

CONSULTORIA I ESTUDIS

www.peretarres.org/consultoria-estudis



Píndola formativa: L'ús de les xarxes socials a les entitats [23/02/2021]



Ajuntament
de Sant Adrià de Besòs

 **FUNDACIÓ
PERE TARRÉS**



Avui hem vingut a parlar de...

1. Què són les xarxes socials
2. Per què és important estar present a les xarxes socials?
3. Com decidir a quina xarxa tenir presència?
4. Anàlisi d'eines
 - 4.1. Twitter
 - 4.2. Facebook
 - 4.3. Instagram
 - 4.4. Altres

1. Les xarxes socials

Què són? Comunitats virtuals on els usuaris i usuàries interactuen amb persones de tot el món amb els que troben gustos o interessos en comú.

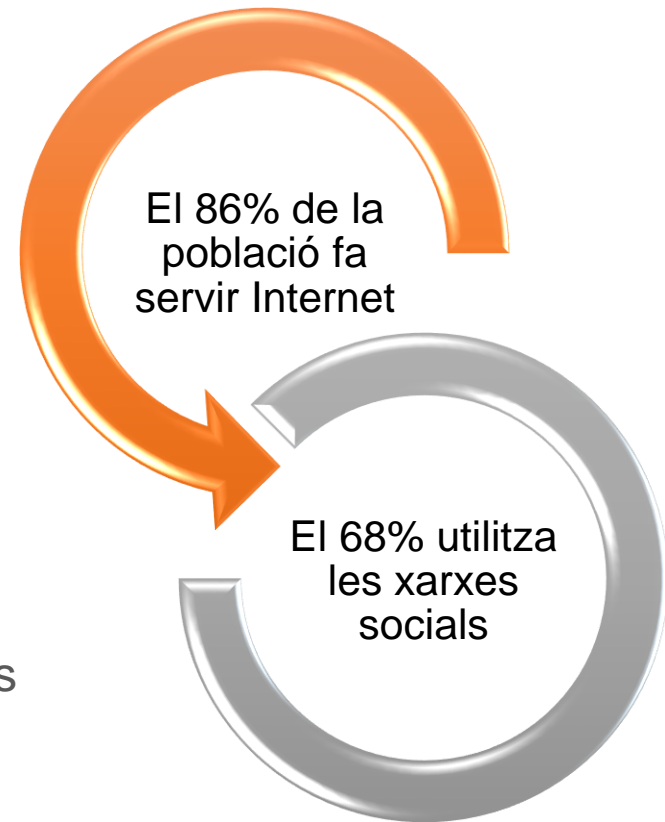


Creixement. Al principi van sorgir com espais d'ús social i personal però mica en mica, han transcendit a l'àmbit professional.

Les xarxes socials han de ser part de la missió de la nostra organització i estar alineades amb l'estratègia comunicativa.

2. Per què hem d'estar presents a les xarxes socials

- ✓ Ser presents on hi és el nostre públic
- ✓ Comunicació directa i bidireccional
- ✓ Proximitat i fidelitat
- ✓ Accedir a nous públics
- ✓ Millorar el posicionament de l'entitat
- ✓ Establir nous contactes i col·laboracions
- ✓ Analitzar el nostre públic



Dades extretes de l'Estudi General de Mitjans (EGM) - Abril 2020

2. Per què hem d'estar presents a les xarxes socials

Les xarxes socials ofereixen noves oportunitats comunicatives



La informació que publiquem a les xarxes socials ha de ser atractiva i original per atreure l'interès dels seguidors i seguidores i tenir visites



3. Com decidir a quina xarxa estar present?

No és aconsellable estar present a totes les xarxes. Cal decidir quines s'adapten més a les nostres necessitats

Quins factors cal tenir presents?

El públic

- Cada xarxa social té una audiència.
- Cal pensar a qui volem arribar i on es troba aquest públic objectiu.

El material

- Cada xarxa té una forma específica de difondre la informació.
- Cal pensar quin tipus d'informació volem difondre i a quina xarxa es pot adaptar millor.

Activitat

- És imprescindible mantenir el compte de l'entitat actiu per generar confiança i serietat als nostres seguidors i al públic en general
- Cal pensar quin temps podrem dedicar a cada xarxa per mantenir el nostre compte actiu
- Estar present a una xarxa i tenir el compte desatès donarà la sensació de deixadesa i de manca de professionalitat.

4. Anàlisi d'eines



Twitter



Facebook



Instagram

4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



Característiques:

- És una xarxa social semblant a un **microbloc**
- L'element central: **missatges** (post) de 280 caràcters. En el missatge es poden incloure imatges, vídeos o enllaços
- Les **relacions són asimètriques**: Seguidors i seguits. Pots seguir o ser seguit sense ser correspost. (per tant, tindrem seguidors que no coneixem personalment)
- El perfil pot ser **públic o privat**
- Els perfils tenen un **nom de capçalera** i un **nom d'usuari** (que comença sempre amb @)

4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



Perfil:



The screenshot shows the Twitter profile of 'Xarxanet Actualitat' (@xarxanetorg). The profile header includes the name 'Xarxanet Actualitat', a back arrow, and '88.4K Tweets'. The profile picture is a red circle with the 'xarxa net' logo. The bio reads: 'Entitats i voluntariat per un món millor! Busca'ns també a Facebook i Instagram! Xarxanet.org és un projecte impulsat per @aferssocialscat i la @femcomunitatcat'. Below the bio, it says 'Catalunya' with a location pin icon, a link to 'xarxanet.org', and 'Joined March 2009'. At the bottom, it shows '2,123 Following' and '13.9K Followers'. The page is viewed from a mobile device, as indicated by the navigation icons on the left.

4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



Conceptes:

❑ **Tweet (Piulada):** Cadascun dels missatges que fan els usuaris i usuàries

❑ **Cites:** Inclourem el nom d'usuari al tweet.

D'aquesta manera, l'usuari citat rebrà un avís conforme aquella piulada té alguna cosa a veure amb ell



Xarxanet Actualitat @xarxanetorg · 16 de febr.

📌 La campanya #NoMoreMatildas lluita contra la invisibilitat de les dones científiques

🌐 La iniciativa d'abast internacional visibilitza la tasca de les dones científiques del present i del passat l'ha impulsat l'[@amit_cat](#)



La campanya #NoMoreMatildas lluita contra la invisibilitat de les dones científiques del present i del passat l'ha impulsat l'Associació de Dones ...
[xarxanet.org](#)



4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



Conceptes:

- ❑ **Replies (Respostes):**
Piulades públiques que un usuari ens envia.

Comencen amb l'@ i el nom de l'usuari.

Generalment serà en resposta a una piulada que haguem fet prèviament.



4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



Conceptes:

- ❑ **Retweets** (*Repiulada*): Si fem retuit, aquell tuit extern passarà a ser visible al nostre mur
- ❑ **M'agrada**s
- ❑ **Missatges directes**



Xarxanet Actualitat @xarxanetorg · 16 de febr.

🌐 El voluntariat internacional aixeca el cap després d'un any en mode d'espera

- ✓ @Comparte_NGO
- ✓ @IAP_Colombia
- ✓ @Insolafrica
- ✓ @ManosUnidasONGD
- ✓ @RecoverInfo



El voluntariat internacional aixeca el cap després d'un any en mode d'espera. Entitats de cooperació internacional i voluntariat expliquen com van reaccionar a l'esclat de la pandèmia i què esperen del futur.
xarxanet.org



4. Anàlisi d'eines

Twitter.com

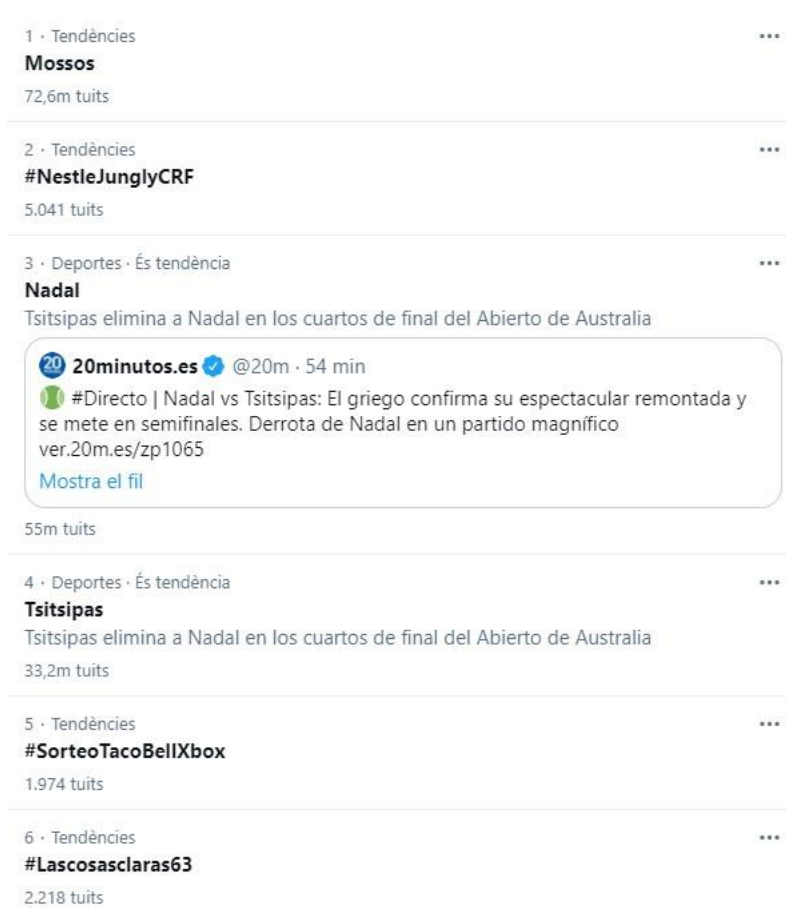


Conceptes:

- ❑ **Hashtags** (*Etiquetes*): Si afegim “#” al principi de qualsevol paraula crearem una etiqueta.

Si fem clic sobre una etiqueta, ens apareixeran totes les piulades que s'estan fent i que contenen aquella etiqueta.


Les etiquetes més utilitzades són les que generen els 'trending tòpics' (temes de moda)



1 · Tendències
Mossos
72,6m tuits

2 · Tendències
#NestleJunglyCRF
5.041 tuits

3 · Deportes · És tendència
Nadal
Tsitsipas elimina a Nadal en los cuartos de final del Abierto de Australia

 **20minutos.es** @20m · 54 min
#Directo | Nadal vs Tsitsipas: El griego confirma su espectacular remontada y se mete en semifinales. Derrota de Nadal en un partido magnífico ver.20m.es/zp1065
[Mostra el fil](#)

55m tuits

4 · Deportes · És tendència
Tsitsipas
Tsitsipas elimina a Nadal en los cuartos de final del Abierto de Australia
33,2m tuits

5 · Tendències
#SorteoTacoBellXbox
1.974 tuits

6 · Tendències
#Lascosasclaras63
2.218 tuits

4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



De què parlem:

Fonts externes

- Recomanem articles i publicacions de fonts externes.
- Missatge + enllaç + foto o vídeo optatiu

Contingut propi

- Recomanem contingut de la nostra pàgina web o fem difusió d'activitats pròpies
- Missatge + enllaç + foto o vídeo optatiu

Seguiment de congressos

- Es pot fer difusió en directe de congressos o activitats de l'entitat
- Missatge + imatge + hashtag

Opinions d'actualitat

- Fer reflexions sobre temes d'actualitat
- Posicionaments com a entitat
- Missatge + imatge + hashtag

Altres

- Difondre material audiovisual (vídeos, infografies,...)
- Fer enquestes o concursos,...

4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



Programar tweets: [Tweetdeck](#) o [Hootsuite](#)

The image shows a composite screenshot of the Twitter interface. On the left is the 'New Tweet' creation screen, which includes a text input field with the placeholder 'What's happening?', a 'Tweet' button, and options to 'Add images or video' and 'Schedule Tweet'. On the right is the 'Scheduled' view, showing a list of tweets to be posted. The first tweet is scheduled for 6:30 PM on Thursday, February 18, 2021. It is from 'Xarxanet Actualitat @xarxanetorg' and contains the text: 'Els catalans i les catalanes volen seguir cooperant amb els països empobrits en context de pandèmia'. It also includes a link to 'xarxanet.org/internacional/...' and a mention of '@FonsCatala'. The second tweet is scheduled for 7:00 PM on the same day, also from 'Xarxanet Actualitat @xarxanetorg', and contains the text: 'Ja et pots inscriure al proper #Webinar que tindrà lloc el dimecres 24 de febrer a les 10h.' It includes a link to 'xarxanet.org/webinars' and a mention of '@Fundperetarres'.

4. Anàlisi d'eines

Twitter.com



Com aconseguir que la gent ens reconegui i segueixi:

- És molt aconsellable **respondre sempre a les interaccions**: respostes de tuits, citacions,..
- De manera proactiva, **cercar persones** que parlin de temes semblants. Com?
 - Quan fem cerques a través de hashtags, afegim la gent que parli dels nostres temes
 - Quan algú ens retwittegi, parli de nosaltres (cites) o enllaci el nostre web
- Fem servir els **hashtags** que es fan servir per arribar a més persones
- Intentar que **perfils amb molts seguidors/es** parlin de nosaltres
- **Avaluar impacte:** [Hootsuite](#) i [Twitter Analytics](#)

4. Anàlisi d'eines

Facebook



Característiques:

- Ús menys professional que Twitter. Més lúdic, entre amics. No és habitual fer amistats amb gent que no es coneix.
- Les **relacions són simètriques**: Amistats. El públic és generalment conegut, no com a Twitter.
- Perfil d'usuari (persona) o pàgina d'usuari (entitat) on hi ha un mur on es pot publicar post, fotos, vídeos o enviar missatges privats
- El perfil pot incorporar diferents **nivells de privacitat**
- El **timeline** et permet consultar les publicacions dels que seguim
- La xarxa social més estesa però la que està quedant més obsoleta
- Es poden crear grups de Facebook privats

4. Anàlisi d'eines

Facebook



Perfil

- Pensat perquè el facin servir les persones i no les organitzacions.
- Els perfils permeten interactuar millor amb els usuaris: veure els seus perfils, demanar amistat, timeline i mur més visible i enviar missatges privats.
- Algunes entitats fan servir perfils amb noms ficticis per comunicar però Facebook no ho vol i no és recomanable.



Pàgina

- Pensada per a què la facin servir les entitats.
- Els usuaris/es et poden fer un m'agrada a la pàgina i començar a seguir-te.
- Incorporen mètriques per conèixer nombre de visualitzacions, de posts, el nombre de m'agrades, de likes o el nombre de clics del contingut publicat.
- El disseny és més agradable i permet treballar la imatge de la marca
- Problemes: No ens permet veure els murs, ni enviar missatges privats ni crear grups, pensada per ser una pàgina web de l'entitat, permet interactuar molt poc



Grup

- Pensats com a espais de treball on tothom pot publicar missatges, enllaços, imatges i fins i tot arxius. Poden ser:
- Públics: tothom veu les publicacions i els membres però només poden publicar els membres.
- Privats: Només els membres poden veure els altres membres i les publicacions.

4. Anàlisi d'eines

Facebook



Pàgina: Mur



xarxa net

Xarxa net
Associacionisme
@xarxa.net

Inici

Quant a la pàgina

Fotos

Esdeveniments

Vídeos

Instagram feed

Promos

Publicacions

Serveis

Compra

Grups

Notes

Ofertes

Esdeveniments

Get Personalized Ad Recommendations for Xarxa net Associ...
Learn which types of ads are recommended for Xarxa net Associ... by answering a few quick questions.
Comença

M'ha agradat Seguint Comparteix

+ Afegeix un botó

Crea una publicació Treball En directe Esdeveniment Oferiment

Write a post...

Rep missatges Sentiment/a... Registra't

Share a recent photo from your Instagram account

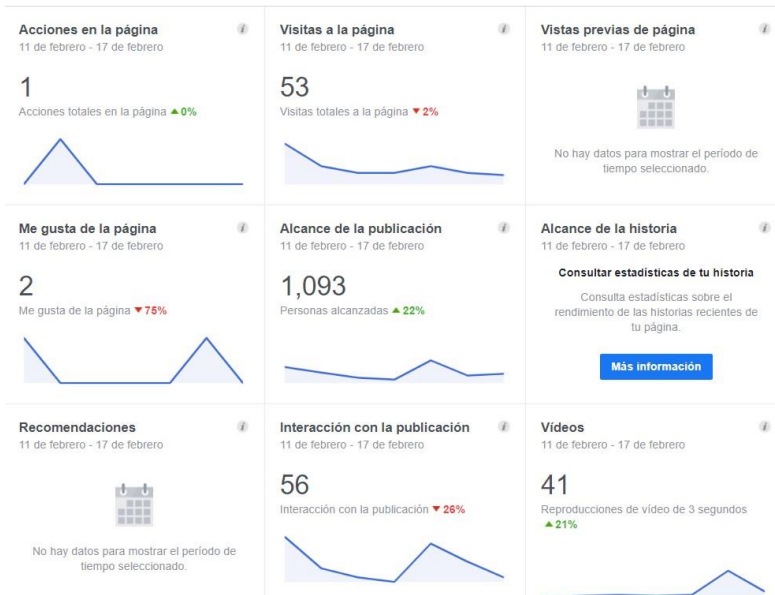
Our Story
xarxa.net.org és el portal de l'associacionisme i el voluntariat de Catalunya. Informa sobre l'actual...

4. Anàlisi d'eines

Facebook



Pàgina: Estadístiques

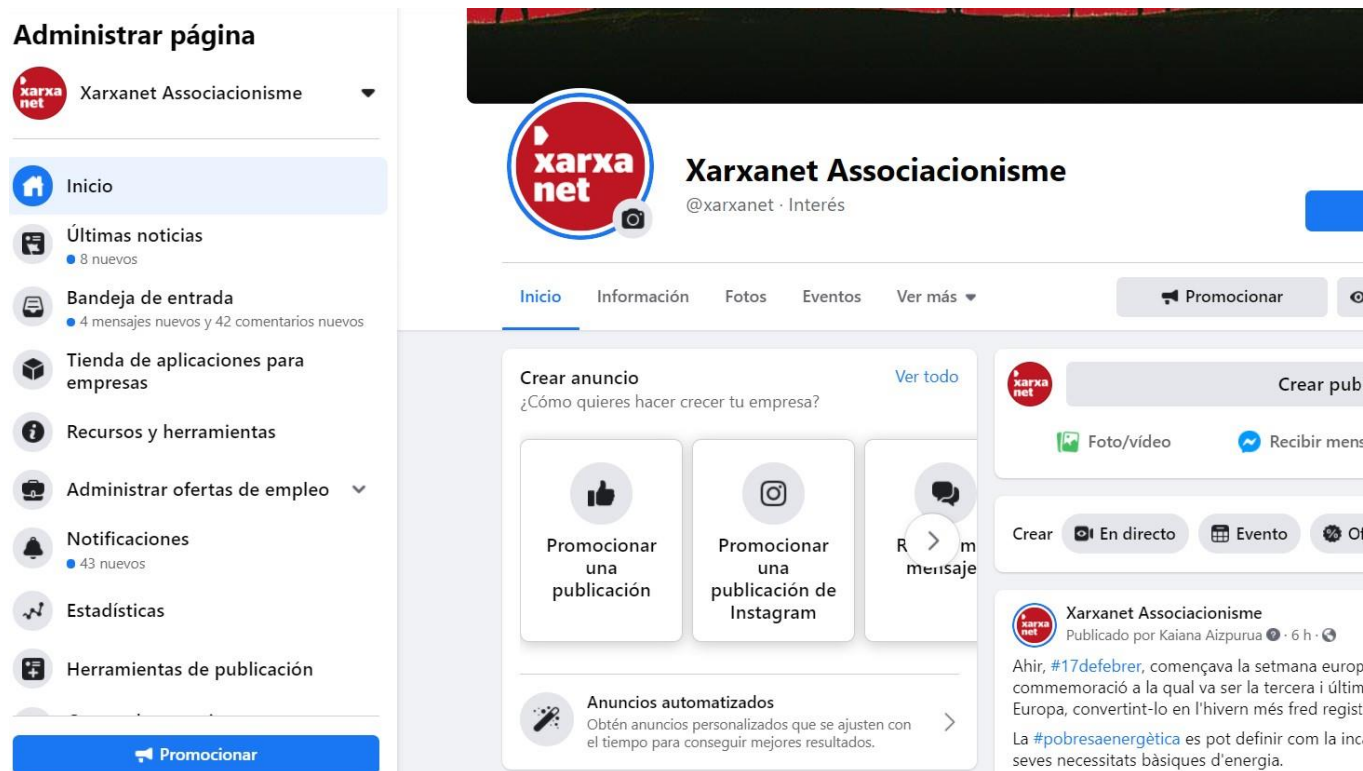


4. Anàlisi d'eines

Facebook



Pàgina: Programar



The screenshot shows the Facebook page management interface for 'Xarxanet Associacionisme'. On the left is a navigation sidebar with options like 'Inicio', 'Últimas noticias', 'Bandeja de entrada', 'Tienda de aplicaciones para empresas', 'Recursos y herramientas', 'Administrar ofertas de empleo', 'Notificaciones', 'Estadísticas', and 'Herramientas de publicación'. The main content area displays the page header with the profile picture and name, followed by a navigation bar with 'Inicio', 'Información', 'Fotos', 'Eventos', and 'Ver más'. Below this is a 'Crear anuncio' section with options to promote on Facebook, Instagram, or Messenger. A 'Promocionar' button is visible at the bottom of the sidebar. On the right, a post by 'Xarxanet Associacionisme' is partially visible, mentioning the European Week of Energy Poverty.

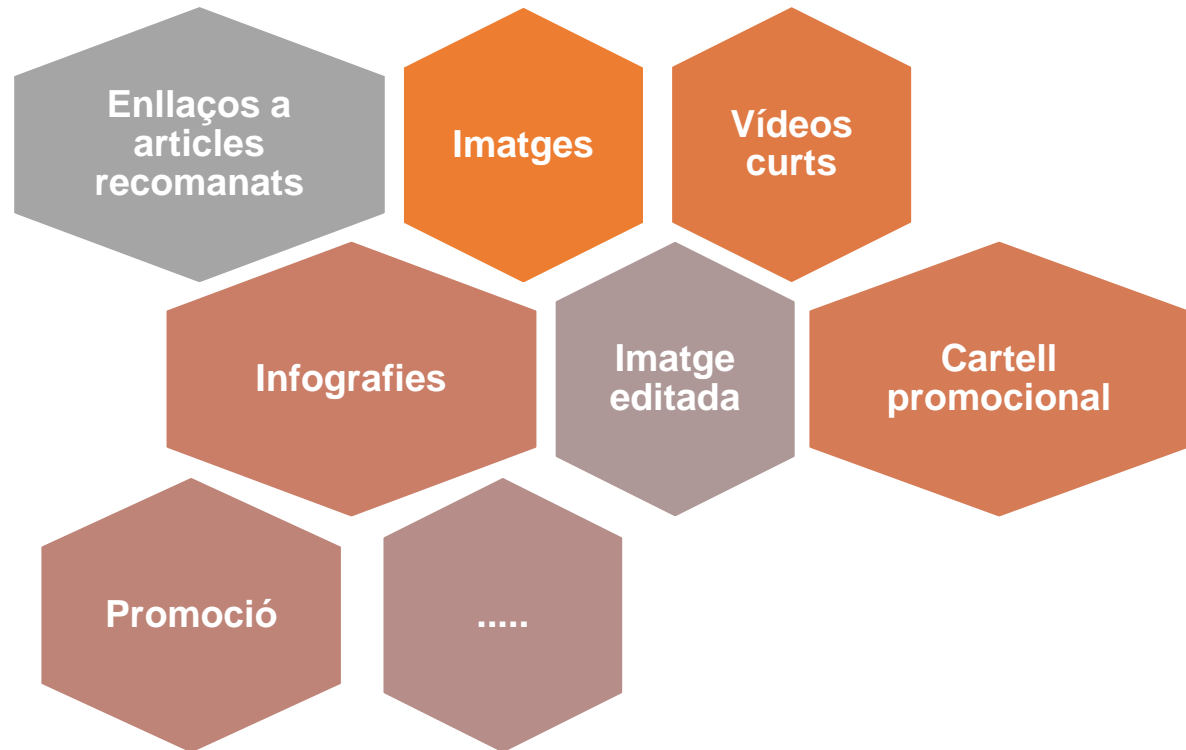
4. Anàlisi d'eines

De què parlem?

Facebook



La majoria d'usuaris accedeixen a Facebook per distreure's. Per tant, les publicacions han de ser visuals i virals.



4. Anàlisi d'eines

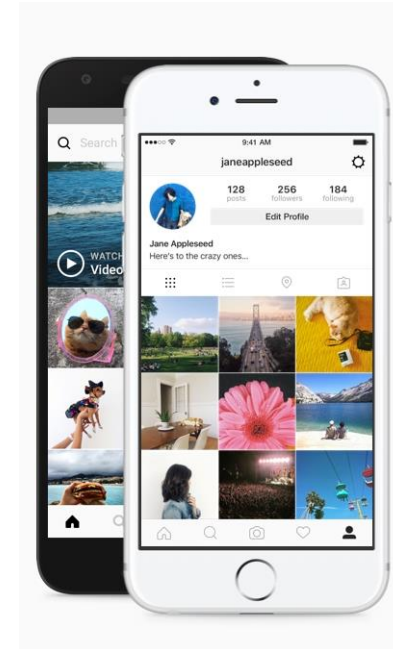
Instagram



Característiques:

S'utilitza principalment des del mòbil i es basa en la imatge.

- La imatge, la protagonista. El nostre mur recull totes les imatges publicades.
- Cal tenir una bona imatge de perfil i descripció
- Es poden publicar **feeds** o **stories**
- Els perfils poden ser **públics** o **privats**
- Ús: Difondre a través de la imatge les activitats i missió de l'entitat



4. Anàlisi d'eines

Instagram



Conceptes:

Feed (publicacions)



- Publicacions que perduren en el temps
- Format: Imatge, vídeo o carrusel d'imatges + text
- Es pot editar un cop publicada
- No s'aconsella més d'una diària
- La imatge, fonamental
- Pots penjar vídeos i animacions llargues (1 minut màxim)



Stories



- Efímers, passades les 24 hores, desapareixen
- Imatges editades
- Permeten més espontaneïtat
- No es poden editar un cop publicats
- Pots publicar una sèrie d'stories
- Se'n pot publicar més d'una diària



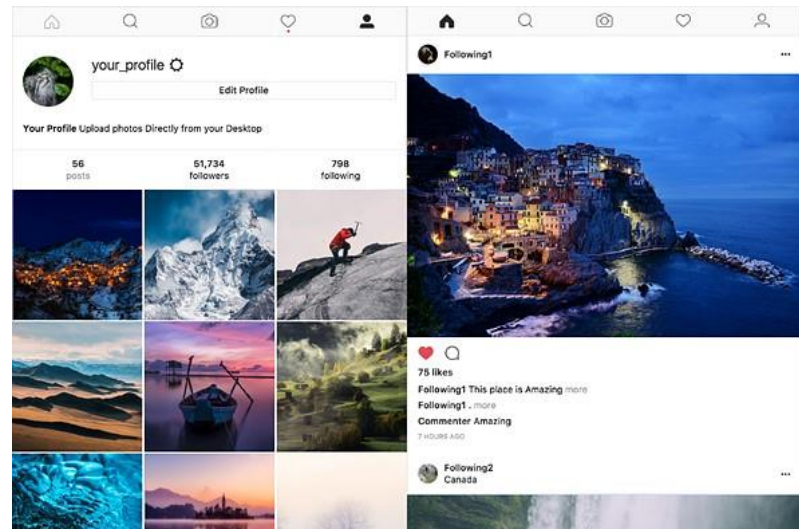
4. Anàlisi d'eines

Instagram



Què i com publicar:

- Les publicacions, de qualitat. A evitar imatges pixelades, editades de manera 'cutre', vídeos borrosos,...
- Abans de penjar res, pensar en el públic objectiu.
- Parlar de l'entitat i del vostre dia a dia. Ser proper està ben valorat. Vendre experiències, no productes
- Que surti gent sempre ajuda
- Dies mundials, aprofitem-los!
- Programar continguts: [Storrito](#).



4. Anàlisi d'eines

Instagram



Com aconseguir que la gent ens reconegui i segueixi :

- A les publicacions, **utilitza hashtags**.
- Interactua amb altres usuaris. **Posa 'likes'** i **comenta** algun feed o stories.
- Respondre sempre als **comentaris**.
- Tant als feeds, com als stories, **etiquetar a gent**.
- Estar **actius** i crear un **estil propi**.
- **Avaluar impacte**: Instagram Insights

4. Anàlisi d'eines

Altres:

LinkedIn: Perfil professional, permet publicar notícies de l'entitat, cercar professionals i voluntariat o participar en grups i discutir sobre temes d'interès.



Pinterest: permet trobar, filtrar, organitzar i compartir imatges i vídeos i pot servir de font d'inspiració.

4. Anàlisi d'eines

Mailing:

Quan enviem correus, ens poden sorgir diversos problemes:

- ✓ Enviar-lo amb les adreces visibles
- ✓ Ser considerats SPAM!
- ✓ Que només es pugui llegir en alguns dispositius

Algunes propostes per solucionar-ho:



“Cal aplicar el mètode
prova-error”



“i, sobretot....”

“No tenir por!!”