Beyond "Likes": An assessment of user engagement in Facebook among Philippine academic libraries". *Library Management*, 39(1-2), 59-65. 10.1108/LM-12-2016-0100.

Socialbakers - <https://www.socialbakers.com/>