



- **Web Marketing – Redes Sociais como meios de comunicação e divulgação de instituições e organizações**

- **António Sá Santos**



Marketing / Definição

- “Conjunto de métodos e meios de que uma organização dispõe para promover, nos públicos pelos quais se interessa, os comportamentos favoráveis à realização dos seus objectivos”.
- Lendrevie, et al, 1993

Marketing/Definição

- “É fornecer o produto e o serviço certo, ao cliente certo, no local certo, no momento certo, ao preço certo, com a comunicação certa”.

■ Kotler, 1991

Marketing/Definição

- “É conhecer e compreender o cliente tão bem que o produto ou serviço sirva...e venda por si próprio”.
- Peter Ducker, 1973

Marketing/Definição

- O Marketing compõe-se de:
 - Organização;
 - Produto, bem ou serviço;
 - Cliente ou utilizador;

Conceitos essenciais

- Necessidades;
- Desejos;
- Produtos;
- Valor;
- Satisfação;
- Qualidade;
- Relacionamento;
- Mercado;

Marketing para o Séc. XXI

- Marketing concept:
- Globalização
- Novas tecnologias e novas ferramentas;
 - Novas estratégias
 - Nova comunicação
 - Buzzmarketing
 - Neuromarketing

COMUNICAÇÃO DE MARKETING

“Não pensem no que nós pomos num anúncio, mas no que o consumidor tira de lá”.

Rosser Reeves

COMUNICAÇÃO DE MARKETING

- É o conjunto de meios à disposição da instituição para comunicar e trocar informações;
- Comunicação que pode ser feita para o exterior (público/utilizador) ou para o interior (trabalhadores);

COMUNICAÇÃO - Modelo

- Escolher e definir os receptores que se quer atingir e que resposta pretende receber;
- Ter em conta a capacidade de descodificação dos receptores;
- Escolher o canal pelo qual se devem atingir os receptores;
- Prever os canais de retorno da mensagem de forma a que os emissores possam controlar as respostas;

Funcionamento da comunicação

- Estimulo à fidelização;
- Estímulo à intensificação de uso;
 - Utilizador
 - Valor da Biblioteca

THE INTERNET CAN'T REPLACE A TRAINED LIBRARIAN





**KEEP
CALM
AND**

**ASK A
LIBRARIAN**

Estratégia

- O que estamos a fazer?
- O que poderíamos estar a fazer?
- Como o poderemos fazer?
- Quando o poderemos fazer?
- Para que o fazemos?

Estratégia

- Redes sociais:

- Whatsapp
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Google+
- Pinterest
- Flickr
- ...

WHAT WOULD LIFE BE LIKE WITHOUT FACEBOOK?

*'Like the sky
without stars.'*

—ADIGUNA
WIJAYA-ABUNDJANI,
JAMBI, INDONESIA



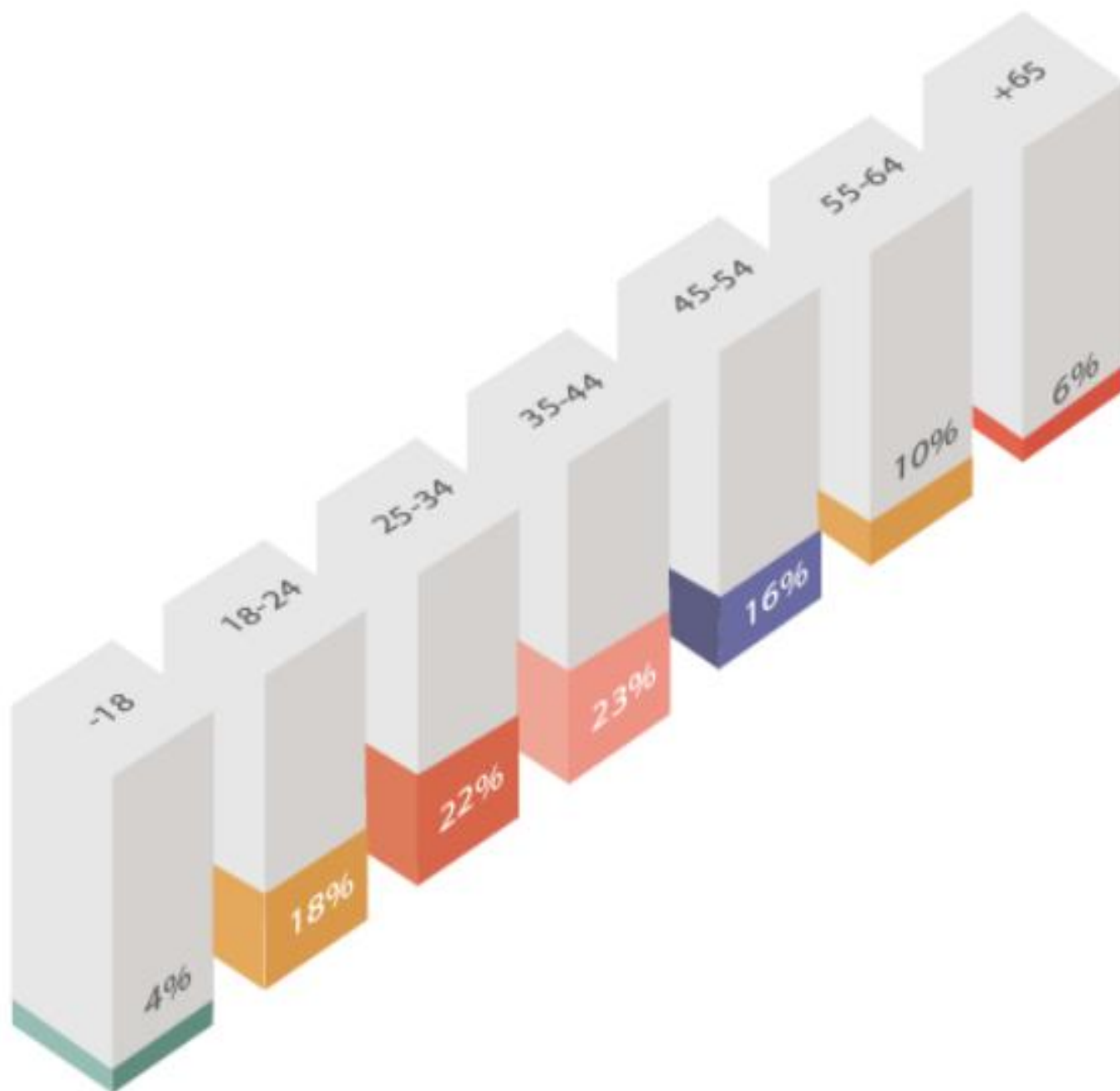
*'Would have to go
back to watching TV
or playing solitaire.'*

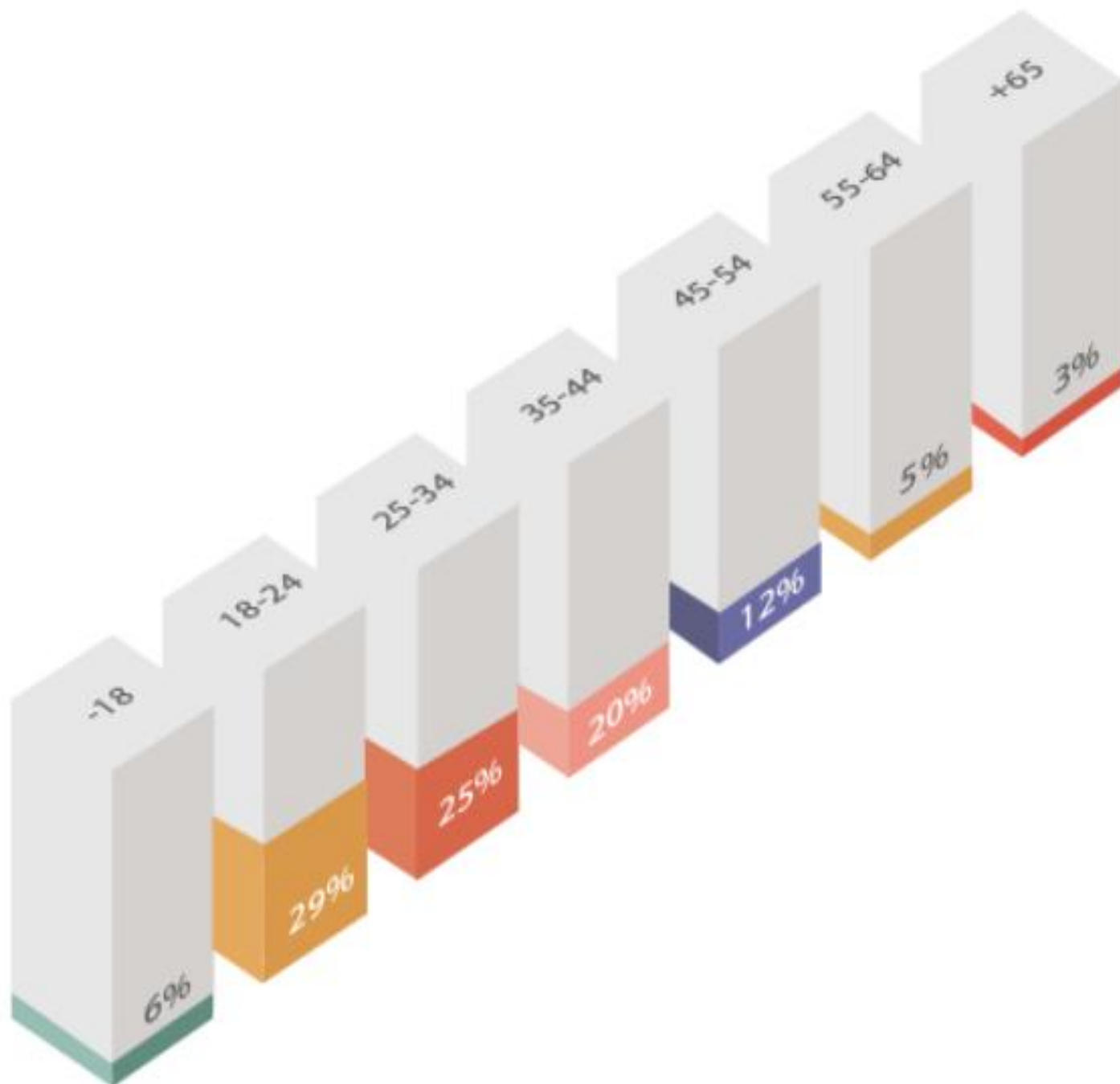
—CHERRY LIVESAY,
SALEM, ORE.



Rede social onde tem conta









Estratégia

- Definir uma estratégia flexível
- Colaborar com utilizadores
- Encorajar a contribuição de todos dentro da Biblioteca/trabalho de equipa
- Estar informado acerca dos utilizadores
- Elaborar questionários
- Fornecer serviços de qualidade, informação actualizada, acessível e disponível

Todo o bolo...

- A comunicação não pode ser considerada isoladamente
- Incluída numa estratégia global
- Pensada a médio/longo prazo

Todo o bolo...

- Planeamento estratégico
 - Plano de Marketing
 - Plano de comunicação
- Estratégias de comunicação
 - Marketing relacional

Algumas ideias...

- Acompanhar os utilizadores
- Comunicar com eles (ver, falar e ouvir)
- Estarem actualizadas...
- As Bibliotecas tem de “dar nas vistas...”
 - Gerir a sua imagem

Desafios

- Os jovens da geração Z — nascidos entre 1993 e 2012 — tomam conta das redes sociais
- No Facebook, meio bilhão de pessoas consomem vídeos todos dias
- O smartphone é o equipamento mais utilizado
- Conteúdos gerados pelos utilizadores

Desafios para as bibliotecas

- Fazer aumentar o número de seguidores
- Dispor de condições técnicas e humanas
- Estar actualizada e presente
- Medir a sua acção e usar estatísticas
- Seleccionar estratégias de acordo com os utilizadores e o canal
- Lidar com questões de *copyright*

DID YOU KNOW?

For one time only, we cleared ALL fines
on ALL kids' & teens' library cards.

On Oct 19, 2017
you owed:



THE Invercargill REPORT



KEEPING UP WITH THE LIBRARIANS

THE Hollywood REPORT

NETFLIX
VS. DISNEY
Streaming wars
go nuclear

MEET THE
ACADEMY
PRESIDENT
John Bailey on
Oscar Gold Time

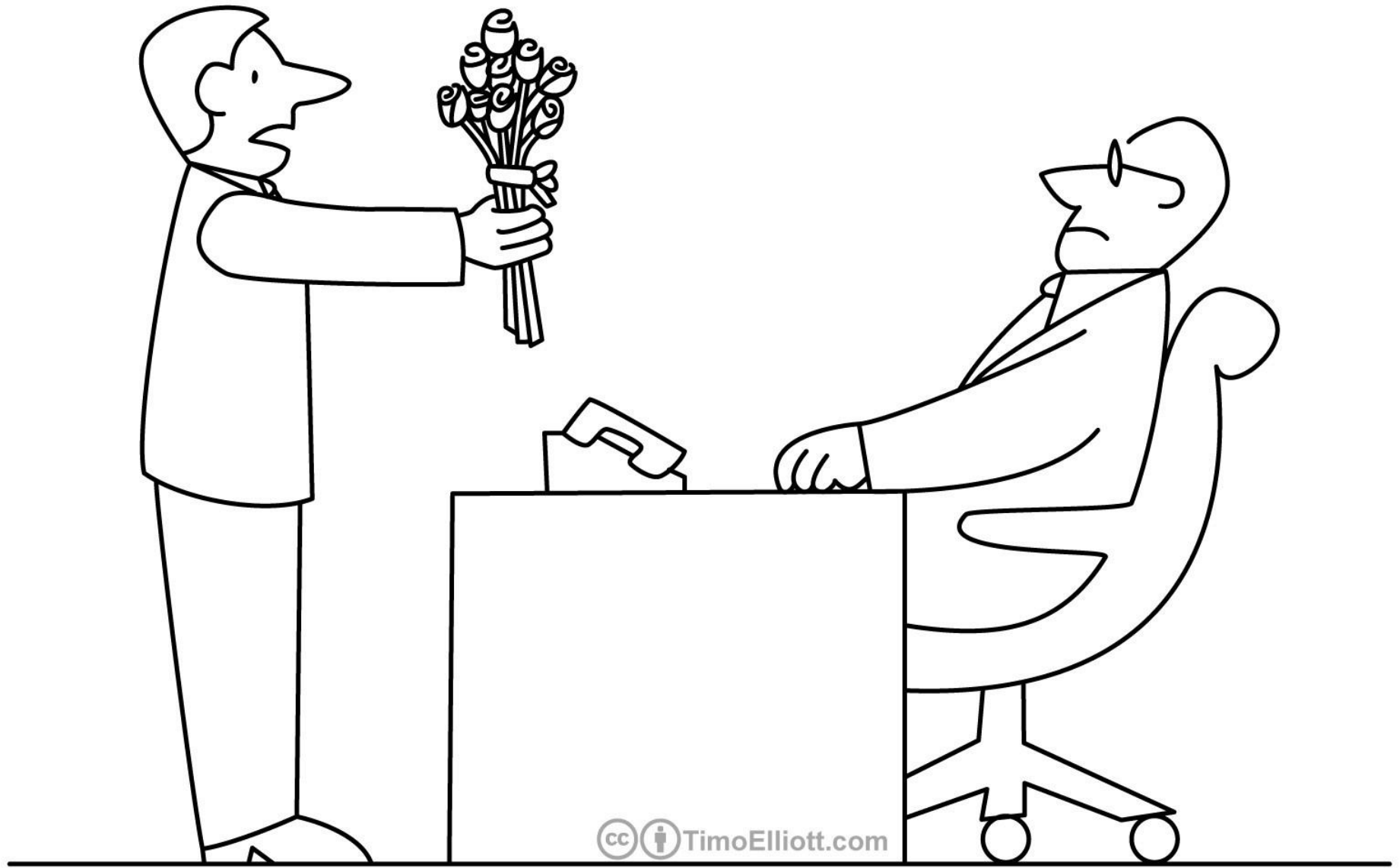
SPECIAL

INSIDER'S
GUIDE TO
L.A. PRIVATE
SCHOOLS

Plus
Top 25 film
schools
Beverly Hills
High: The
real history

THE KARDASHIAN DECADE

TV's money-making
machine turns 10
as stars and producers
reveal the great stories,
from setbacks to
billion-dollar brand,
of a family that redefined



“Apparently, marketing is all about seduction...”

■ **OBRIGADO!**

■ **Contactos:**

■ **21 885 43 14/74**

■ **Antonio.Sa.Santos@at.gov.pt**

■ **sasantos7@gmail.com**