

# VI Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias: Redescubriendo la educación superior en la era del conocimiento

## ANÁLISIS DE LA PÁGINA DE FACEBOOK DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE LA UPC CON LIKEALYZER

Janeth Jessica Vargas Costilla  
[jessica.vargas@upc.edu.pe](mailto:jessica.vargas@upc.edu.pe)

María Luisa Palao Barriga  
[marialuisa.palao@upc.edu.pe](mailto:marialuisa.palao@upc.edu.pe)

Vanessa Montoya García  
[vanessamontoyag@gmail.com](mailto:vanessamontoyag@gmail.com)



Mayo - 2014

# 1. Perfil de Facebook versus Páginas de Facebook (*Fan Page*)

	 <b>PERFIL PERSONAL</b>	<b>FAN PAGE</b> 
<b>Representa</b>	Personas	Organización, empresa, marca
<b>Gestionado por</b>	El propietario	Varios administradores
<b>Relaciones</b>	Amistad: solicitud de amistad	Fan: seguir a la página
<b>N° de contactos</b>	5000	Ilimitado
<b>Visibilidad</b>	Restringida: sólo contactos	Pública: inclusive sin tener perfil
<b>Estadísticas</b>	Sin datos de las actividades	Insights
<b>Publicidad</b>	Sin promoción, sin anuncios	Opción de pagar para publicidad
<b>Mensajes</b>	Máximo de 20 amigos a la vez	A todos tus seguidores a la vez

Fuente: Pallares, A. (2012). Por qué una Fan Page y no un Perfil en Facebook



## 2. Herramientas para analizar redes sociales

Nombre	Uso	Interfaz	Acceso	Idioma	URL	Reportes
 Likealyzer by meltwater	Analiza FB propios y de los competidores	Amigable	En línea versión web y móvil. Gratuito	Inglés, español	<a href="http://likealyzer.com/">http://likealyzer.com/</a>	Puntuación general, parámetros, recomendaciones, personalizadas, análisis por categoría y país.
 fanpage karma	Analiza redes sociales (FB, Twitter, Youtube) propios y de competidores	Amigable	En línea versión web y móvil. Gratuito y pagado	Inglés, español, alemán, francés	<a href="http://www.fanpagekarma.com/">http://www.fanpagekarma.com/</a>	Evaluación comparativa (benchmarking), reporte diario, exporta a Excel, muestra gráficos.

# 2. Reporte



<http://likealyzer.com/>



## Ranking

- 1° Biblioteca Nacional Australia 91
- 29° PUCR 76
- 41° Cornell University Library 74
- 66° The British Library 70

### Review of Centro de Información UPC



**74**

**Recommendations:**  
 Create more engaging posts.  
 Use more Call to Actions (e.g., like and share) in your posts.  
 Ask more questions to your fans.  
 Respond to your fans questions and comments more quickly.  
 Like other Pages and interact with them.

---

**Page Information**

Page name: Centro de Información UPC (Full)

Category: Education (Full)

Username: Centroinformacionpc

Website: http://i.upc.edu.pe

About: Information specified

Milestones: 1

Pages liked: 0

**Page Performance**

Likes: 1,195

Likes Growth: 33.37%

PIAT: 54

Engagement Rate: 4.52%

**Posts by Pages**

Posts per Day: 0.66

Likes, Comments & Shares per post: 4

Posts per type:

- 75%
- 4.2%
- 20.8%

Timing: Way off

Length of posts: Between 100 and 500 characters.

Curiosity: You should ask more questions.

Hashtags: Not using

Calls to action: Poor

Comments: Your fans seem to be responding best to Photos. Especially Photos posted between 12 - 15 (GMT). To know more about what posts your followers like, check your Page's top posts.

**Posts by others**

Everyone can post to your timeline? Yes.

Posts by fans: Happens once or twice a week.

Response Rate: Good (52%)

Response Time: 1479 minutes.

Comments: There is one post that you have not answered. [Take a look.](#)

**Like / Share**

Share and make the world a better place. Please select which Social Network you would like to share your result to.

Like 0 | 0 | 0

Like | +1 | Tweet | Share

**Page Comparison**

74

Centro de Información UPC

vs

52 Average LikeRank | 51 Average in Education | 57 Similar Brands

**Pages in "Education"**

Page	LikeRank
596 ? ADF Via	73
597 AcupunctureProfessional	73
596 AFPT Abandonen Fir Personality Training Sverige	73
530 Centro de Información UPC	74
600 A2IARMS	72

[See more statistics](#)

**Some nice links specially selected for you:**

- 10 Easy Ways to Engage Your Facebook Fans and Improve Engagement
- Asking People To Like A Facebook Post Really Works!
- 7 Different Questions To Ask On Facebook To Build Engagement
- Why Time is of the Essence When Responding to Facebook Fans
- 3 Reasons Your Company Should Like Other Pages on Facebook

<https://www.facebook.com/NewsPage>



### 3. Página de Facebook de los Centros de Información de la UPC: objetivos

5



### 3. Página de Facebook de los Centros de Información de la UPC: flujo de trabajo para publicar



## 4. Metodología y Objetivos del estudio



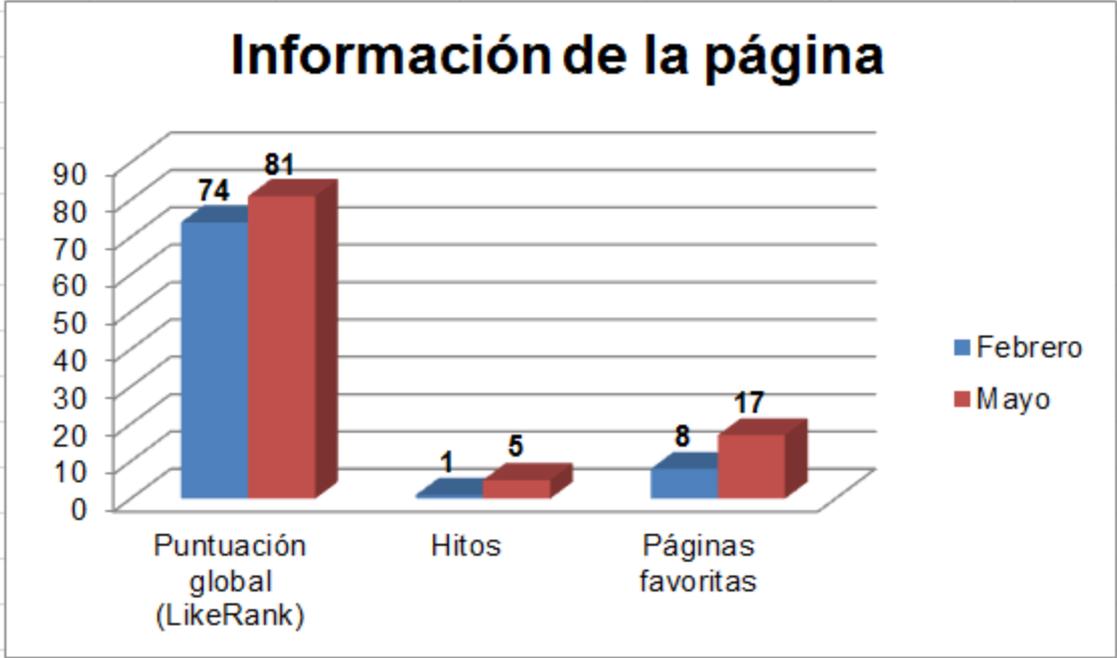
## 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

### a. INFORMACIÓN DE LA PÁGINA

Mes de análisis	Puntuación global (LikeRank)	Nombre de página	Categoría	Nombre de usuario
Febrero	74	Centro de Información UPC	Educación	Centroinformacionupc
Mayo	81	Centro de Información UPC	Biblioteca	Centroinformacionupc
	Sitio web	Descripción (A cerca de)	Hitos	Páginas favoritas
Febrero	<a href="http://ci.upc.edu.pe">http://ci.upc.edu.pe</a>	Registrada	1	8
Mayo	<a href="http://ci.upc.edu.pe">http://ci.upc.edu.pe</a>	Registrada	5	17

# 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

## a. INFORMACIÓN DE LA PÁGINA



## 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

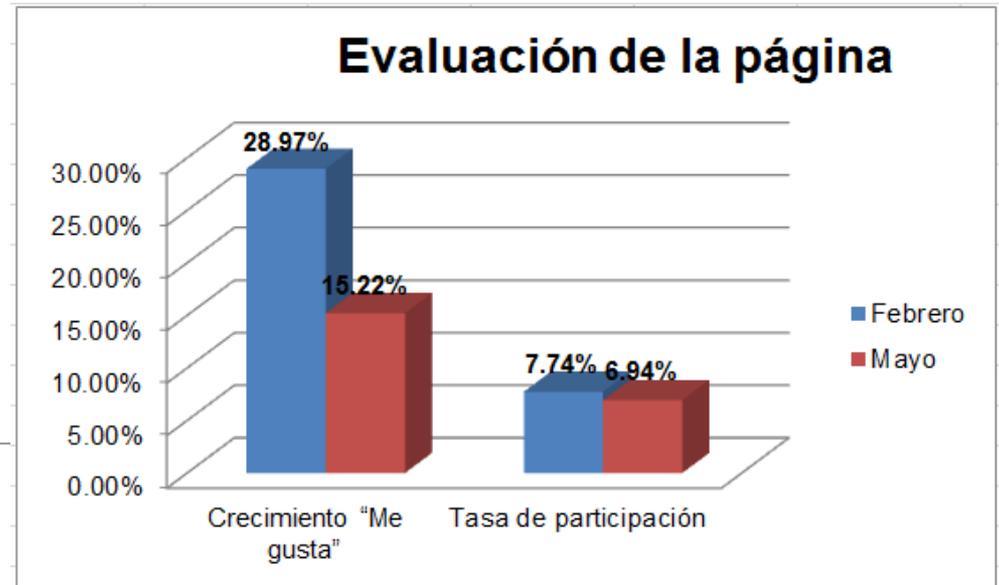
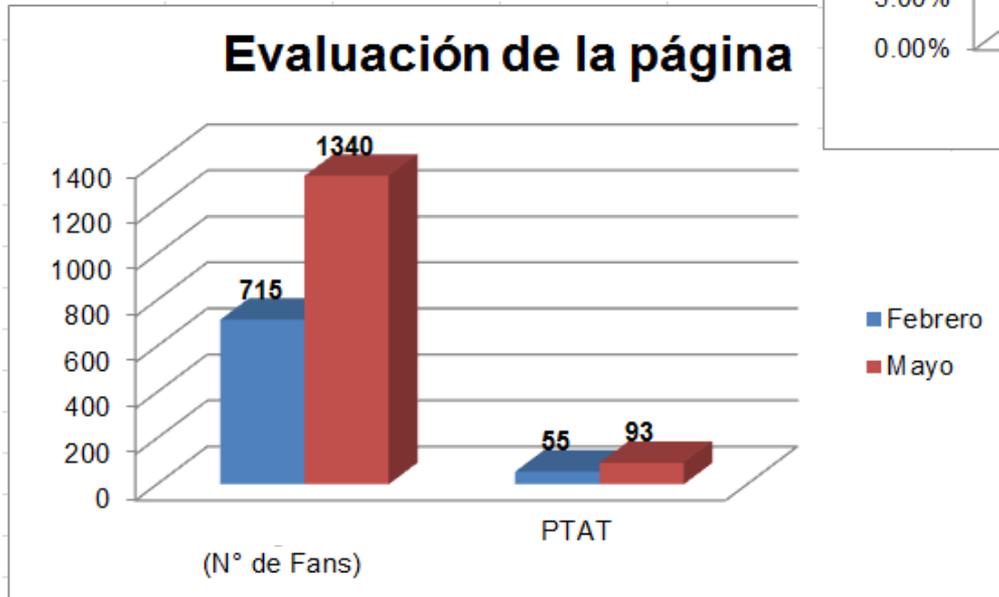
### b. EVALUACIÓN DE LA PÁGINA

Mes de análisis	N° de Fans	Crecimiento “Me gusta”	PTAT (People Talking About This)	Tasa de participación
Febrero	715	28.97% con respecto a enero	55 seguidores	7.74%
Mayo	1340	15.22% con respecto a abril	93 seguidores	6.94%



# 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

## b. EVALUACIÓN DE LA PÁGINA



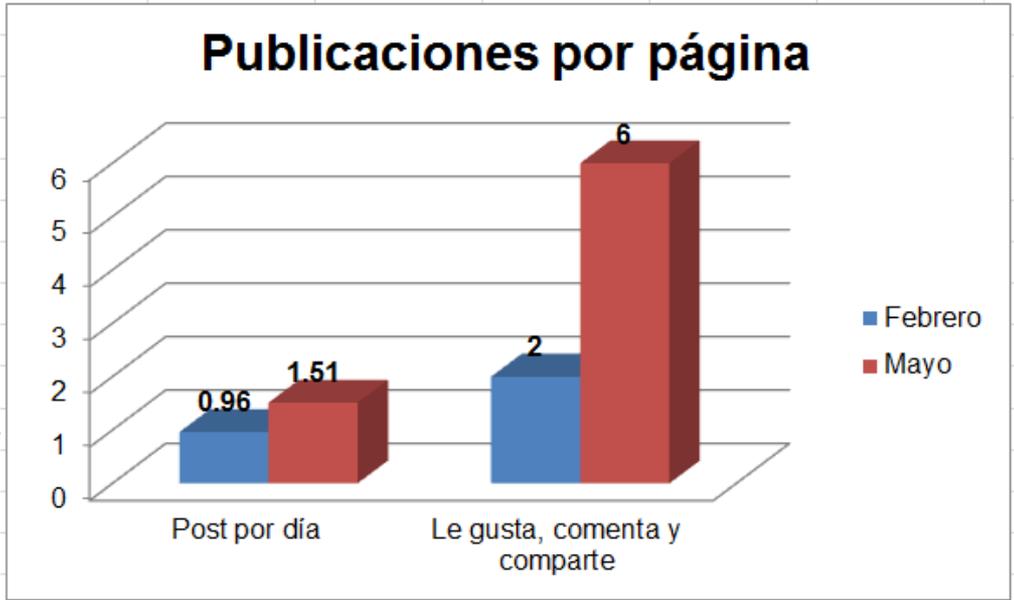
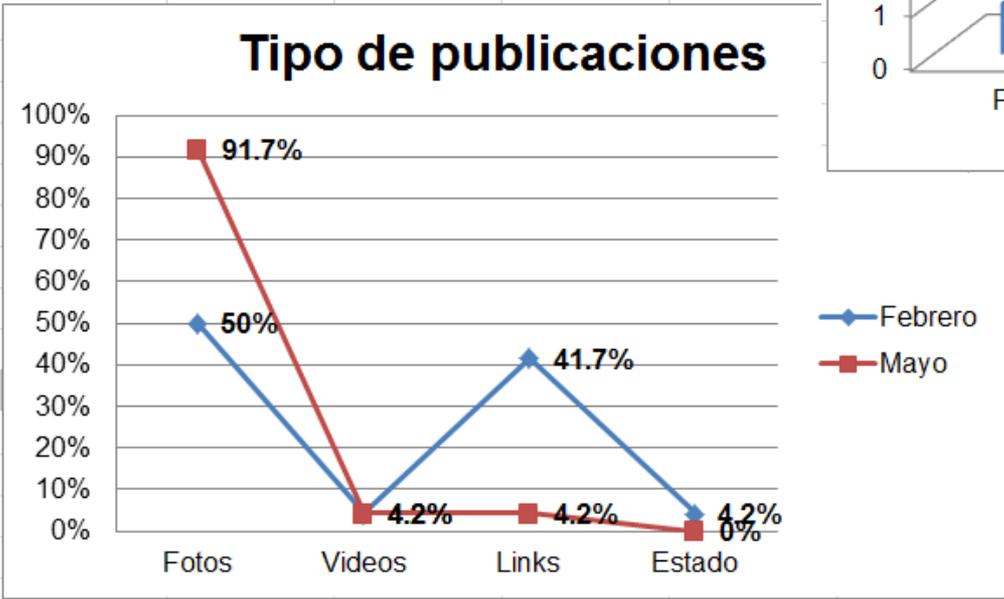
## 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

### c. PUBLICACIONES POR PÁGINA

Mes de análisis	Post por día	Interacción por post (Me gusta, comenta y comparte)	Publicaciones por tipo	Coordinación (Hora de pub. Vs Hora conexión de usuarios)
Febrero	0.96	2	Fotos (50%) Videos (4.2%) Links (41.7%) Estado (4.2%)	Tarde. Publica: 21-24 Conecta más usuarios: 12-15. Responden mejor a las fotos
Mayo	1.51 (23)	6	Fotos (91.7%) Videos (4.2%) Links (4.2%)	Perfecta coordinación. Publica: 21 - 24. Hora en que se conectan más seguidores. Responden mejor a las fotos, especialmente las publicadas entre 21-24.
	Longitud de mensajes	Hashtag	Curiosidad	Llamadas a la acción
Febrero	100 y 500 caracteres	No usa	Sugiere preguntar más	Pobre
Mayo	100 y 500 caracteres	Utilizado #CIUPC	Hace buen número de preguntas	Pobre Invitar a indicar 'Me gusta' y compartir.

# 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

## c. PUBLICACIONES POR PÁGINA



## 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

### d. PUBLICACIONES DE OTRAS PERSONAS

Mes de análisis	¿Todos pueden publicar en tu perfil?	Preguntas de los fans
Febrero	Sí	2 veces a la semana. Tiempo de respuesta: 11.7 horas
Mayo	Sí	Mes anterior: 2 preguntas. Animar a fans a hacer más preguntas.



## 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer

<b>INFORMACIÓN DE LA PÁGINA</b>	<b>Febrero</b>	<b>15 Mayo</b>
Puntuación global(LikeRank)		X
Nombre de página	X	X
Categoría		X
Nombre de usuario	X	X
Sitio web	X	X
Descripción	X	X
Hitos		X
Páginas favoritas		X
<b>EVALUACIÓN DE LA PÁGINA</b>	<b>Febrero</b>	<b>Mayo</b>
N° de fans		X
Crecimiento “Me gusta”	X	X
PTAT (PeopleTalkingAboutThis)	X	
Tasa de participación	X	
<b>PUBLICACIONES POR PÁGINA</b>	<b>Febrero</b>	<b>Mayo</b>
Post por día		X
Interacción por post (Me gusta, comenta y comparte)		
Publicaciones por tipo	X	X
Coordinación		X
Longitud de los mensajes		
Uso de Hashtags		X
Curiosidad		X
Llamadas a las acción		
<b>PUBLICACIONES DE OTRAS PERSONAS</b>	<b>Febrero</b>	<b>Mayo</b>
Puede publicar en el perfil	X	X
Preguntas hechas por los fans	X	
N° criterios cumplidos	10	16
% criterios cumpos	45%	73%



## 5. Resultados: análisis de la página de Facebook con LikeAlyzer: recomendaciones



### Aplicadas

- Cambiar la categoría de “Educación” a “Biblioteca”
- Incrementar el número de hitos
- Utilizar *hashtags* en los *posts*
- Seguir a más páginas de Facebook
- Publicar *posts* atractivos más a menudo
- Invitar a profesores, alumnos y colegas

### Pendientes

- Incrementar el indicador PTAT y el grado de compromiso
- Publicar post que generen mayor interacción
- Reducir la longitud de los *posts*
- Preguntar a los fans
- Utilizar más Llamadas de acción: invitar a los seguidores a ‘Comentar’, ‘Compartir’ y ‘Me gusta’



## 6. Conclusiones

Se incrementó en 28% el cumplimiento de criterios: La primera evaluación cumplía con 10 (45%) de los 22 criterios

Incremento en la puntuación global (*LikeRank*) de 74 a 81 puntos

CI UPC ocupa el puesto 13 en la categoría de páginas de Facebook de Bibliotecas

Publicaciones con mayor alcance: nuevos servicios, noticias Apps, hechos importantes en los Centros de Información, saludos en fechas especiales

LikeAlyzer es útil: medir, analizar el potencial y eficacia PFB. Posicionar, promocionar, benchmarking, interacción. Foto de un momento: señales de futuro comportamiento.



## 7. Recomendaciones del estudio

Mejorar 6 (27%) criterios :  
PTAT

El grado de compromiso  
Post que generen > interacción  
Longitud de los post  
Preguntar a los fans  
Llamadas de acción.

Designar a un responsable de la  
gestión de todas las redes  
sociales

Analizar periódicamente la  
página de Facebook propia y de  
la competencia

Tener en cuenta las sugerencias  
y comentarios de los fans para  
mejorar los servicios de los CI's



# MUCHAS GRACIAS

