

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.

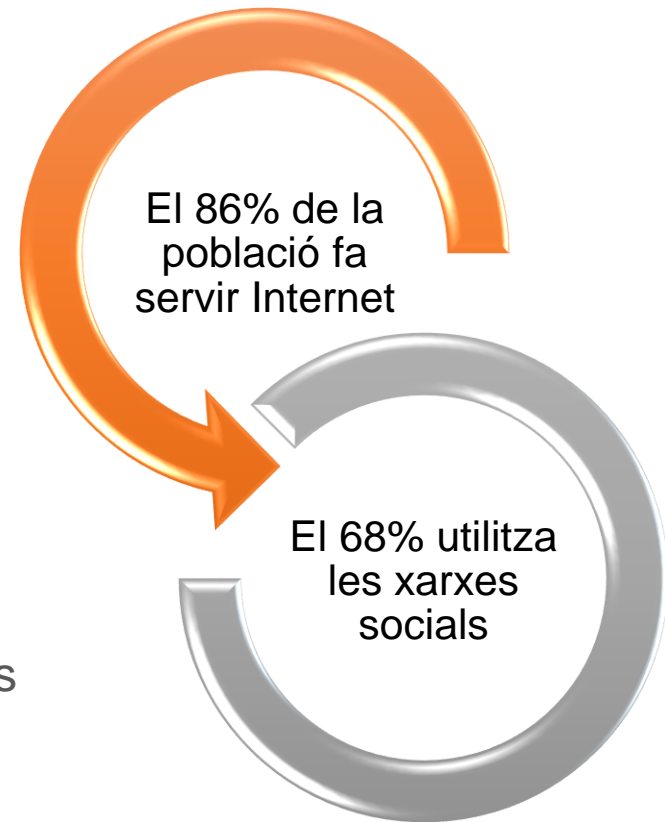


Creixement. Al principi van sorgir com espais d'ús social i personal però mica en mica, han transcendit a l'àmbit professional.

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 for Xarxanet Actualitat. The profile name is "Xarxanet Actualitat" with 88.4K tweets. 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". The location is "Catalunya" and the website is "xarxanet.org". The profile was joined in March 2009. It has 2,123 following and 13.9K followers. The profile picture is a red circle with the text "xarxa net". The header image shows silhouettes of people jumping against a red background.

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**



4. Anàlisi d'eines

Twitter.com

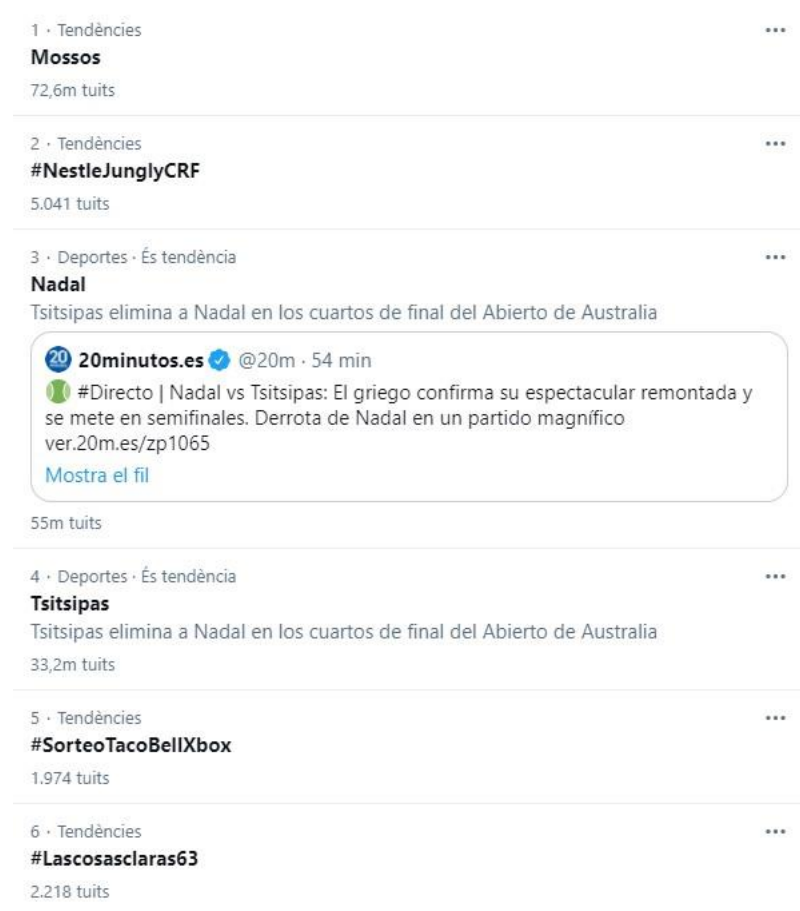


Conceptes:

- ❑ **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)



The screenshot shows a list of trending topics on Twitter. The first topic is 'Mossos' with 72.6m tweets. The second is '#NestleJunglyCRF' with 5,041 tweets. The third is 'Nadal', which is a sports-related trend, with a tweet from '20minutos.es' visible. The fourth is 'Tsitsipas' with 33.2m tweets. The fifth is '#SorteoTacoBellXbox' with 1,974 tweets. The sixth is '#Lascosasclaras63' with 2,218 tweets.

| Rank | Category | Topic | Tweets |
|------|-------------------------|----------------------------|-------------|
| 1 | Tendències | Mossos | 72,6m tuits |
| 2 | Tendències | #NestleJunglyCRF | 5,041 tuits |
| 3 | Deportes · És tendència | Nadal | 55m tuits |
| 4 | Deportes · És tendència | Tsitsipas | 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 of three screenshots from the Twitter interface. The leftmost screenshot is the 'New Tweet' creation screen, featuring a text input field with the placeholder 'What's happening?', a 'Tweet' button, and options to 'Add images or video' or 'Schedule Tweet'. The middle screenshot shows a tweet from 'Xarxanet Actualitat @xarxaneto...' with the text 'Els catalans i les catalanes volen seguir cooperant amb els països empobrits en context de pandèmia', a link to 'xarxanet.org/internacional/...', and a reply from '@FonsCatala' regarding a survey. The rightmost screenshot shows the 'Scheduled' tweets list, with two tweets scheduled for February 18, 2021, at 6:30 PM and 7:00 PM, both from 'Xarxanet Actualitat @xarxanetorg'.

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

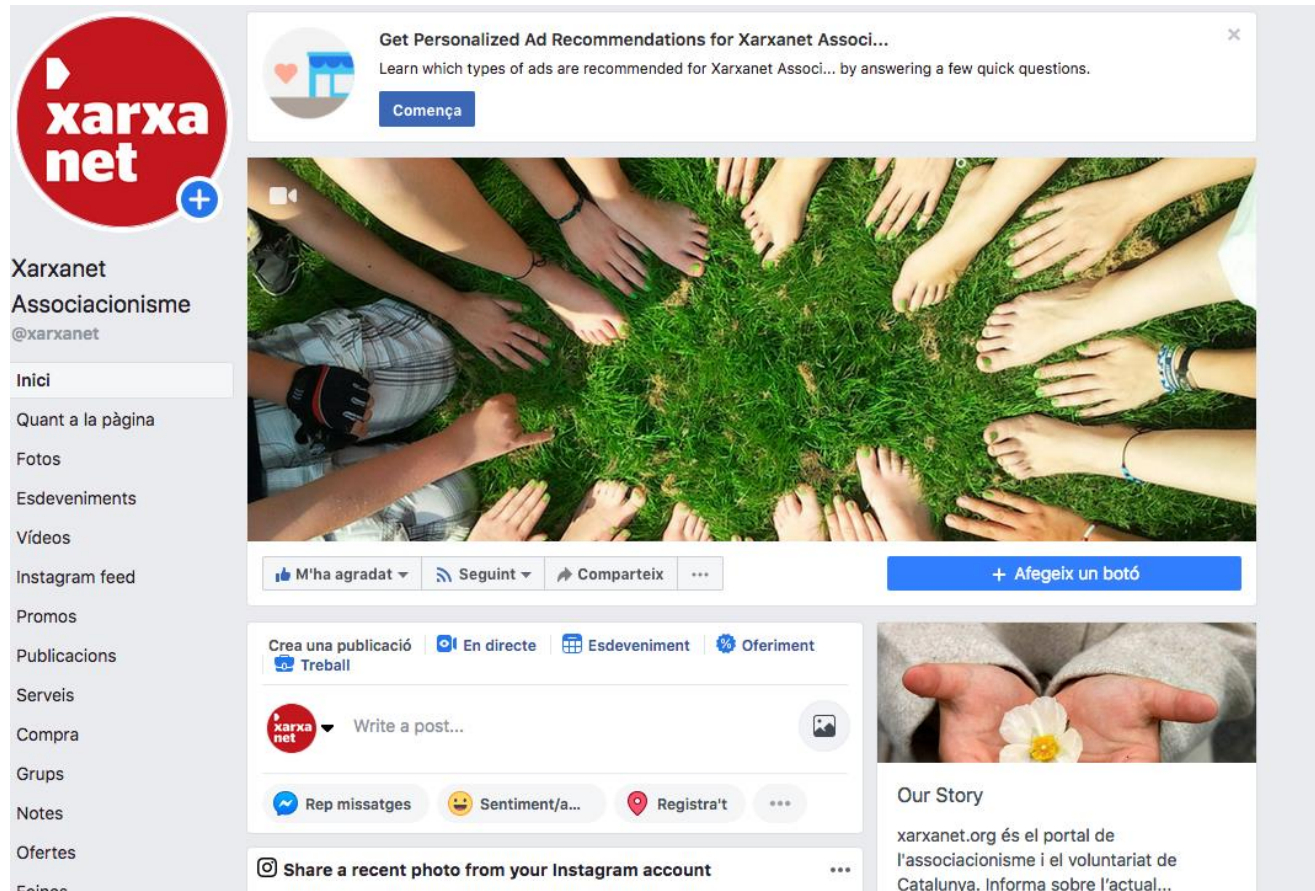
- Pensats com a espais de treball on tothom pot publicar missatges, enllaços, imatges i fins i tot arxius. Poden ser:
- Públics: tothom veu les publicacions i els membres però només poden publicar els membres.
- Privats: Només els membres poden veure els altres membres i les publicacions.

4. Anàlisi d'eines

Facebook



Pàgina: Mur



xarxa net

Xarxa net
Associacionisme
@xarxanet

- 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

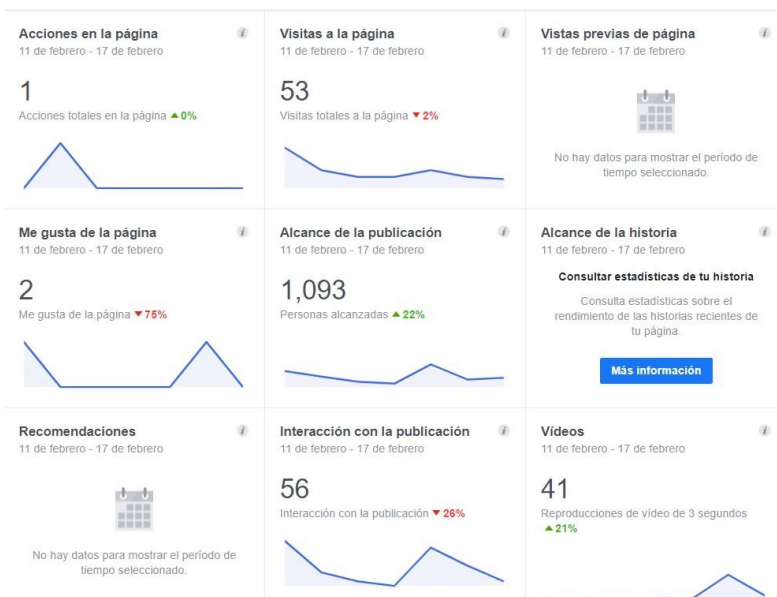
Share a recent photo from your Instagram account

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

4. Anàlisi d'eines



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 sidebar with navigation options: 'Administrar pàgina', 'Inicio', 'Últimas noticias' (8 nuevos), 'Bandeja de entrada' (4 mensajes nuevos y 42 comentarios nuevos), 'Tienda de aplicaciones para empresas', 'Recursos y herramientas', 'Administrar ofertas de empleo', 'Notificaciones' (43 nuevos), 'Estadísticas', and 'Herramientas de publicación'. A 'Promocionar' button is at the bottom of the sidebar. The main content area shows the page header with the profile picture, name, and category '@xarxanet · Interés'. Below this are tabs for 'Inicio', 'Información', 'Fotos', 'Eventos', and 'Ver más'. A 'Promocionar' button is also present in the main header. The main content area features a 'Crear anuncio' section with options to promote on Facebook, Instagram, or Messenger. Below this is a section for 'Anuncios automatizados'. On the right, there is a 'Crear publicación' section with options for 'Foto/vídeo' and 'Recibir mensajes', and a 'Crear' section with options for 'En directo', 'Evento', and 'Oferta'. A recent post by 'Xarxanet Associacionisme' is visible, published by Kaiana Aizpurua 6 hours ago, with the text: 'Ahir, #17defebrero, començava la setmana europ commemoració a la qual va ser la tercera i últim Europa. convertint-lo en l'hivern més fred regist La #pobresaenergètica es pot definir com la inc seves necessitats bàsiques d'energia.'

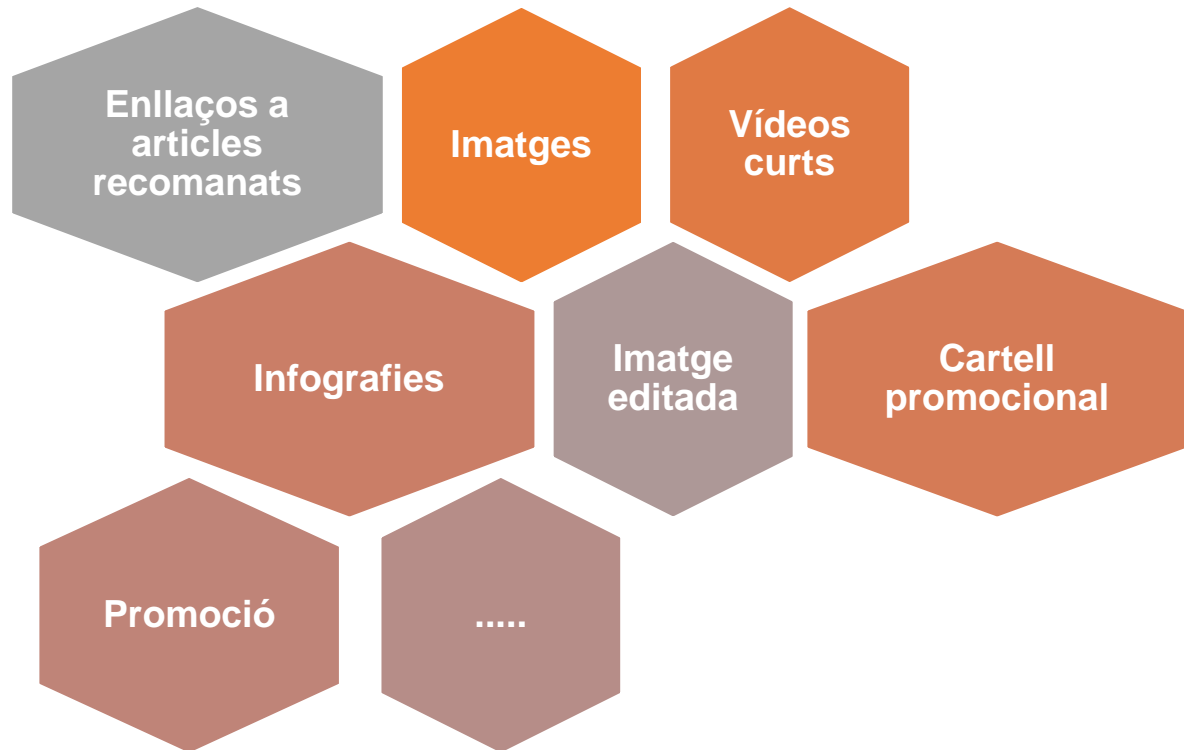
4. Anàlisi d'eines

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

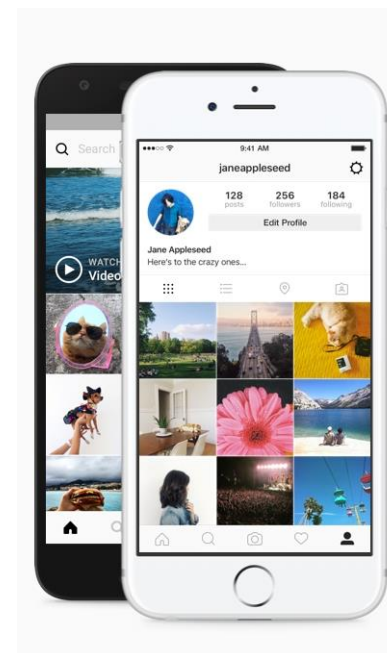
Instagram



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



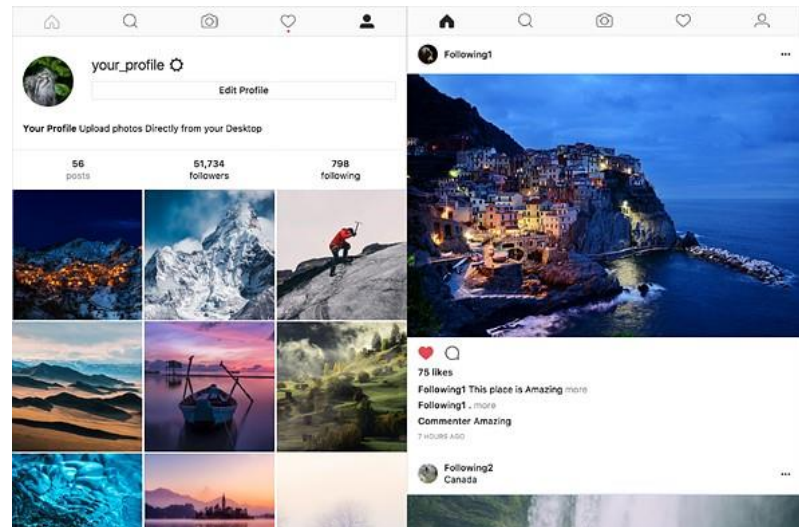
4. Anàlisi d'eines

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!!”