



Ajuntament de Cubelles

## **Guia de xarxes socials de l'Ajuntament de Cubelles**

Les xarxes socials són eines de comunicació de fàcil accés que permeten a la ciutadania de conversar amb l'Administració i de participar en les polítiques i els serveis públics. Són, doncs, un canal indispensable avui en dia que cal tenir molt en compte en l'estratègia de comunicació de les institucions públiques. Per impulsar les xarxes socials en l'Administració, cal definir-ne acuradament objectius, públic destinatari, missatge, registre (to), recursos i avaluació.

Qualsevol compte s'ha de crear a través del Departament de Comunicació i Protocol (DCIP), sol·licitant-ho a través del [formulari](#) corresponent a la Intranet Corporativa.

### **Blog**

*Plataforma recomanada: blogspot o wordpress*

Promou la conversa al voltant de determinats temes i hi relaciona les xarxes socials on és present el departament, servei o marca.

- Publicació d'apunts (posts) un cop per setmana o cada 10 dies.
- Estil: 2 o 3 paràgrafs (unes 300 paraules), informació important al primer nivell amb preguntes per fer reflexionar; informació addicional al segon nivell, sense conclusions.
- Moderació de comentari a partir dels criteris de publicació (pertinència, respecte, informació apropiada).
- Publicació del comentari.

### **Twitter**

Eina idònia per comunicar, relacionar-se i atendre la ciutadania. També per retransmetre esdeveniments.

- Denominació dels comptes: nom propi de l'àmbit, servei o marca (o un prefix com aj (ajuntament), ej (espai jove)) + cubelles. El nom d'usuari està limitat a 15 caràcters.
- Tuït: text + #etiqueta + enllaç escurçat ([bitly.com](#))
- Cites: Autor/a + "cita" + etiqueta
- Abreviatures dies setmana:
  - Dies de la setmana: dll., dt., dc., dj., dv., ds. i dg.
  - Mesos de l'any: gen, feb, mar, abr, mai, jun, jul, ago, set, oct, nov, des
  - Dates: dia (en número) - mes (lletra)
- Retuits: *RT + @nomdelperfilretuitejat + text + enllaç escurçat + #etiqueta*
- Altres opcions: text + enllaç + #etiqueta + /via @nomdelperfilretuitejat
- Imatges: es recomana inserir imatges en els tuïts per crear més *engagement*.
- Gestió directa des de la plataforma (administrador) quan no hi ha entorn intermedi (hootsuite).
- Publicació: d'1 a 10 tuïts diaris



Ajuntament de Cubelles

## **Facebook**

Xarxa social per generar comunitat i interactuar-hi. Recomanat per:

- Pàgines com a solució corporativa.
- Grups per a generar debat i valor afegit.

Com es gestionen?

- Està **totalment prohibit** gestionar perfils personals.
- Gestió directa des de la plataforma (administrador) quan no hi ha entorn intermedi (hootsuite).
- Cal gestionar els comentaris, d'acord amb les [normes de participació](#) i les normes bàsiques de la guia d'ús de les xarxes socials de l'Ajuntament de Cubelles.

## **Youtube**

Canal de publicació de vídeos.

- Durada màxima dels vídeos: 15 minuts
- Es gestiona des del Departament de Comunicació i Protocol.

## **Flickr**

Repositori d'imatges.

- Límit de càrregues mensual d'1 TB (màxim 200 MB per foto).
- Galeria: 200 imatges més recents (versió gratuïta).
- Es gestiona des del Departament de Comunicació i Protocol.

## **Slideshare**

Eina per publicar presentacions (recomanable en PDF), documents de text, PDF i vídeos.

- Es gestiona des del Departament de Comunicació i Protocol.

## **Issuu**

Eina per publicar documents de text, PDF per poder ser visualitzats.

- Enllaça directament amb el web municipal.
- Es gestiona des del Departament de Comunicació i Protocol.

## **Instagram**

Xarxa social fotogràfica.

- Es gestiona des del Departament de Comunicació i Protocol.

## **Comptes i perfils**

1. Obertura oficial del compte a la xarxa social.  
L'Ajuntament de Cubelles, mitjançant el Departament de Comunicació i Protocol (DCIP), depenent de la regidoria de Comunicació, Premsa i Informàtica, s'encarrega de l'obertura de comptes a les xarxes socials:



Ajuntament de Cubelles

- El departament, servei o marca emplena el formulari de preobertura <http://bit.ly/1gwM6AB>
  - La DCIP autoritza el compte.
  - La DCIP crea el compte a partir de correus corporatius.
  - La DCIP aplica la imatge corporativa fixada al Manual d'Identitat Gràfica (MIG).
  - L'avatar i les altres pautes gràfiques del MIG són la prova que el compte és corporatiu.
2. Edició dels continguts dels comptes des d'un entorn intermedi de publicació.
  3. Suport per comunitat de pràctica (CoP) i mentoratge als responsables dels comptes.

### **Drets d'autoria i propietat intel·lectual**

L'Ajuntament de Cubelles es considera gestora dels drets d'explotació dels textos, comentaris i altres aportacions que hi ha en les seves diferents xarxes socials. A més, és autora dels continguts propis. Per gestionar els drets d'autoria, ha de:

- Disposar de la corresponent cessió de drets d'explotació d'imatges, vídeos i presentacions (mitjançant clàusules i contractes sense límit temporal ni territorial) per a aquells continguts dels quals no sigui titular.
- Gestionar adequadament els drets d'aquestes obres. En tots els casos, cal explicitar la Ajuntament de Cubelles com autora o gestora dels drets d'autoria:
  - Ajuntament de Cubelles.
  - Regidoria.

### **Drets d'autoria als repositoris**

- Flickr, Youtube i Slideshare incorporen les corresponents funcionalitats per poder indicar quina llicència incorpora la imatge, el vídeo o la presentació corresponent.
- En el cas que es vulgui usar una llicència diferent de la que ofereixen els repositoris, cal explicitar-ho al capdavant i al final del document (Slideshare) o vídeo (Youtube).

### **Drets d'imatge i protecció de dades**

- Pel que fa als drets d'imatge, cal tenir en compte també les cessions d'aquest dret de persones que hi apareguin i que es reconeixin clarament.
- La Ajuntament de Cubelles garanteix la confidencialitat de les dades personals en els termes establerts per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de



**Ajuntament de Cubelles**

desembre, de protecció de dades de caràcter personal i també el dret a la pròpia imatge (drets d'imatge).

### **Mètriques**

- Primer, el departament, servei o marca emplena el formulari de preobertura (per què es vol obrir un compte, què es vol comunicar, per què, etc.). <http://bit.ly/1gwM6AB>
- La DCIP recull les mètriques dels comptes oficials de forma automatitzada.
- La DCIP envia regularment un informe d'activitat per a cada unitat.
- La DCIP elabora un informe anual complet de l'activitat del conjunt de perfils.
- La DCIP es reuneix amb els gestors dels comptes quan creu que l'activitat i la qualitat del servei és millorable.