

Comunicação na Biblioteca do Iscte

Medir e avaliar para mais perto
chegar e fazer a diferença

TERESA SEGURADO
VERA BATALHA
ANA INÁCIO
RICARDO REIÇADAS

5 maio 2023



14º
congresso
nacional
bad



3 a 5
maio
2023

universidade do
algarve

comunidades e
profissionais
para o futuro:
agir hoje





01

A Comunicação na
Biblioteca do Iscte

02

Métodos

03

Resultados e
Discussão

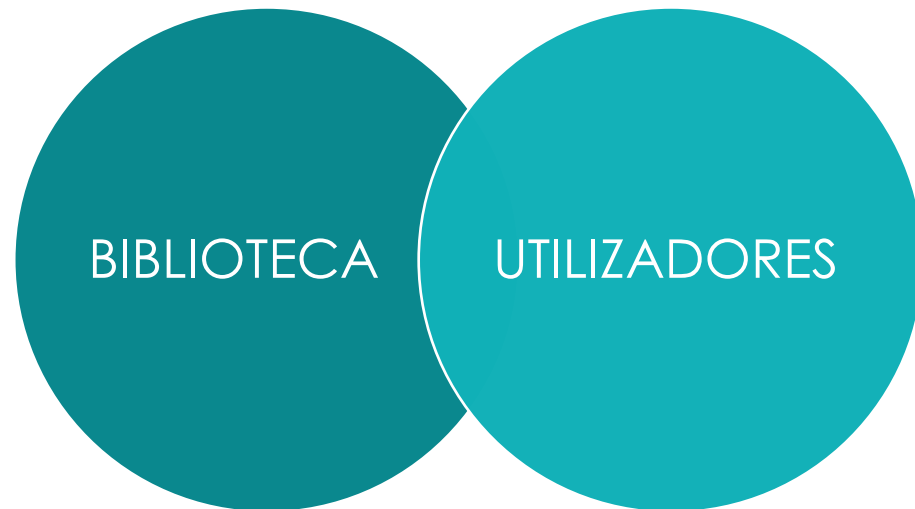
04

Conclusões



A COMUNICAÇÃO NA BIBLIOTECA DO ISCTE

Comunicação



- ✓ comunicação **unidirecional** da biblioteca para a comunidade
- ✓ comunicação **bidirecional** entre a biblioteca e a comunidade





A COMUNICAÇÃO NA BIBLIOTECA DO ISCTE

	mês	dez	jul	mar	out	mai	jul	nov	abr	jun	ago	jul	mai	jul	set	set	mar	jun	set	jan	mai	dez	
ano	04	05	06	08	09	09	09	09	10	10	10	11	16	17	17	18	19	19	19	20	21	22	
BiblioNews (Newsletter da Biblioteca)																							
Nova Página Web			X	X							X												
1º Guia de Apoio ao Utilizador																							
Serviço de Referência via Chat																							
Twitter																							
Blogoteca																							
Facebook																							
Slideshare																							
Instagram																							
Youtube																							
Infografia Trimestral																							

Mailchimp

Integração Portal Iscte

deixou de ser atualiz.

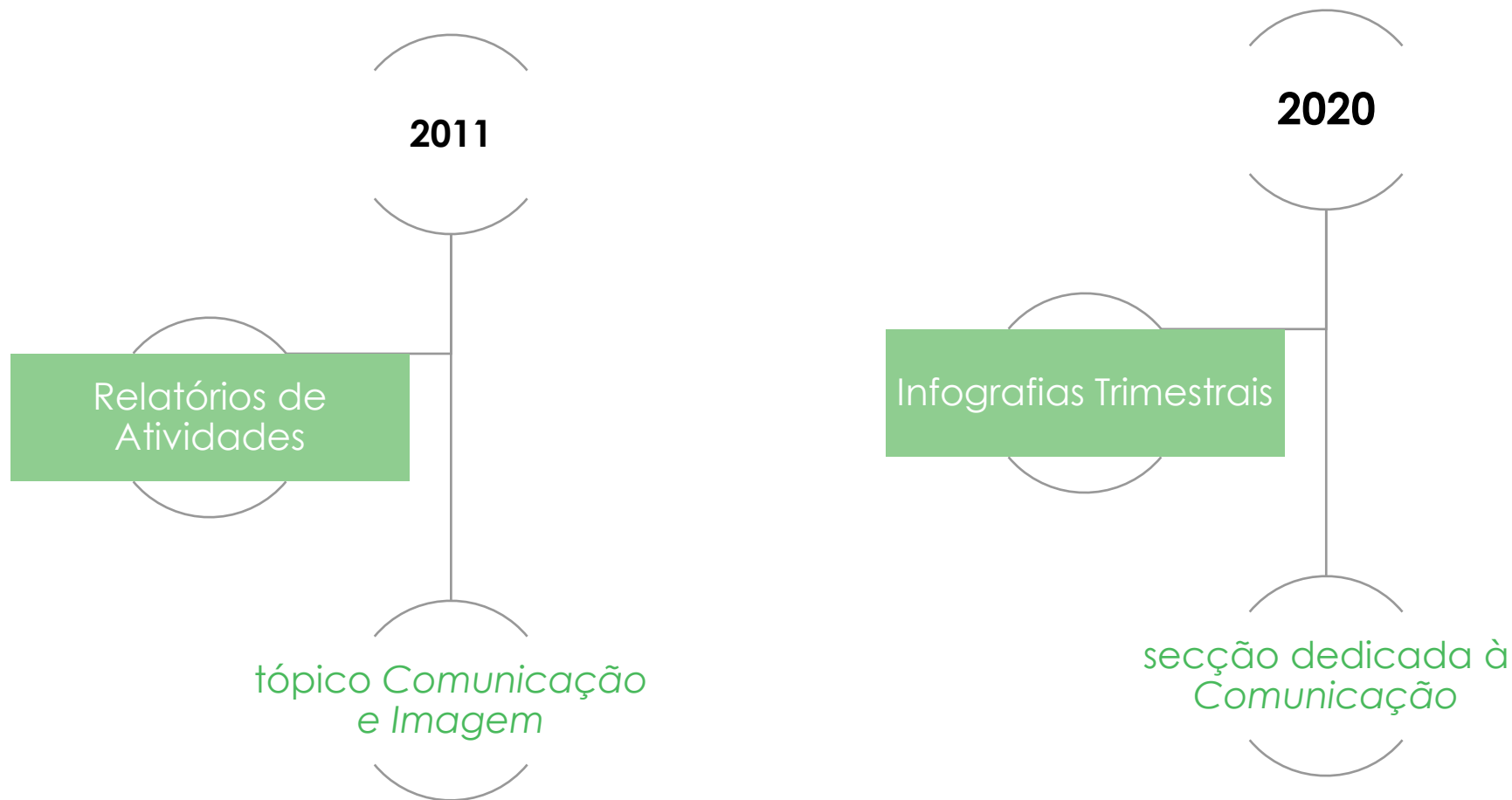
deixou de ser atualiz.

deixou de ser atualiz.





Registo





Avaliação

- (1)** questionário de avaliação das ações de formação
 - Organização da formação
- (2)** questionário à satisfação dos utilizadores
 - Grupo Comunicação
- (3)** questionário de aplicação exclusiva a estudantes e dedicado às redes sociais
- (4)** entrevista exclusiva a docentes e investigadores
- (5)** métricas redes sociais e softwares utilizados

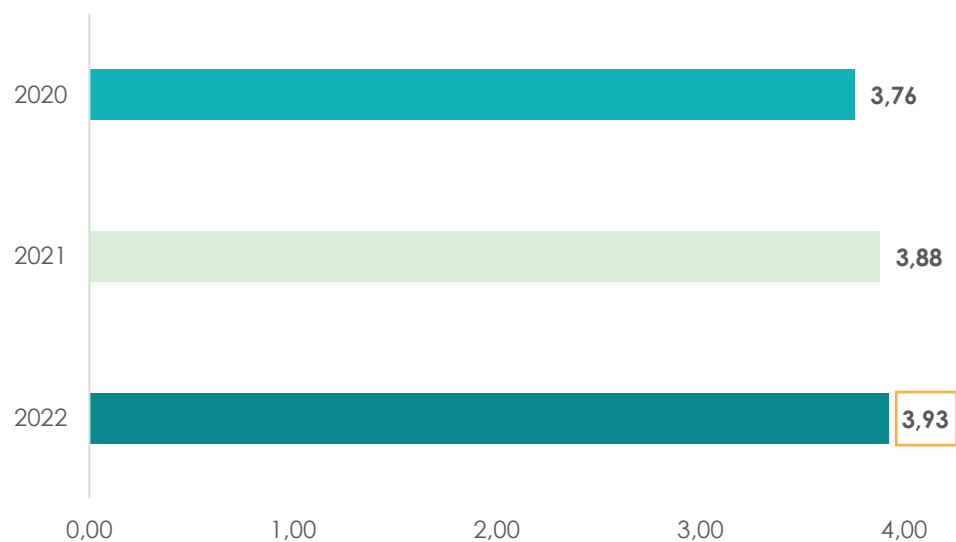




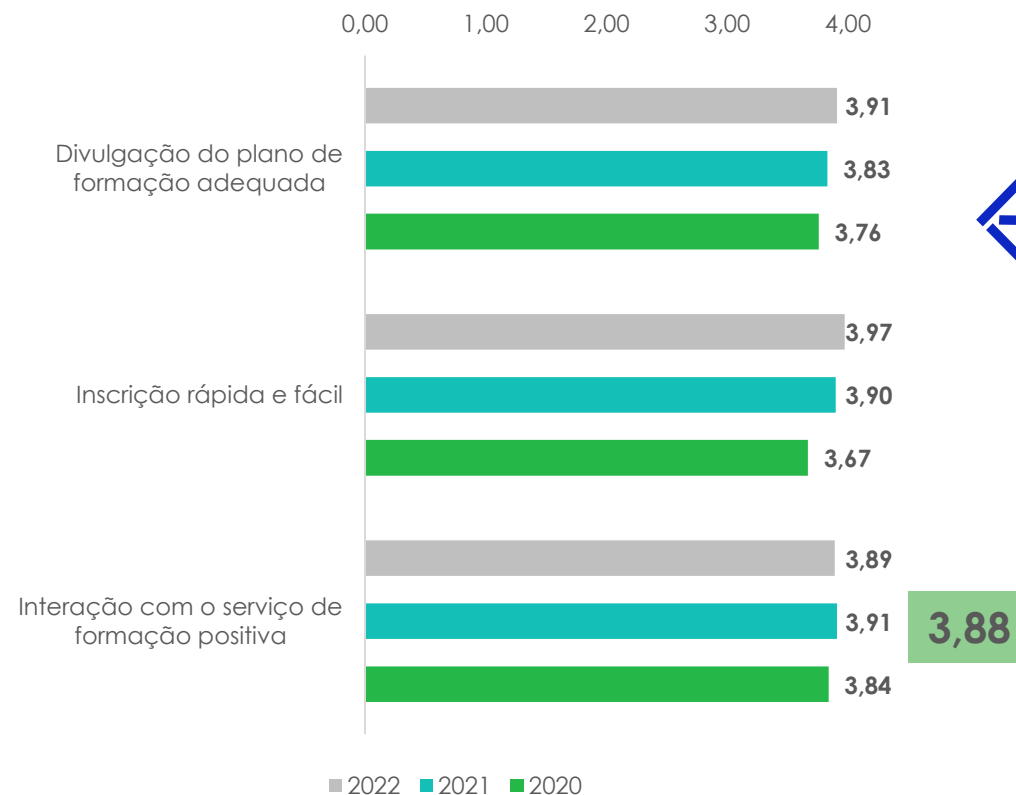
RESULTADOS E DISCUSSÃO

(1) questionário à satisfação dos formandos (2020-2022)

✓ organização da formação (média)



✓ organização da formação por item (média)

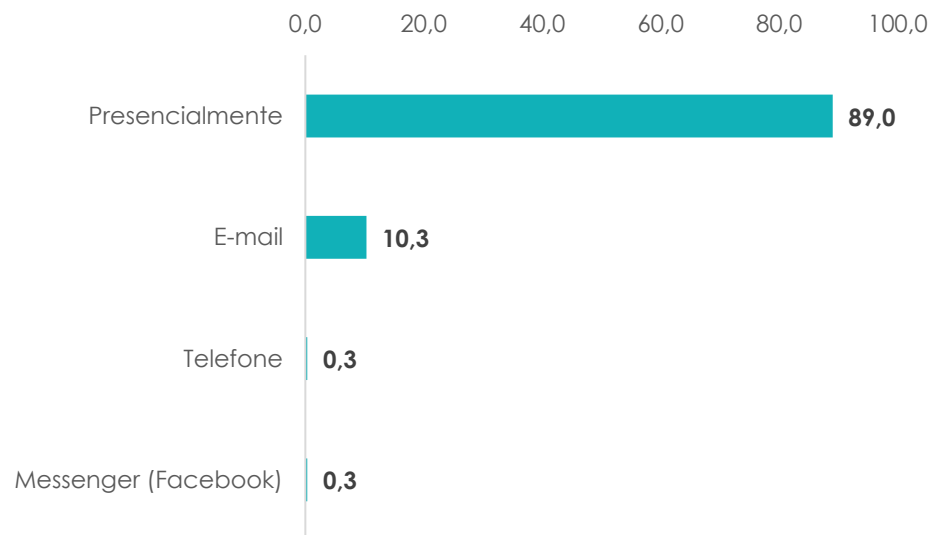




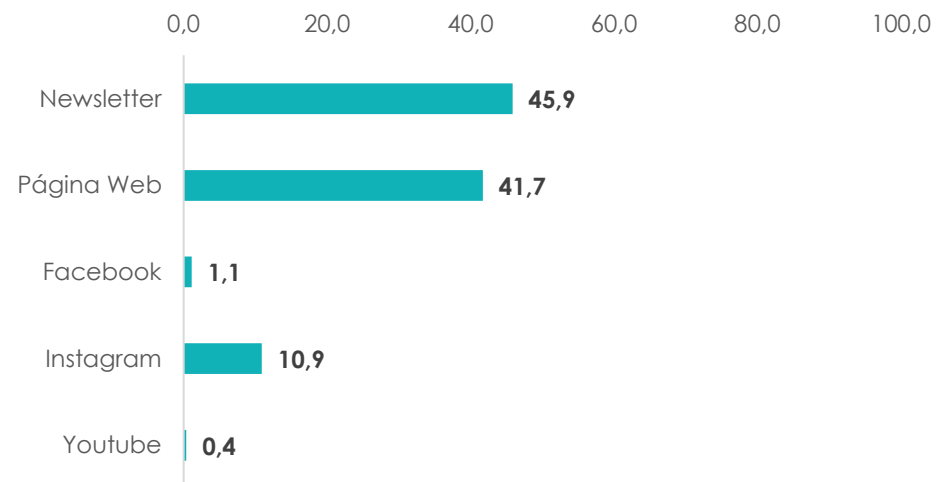
RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(2) questionário à satisfação dos utilizadores – 2022

✓ forma mais frequente de contacto (%)



✓ canal de comunicação mais utilizado (%)

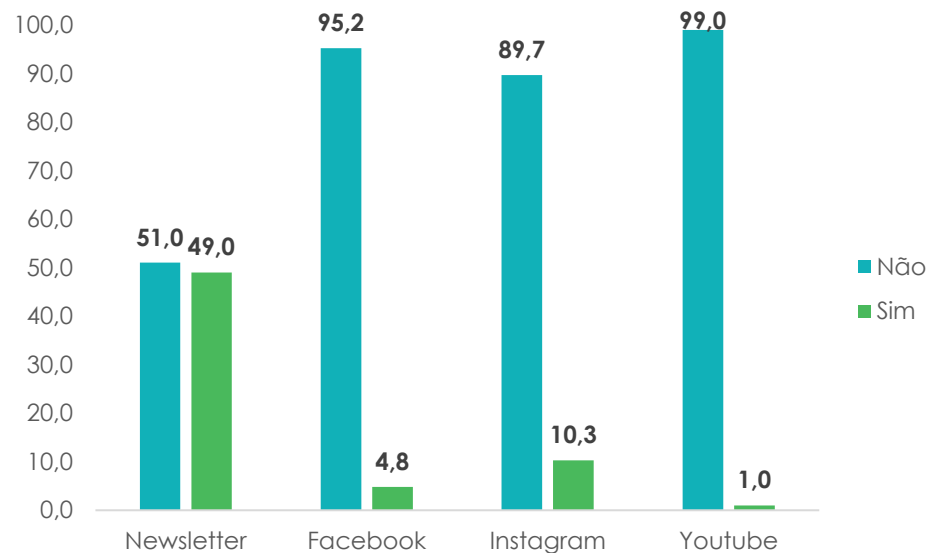




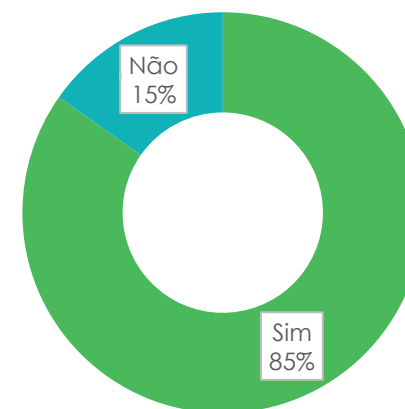
RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(2) questionário à satisfação dos utilizadores – 2022 (cont.)

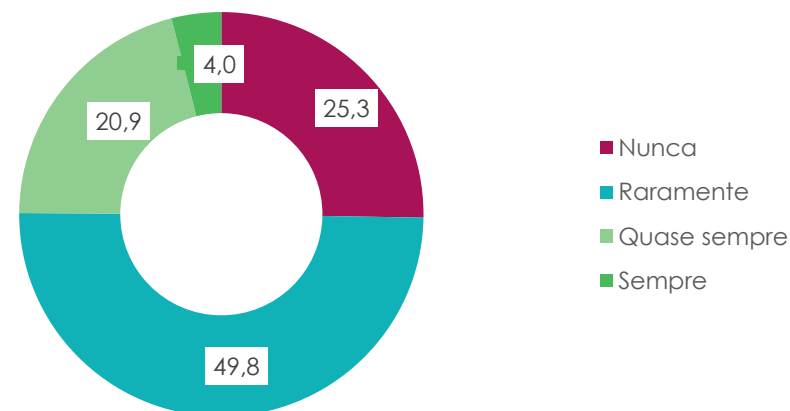
✓ seguimentos ou alertas (%)



✓ recomendação dos canais de comunicação (%)



✓ Partilha da informação recebida (%)

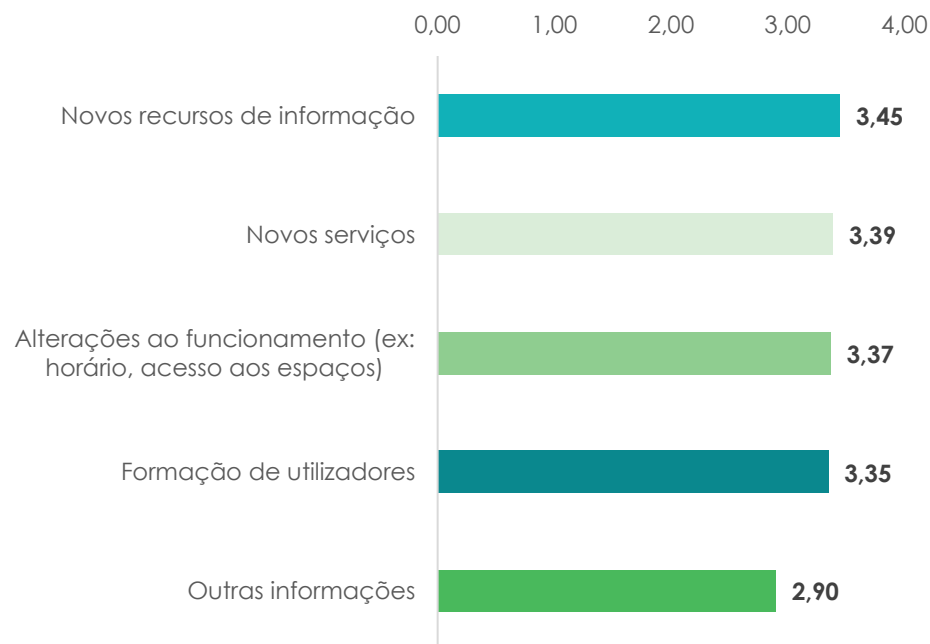




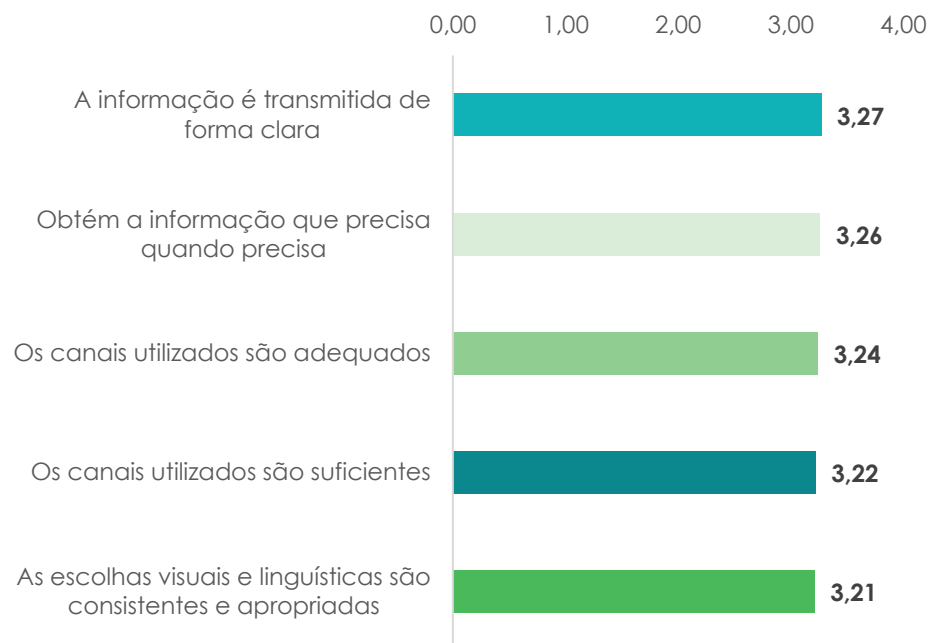
RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(2) questionário à satisfação dos utilizadores – 2022 (cont.)

✓ importância dos conteúdos de comunicação (média)



✓ avaliação da comunicação (média)

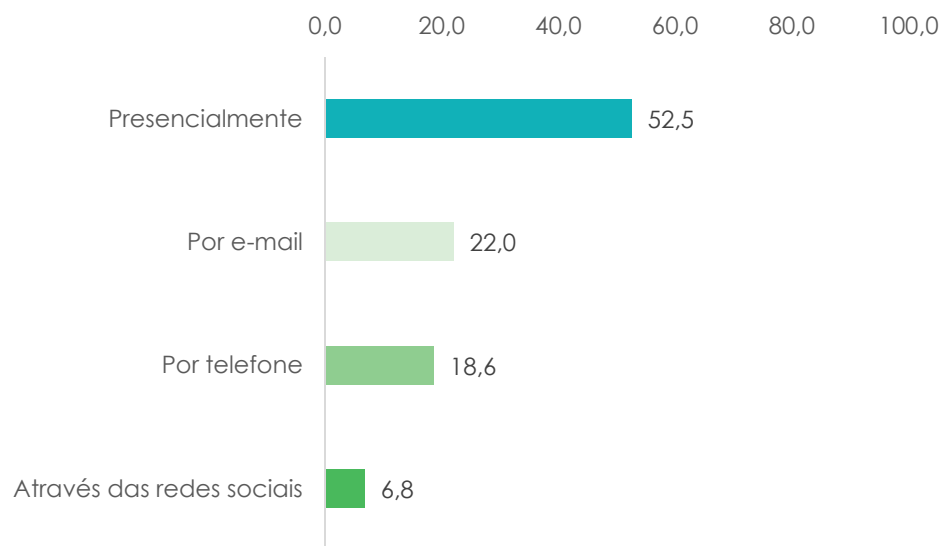




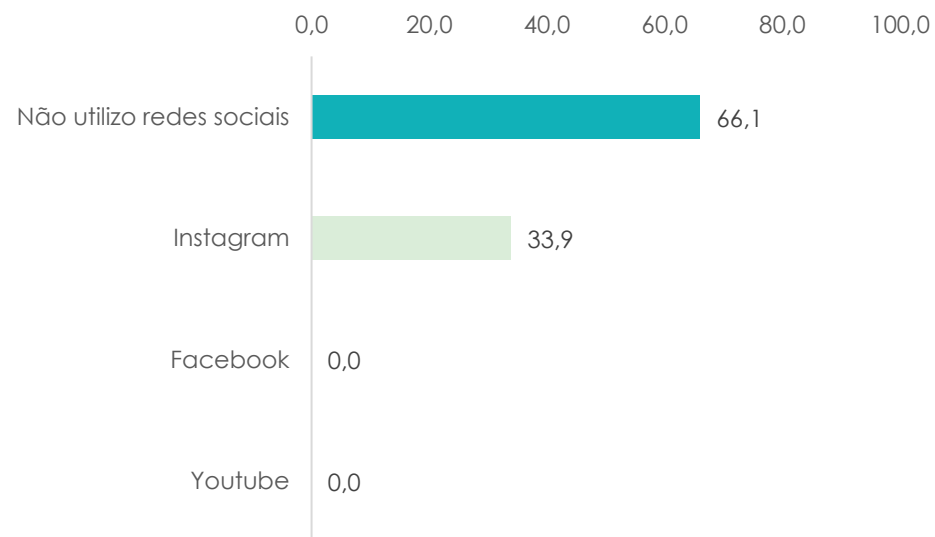
RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(3) questionário Redes Sociais da Biblioteca – 2022

✓ forma preferencial de contacto com a Biblioteca (%)



✓ rede social mais usada para conhecer recursos, ferramentas ou iniciativas da Biblioteca (%)

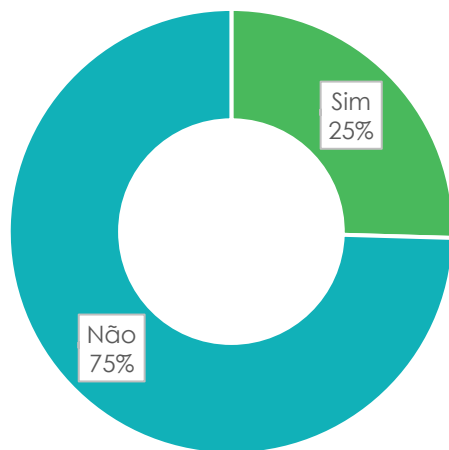




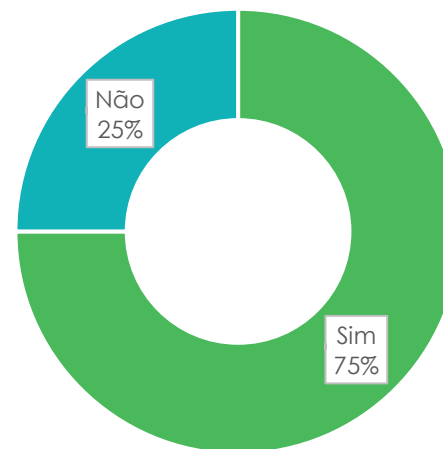
RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(3) questionário Redes Sociais da Biblioteca – 2022 (cont.)

- ✓ definição de alertas ou similares nessas redes(%)



- ✓ recomendação das redes sociais da Biblioteca a outras pessoas (%)



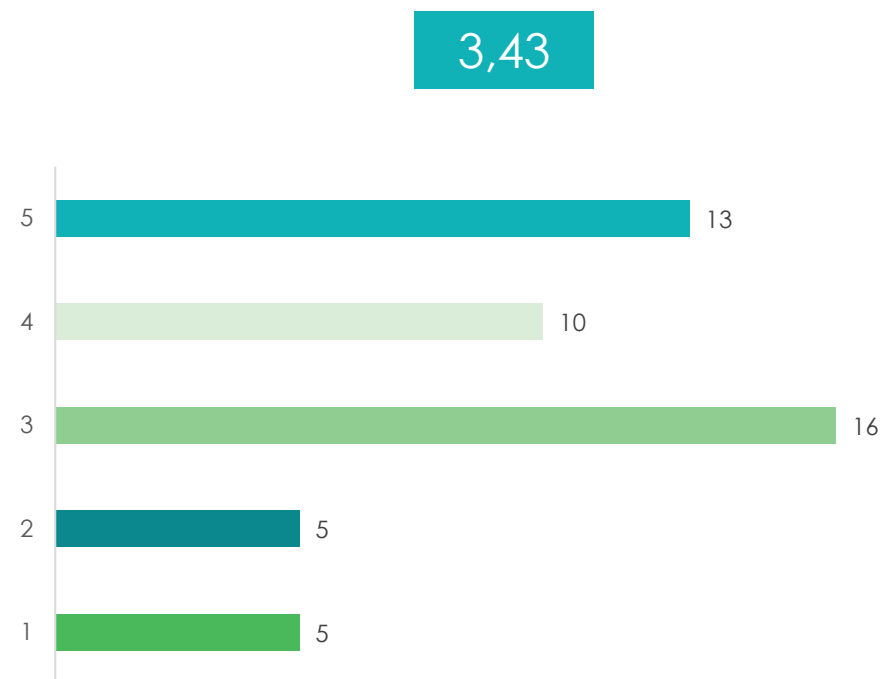


RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(3) questionário Redes Sociais da Biblioteca – 2022 (cont.)

✓ frequência de partilha de informação (%)

✓ avaliação geral (n)





RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(4) entrevista aos docentes e investigadores – 2022 (cont.)

1) O meio de comunicação da Biblioteca mais utilizado / considerado eficaz

os meios de comunicação mais utilizados são os remotos

- correio eletrónico

a comunicação através das exposições (vitrines e montra)

placards junto à entrada da Biblioteca





RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(4) entrevista aos docentes e investigadores – 2022 (cont.)

3) Recomendação de contacto com a Biblioteca a terceiros



estudantes/orientandos

peças externas à instituição





RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(4) entrevista aos docentes e investigadores – 2022 (cont.)

- 4) Aspectos determinantes para uma perceção favorável sobre as competências de comunicação da Biblioteca

direta

clara

segmentada/personalizada

bem organizada

não seja excessiva

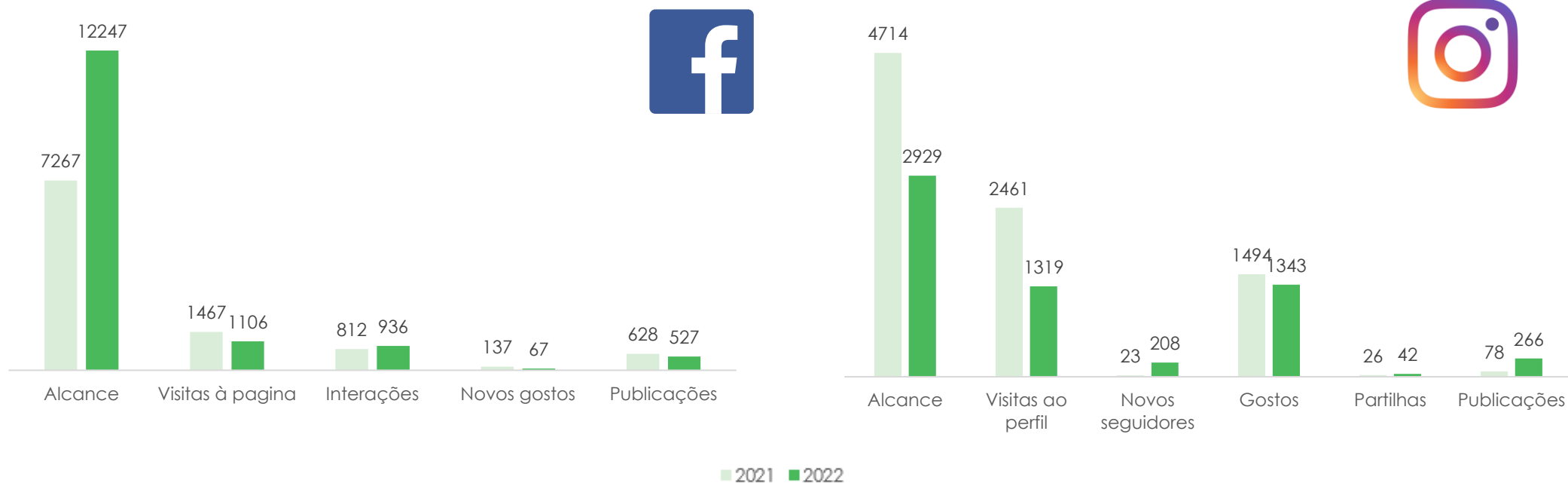
maior aposta nas redes sociais





RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(5) métricas (2020/21-2022)



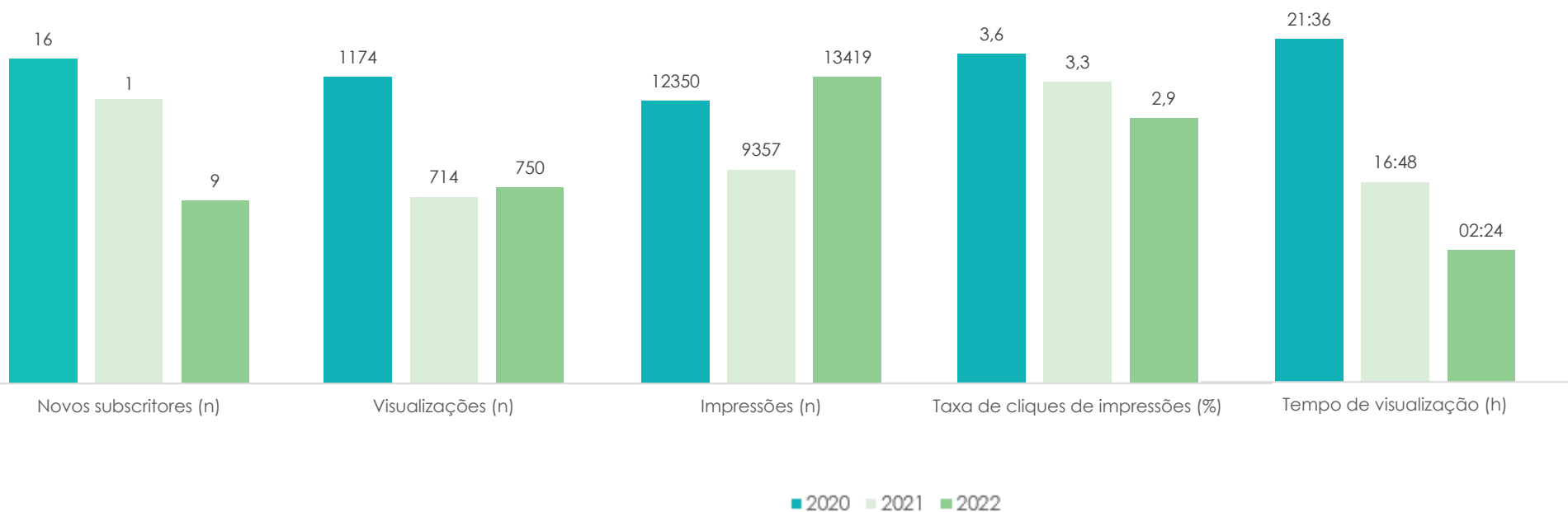


RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(5) métricas (2020/21-2022) (cont.)



Vídeos Publicados / ano

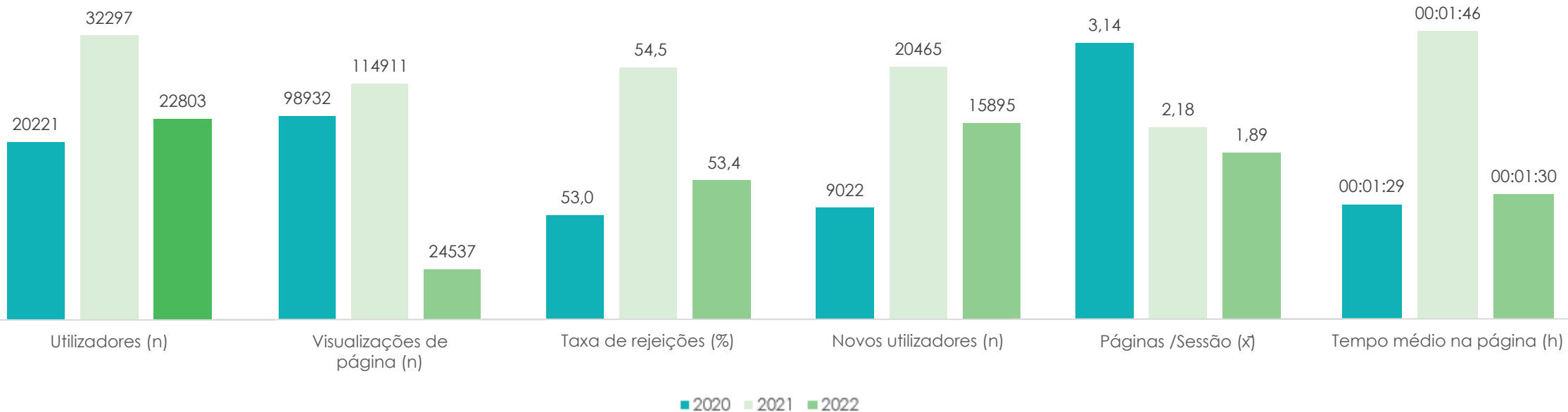
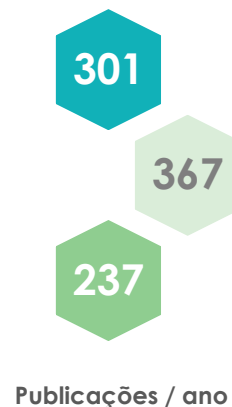




RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(5) métricas (2020/21-2022) (cont.)

Página Web

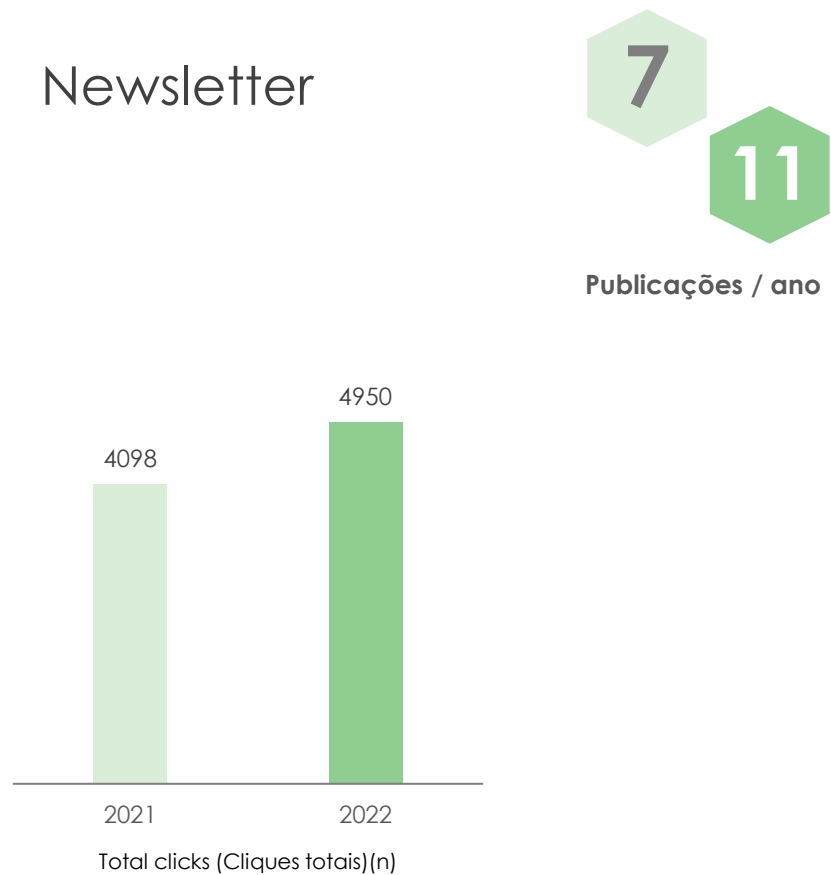




RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(5) métricas (2020/21-2022) (cont.)

Newsletter



Infografia

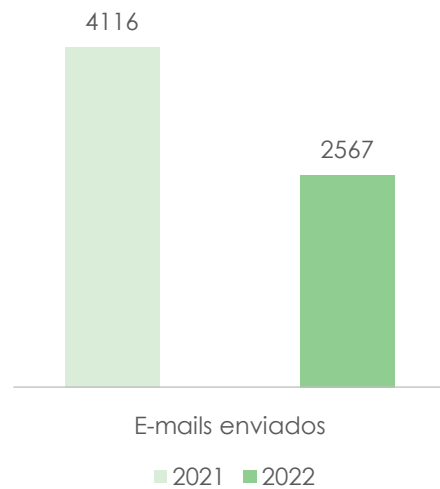




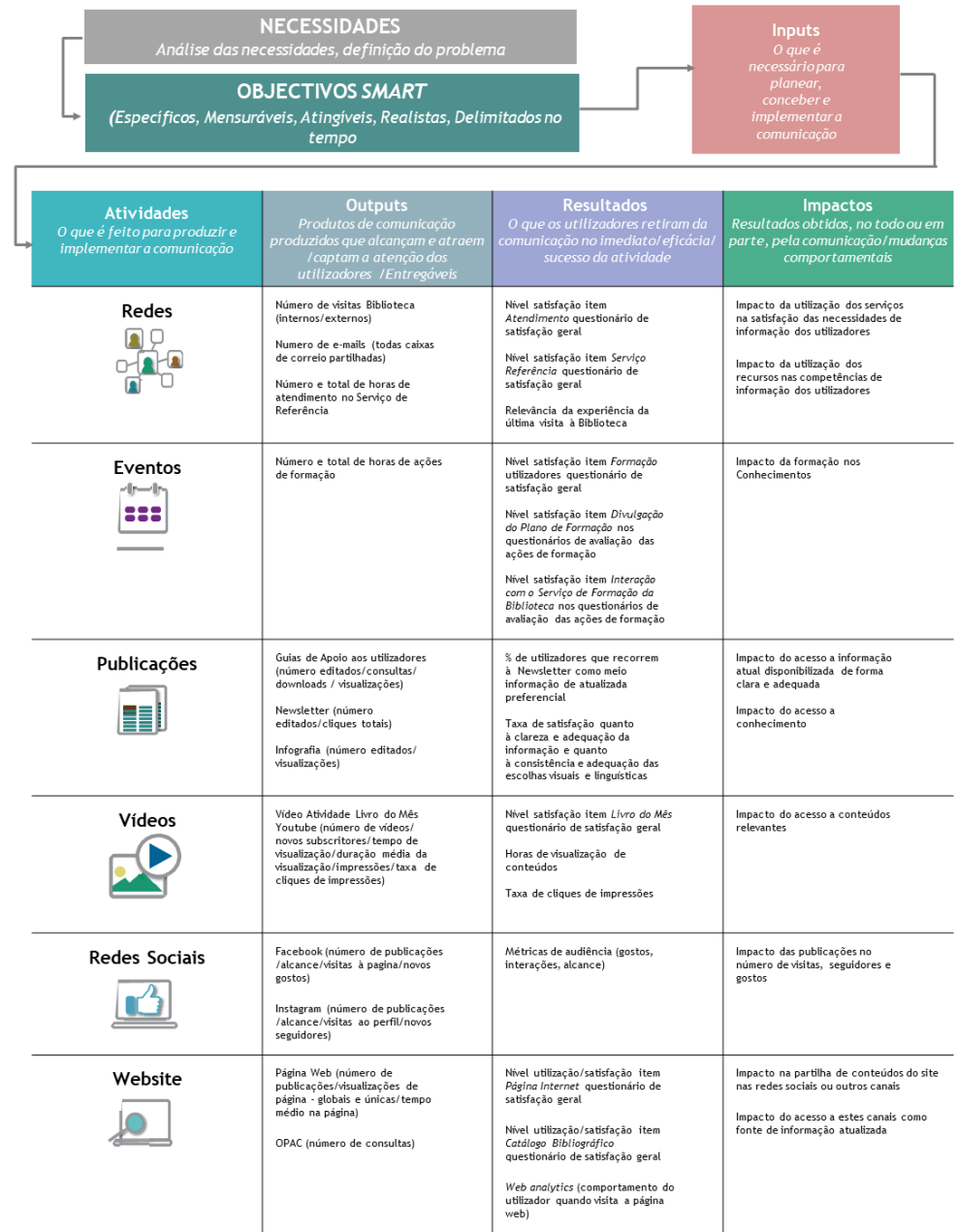
RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

(5) métricas (2020/21-2022) (cont.)

E-mail



FRAMEWORK INDICADORES DE COMUNICAÇÃO NA BIBLIOTECA DO ISCTE



Adaptado de: Comissão Europeia. (2019). *Communication network indicators*. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/communication_network_indicators.pdf



RESULTADOS E DISCUSSÃO (cont.)

a sistematização dos indicadores de avaliação de comunicação na *Framework Indicadores de comunicação na Biblioteca do Iscte* permite:

- identificação de lacunas no processo de interação com os utilizadores
- identificação de melhorias:
 - canais de comunicação
 - novos canais
 - aperfeiçoamento dos meios existentes
 - métodos de avaliação da utilização
 - aprofundar os existentes
 - novas formas de avaliação





CONCLUSÕES

os resultados indicam ainda um longo caminho a percorrer

- métodos utilizados
- profundidade dos dados recolhidos
- análise mais detalhada das diferentes métricas disponíveis
- como melhorar
 - publicação
 - disseminação de conteúdos
 - formas de interação





CONCLUSÕES (cont.)

definir e implementar estratégias de comunicação

- qualificar recursos humanos
- conhecer os utilizadores
- aproveitar a diversidade de ferramentas de marketing e de apresentação visual
- produzir conteúdos direcionados à participação e interação dos utilizadores





CONCLUSÕES (cont.)

- redes sociais
 - investir na produção de vídeos curtos nas redes que a Biblioteca já dispõe
 - maior utilização das *Stories*
- presencial
 - aumentar a qualidade do atendimento

sucesso da relação de comunicação



*O mais importante na comunicação
é ouvir o que não foi dito*

Peter Drucker



iscte INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Muito obrigada!

Teresa Segurado

teresa.segurado@iscte-iul.pt

Vera Batalha

vera.batalha@iscte-iul.pt

Ana Inácio

ana.inacio@iscte-iul.pt

Ricardo Reiçadas

ricardo.reicadas@iscte-iul.pt