



# GUIA D'USOS I ESTIL DE LES XARXES SOCIALS



CONSELL INSULAR  
DE MENORCA

# ÍNDEX

# 01

Les xarxes socials,  
una oportunitat per  
al Consell

pàg. 6

# 02

Principis  
de funcionament

pàg. 8

# 03

Obertura de canals

- 3.1 Objectius
- 3.2 L'entorn
- 3.3 Elecció de canals
- 3.4 Programació de continguts
- 3.5 El procés formal

pàg. 10

# 04

Continguts

- 4.1. Informació institucional
- 4.2. Informació pràctica
- 4.3. Crides a la participació
- 4.4. Redifusió de continguts

pàg. 14

# 05

Redacció de  
continguts

pàg. 17

# 06

La interacció

- 6.1 Peticions d'informació
- 6.2 Aportacions
- 6.3 Crítiques

pàg. 19

# 07

Persones

pàg. 22

# 08

Els canals

pàg. 24

# 09

## Twitter

- 9.1. Gestió
- 9.2. Estètica
- 9.3. Criteris lingüístics
- 9.4. Continguts
  - 9.4.1. Retransmissió d'actes en directe
  - 9.4.2. Retuits
- 9.5. Comentaris
- 9.6. Activitat
- 9.7. Seguidors

pàg. 26

# 10

## Facebook

- 10.1. Gestió
- 10.2. Pàgines i perfils
- 10.3. Estètica
- 10.4. Criteris lingüístics
- 10.5. Continguts
- 10.6. Comentaris
- 10.7. Compartir continguts
- 10.8. Seguidors

pàg. 31

# 11

## Instagram

- 11.1. Gestió
- 11.2. Continguts
- 11.3. Estètica
- 11.4. Criteris lingüístics
- 11.5. Comentaris
- 11.6. Etiquetatge

pàg. 35

# 12

## Youtube

- 12.1. Gestió
- 12.2. Continguts
- 12.3. Criteris lingüístics
- 12.4. Comentaris

pàg. 39

# 13

## Servei d'atenció al ciutadà

pàg. 42

# 14

## Anàlisi i seguiment

pàg. 44

# 15

## Drets d'autoria

pàg. 46

1

**Les xarxes socials,  
una oportunitat per al Consell**

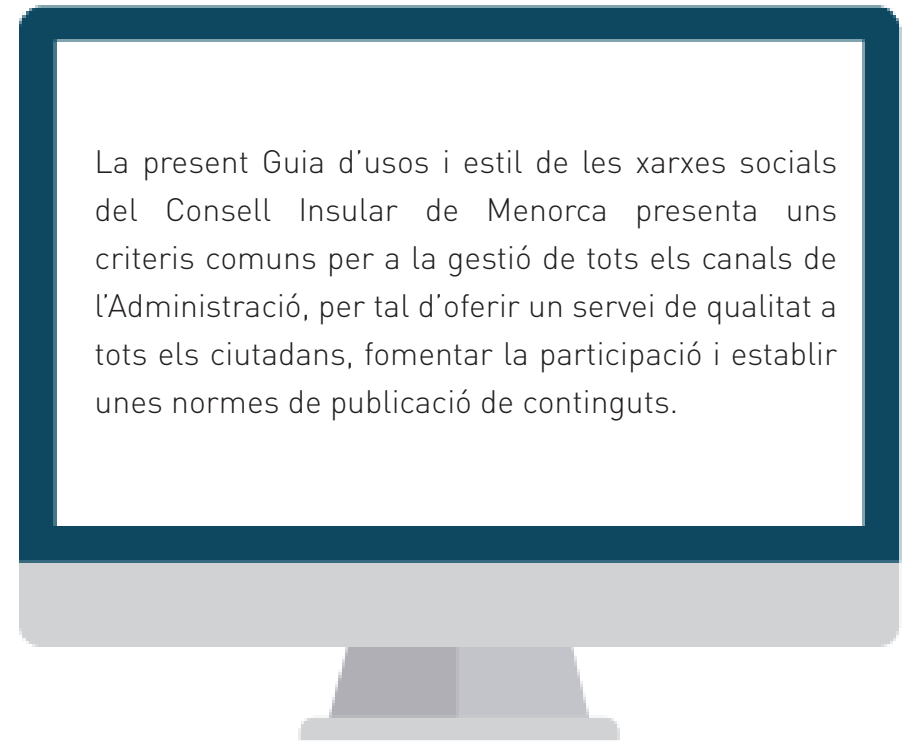
## Les xarxes socials, una oportunitat per al Consell

Fa temps que l'Administració pública cerca eines que li permetin apropar-se de nou a l'administrat. L'exercici del servei públic ha evolucionat cap a una tasca en què el ciutadà recupera protagonisme. A més, a la societat interconnectada del segle XXI, l'administrat té molt més fàcil l'accés a tot tipus d'informació i demana que aquesta realitat també sigui d'aplicació a l'àmbit de l'Administració.

Una de les funcions de tota administració pública és mantenir informat el ciutadà de les actuacions que es duen a terme amb els recursos públics i, a la vegada, permetre la participació ciutadana. La tasca d'aconseguir una administració més permeable als ciutadans requereix instruments que facilitin informació i a la vegada permetin la interacció. Eines bidireccionals posades al servei de la ciutadania. Les xarxes socials poden complir aquesta funció, sempre que es gestionin amb transparència, consistència i bidireccionalitat.

Les xarxes socials són instruments que permeten crear una comunitat i intercanviar informació entre usuaris que tenen algun interès en comú. Són canals multidireccionals i interactius, en què cada usuari actua lliurement ajustant-se a les normes de funcionament de cada plataforma concreta.

Les administracions públiques han vist amb encert les xarxes socials com una eina per a oferir informació directa als ciutadans, sense intermediaris i, fins ara en menor mesura, com un canal d'interacció amb la ciutadania. Les xarxes socials permeten:



- Oferir informació de forma àgil i directa als ciutadans sobre el desenvolupament de la tasca confiada a les administracions.
- Interactuar directament amb els ciutadans, tot escoltant les seves peticions i oferint-los respostes ràpides que poden ser d'interès general.
- Crear comunitats específiques al voltant d'una temàtica concreta, i afavorir la generació de propostes i reflexions.

# 2

## Principis de funcionament



## Principis de funcionament

La presència del Consell Insular de Menorca a les xarxes socials es regeix per una sèrie de principis que han d'orientar qualsevol actuació de l'Administració insular en aquest àmbit.

- **Servei públic.** La comunicació a través de les xarxes socials s'ha d'entendre com un servei més que s'ofereix a la ciutadania, que té el dret a obtenir respostes de l'Administració. La comunicació s'ha de concebre com una eina que principalment aporta beneficis als ciutadans. En aquest sentit, els canals de comunicació de l'Administració en aquest entorn són la veu de la institució i, per tant, des dels perfils corporatius no s'han d'emetre opinions personals.

- **Transparència.** La voluntat de les administracions és oferir al ciutadà tota la informació que requereixi, i explicar de manera proactiva les iniciatives i actuacions dutes a terme amb els recursos públics.

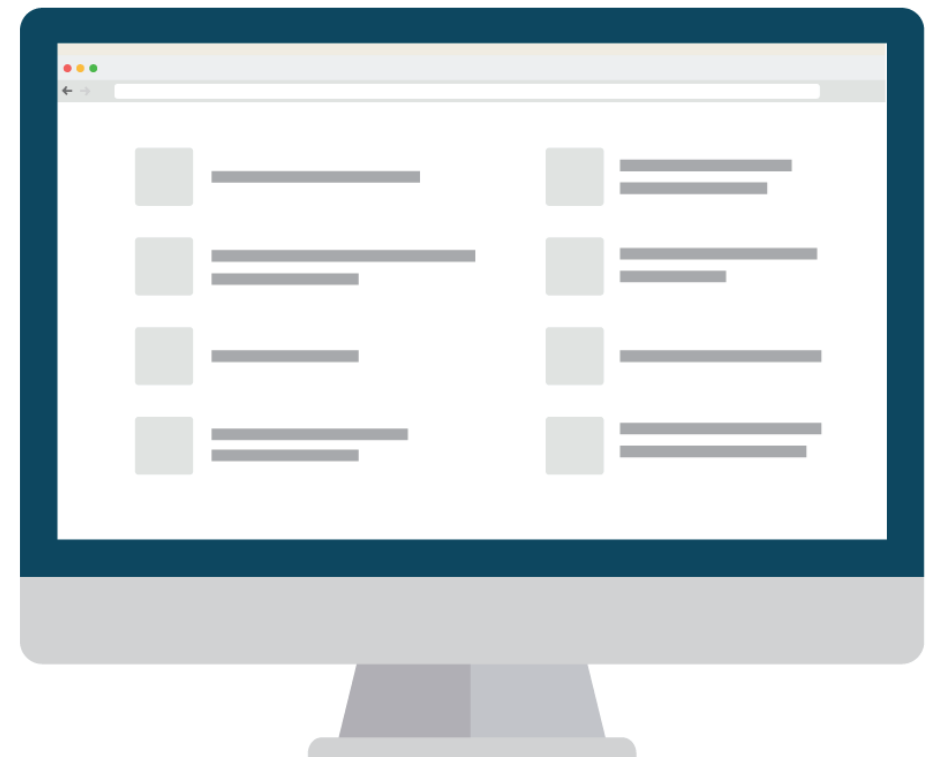
- **Interacció.** Un tret característic de les xarxes socials és la bidireccionalitat i la interacció. Els canals de les administracions públiques no han de ser només un instrument per a informar els ciutadans, sinó també per escoltar-los i oferir-los respostes.

- **Coresponsabilitat.** Cal saber en tot moment a qui es representa quan es comunica. Cal respectar les normes de convivència i les regles de joc que cada canal ha disposat. S'ha de trobar un to proper però a la vegada institucional. La redacció ha de ser lingüísticament correcta, sense errors ortogràfics, lèxics ni gramaticals.

- **Creació de comunitat.** L'Administració pública ha de treballar per fomentar i estimular la participació ciutadana en les iniciatives públiques i oferir les eines que tengui a l'abast per fer possible aquest objectiu. Les xarxes són, en aquest context, una eina més a la seva disposició.

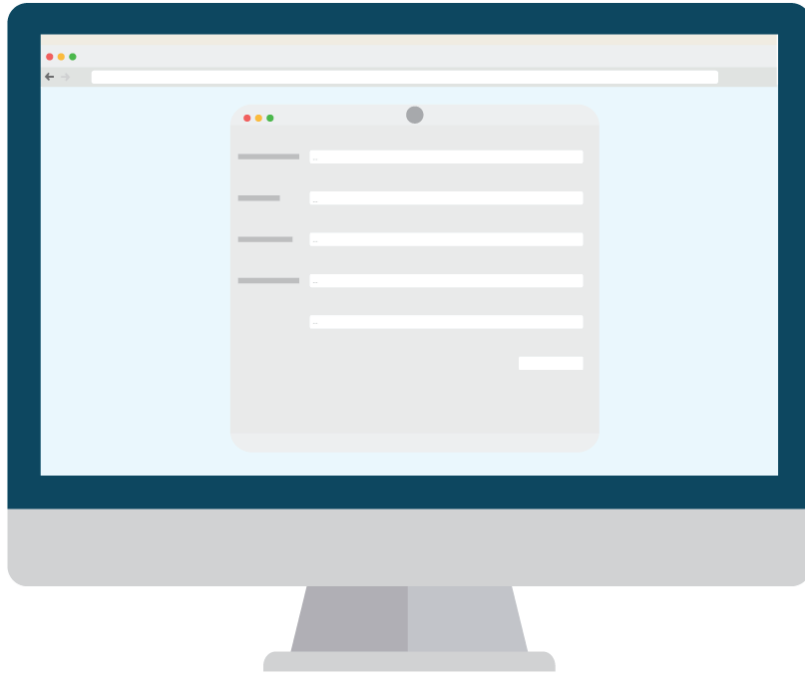
Aquests principis són d'aplicació a les xarxes socials pròpies de l'Administració insular, però també a les dels organismes relacionats amb el Consell.

Com és lògic, els canals institucionals tenen un funcionament independent de la presència que, en el pla personal, vulguin tenir les persones que exerceixen responsabilitats en el si del Consell en ús de la seva llibertat. Com una via per evitar malentesos amb el servei que s'ofereix des de l'Administració els comptes d'ús personal s'han d'obrir des de comptes de correu electrònic no corporatius del Consell.



3

**Obertura de canals**



El procés d'obertura d'un canal a les xarxes socials és competència de la Direcció Insular de Comunicació. Qualsevol nou perfil ha de servir per millorar les capacitats comunicatives de l'Administració i ha d'encaixar en la planificació global de participació ciutadana i comunicació. Per tant, l'obertura d'un canal nou requereix una reflexió prèvia que tenguí en compte els punts següents:

### 3.1 | Objectius

El primer pas d'aquesta reflexió consisteix a marcar els objectius que s'han d'assolir amb aquest nou canal. Només s'obrirà un nou perfil quan aquests objectius estiguin plenament justificats, d'acord amb els principis assenyalats en aquesta guia.

### 3.2 | L'entorn

A l'hora de determinar si el nou canal que es planteja millorarà la situació comunicativa d'aquell moment, és imprescindible estudiar l'entorn existent a les xarxes socials, tant intern com extern.

S'ha d'analitzar la presència a les xarxes de perfils similars al que es vol obrir, el volum de conversa que genera la temàtica que es vol abordar amb el nou perfil i la pròpia estratègia comunicativa de l'Administració en aquell àmbit concret.

El volum de conversa permetrà obtenir arguments a favor o en contra de la presència d'un nou canal. Observar les converses existents permet detectar el to i les necessitats de la comunitat que aborda els temes que pretén tractar el nou canal, i pot ser una bona base per aconseguir-ne usuaris. En cas de detectar-se un buit de conversa sobre un determinat tema, cal analitzar si aquesta situació es deu a una absència d'interès per la temàtica concreta o per la falta d'actors que aportin continguts interessants.

Una vegada analitzat l'entorn extern, s'ha de posar la mirada en el panorama intern de l'Administració, i estudiar si algun canal ja existent tracta la temàtica que es pretén abordar amb el nou canal. Si és així, s'ha d'estudiar de manera precisa si aquesta temàtica pròpia té prou pes per ella mateixa per generar suficient activitat i justificar l'existència d'un canal específic. Abans d'obrir un nou canal, cal estar molt segur que la resposta a aquesta darrera pregunta és afirmativa.

## Obertura de canals

### 3.3 | Elecció de canals

Si una vegada superades les dues fases anteriors es decideix obrir un nou canal de comunicació, s'ha d'analitzar quina plataforma concreta es vol utilitzar. Per fer-ho, s'ha de tenir en compte la naturalesa dels continguts que es volen difondre i els recursos dels quals disposa l'Administració per a mantenir-los. Només s'ha d'obrir un nou canal si s'està segur de disposar de prou continguts i prou recursos (tècnics i humans) per mantenir-lo actiu: un perfil inactiu ofereix una mala imatge de l'Administració i pot ser contraproductiu per als objectius de transparència i interacció. Només s'han d'obrir els canals que es podran gestionar amb regularitat i solvència.

### 3.4 | Programació de continguts

Abans d'obrir formalment el nou canal s'ha de dissenyar una estratègia de continguts per garantir material suficient per a la fase inicial i decisiva del nou perfil. El període considerat fase inicial pot variar, però ha de ser de tres mesos, com a mínim. L'estratègia ha de tenir en compte els principals interessos que s'hagin detectat en la fase d'anàlisi de l'entorn de la conversa, i adaptar-se al to i al format que es vol adoptar per a aquest canal concret.

La programació de continguts ha de continuar de manera periòdica durant la vida del canal, establint una estratègia que es vagi renovant i s'adapti a les noves necessitats que puguin sorgir i a les noves tendències a les xarxes.

En el cas de canals que s'obrin exclusivament per a fets molt puntuals, la programació de continguts ha de ser més detallada i ha d'abastar tot el temps que duri el fet que motiva l'obertura d'aquest canal. Així, no és descartable que alguns canals tinguin activitat durant un període determinat de l'any, si així ho justifiquen els seus objectius.

### 3.5 | El procés formal

Una vegada superades les quatre fases anteriors, i amb la decisió ja ferma de l'obertura del nou canal, s'ha d'iniciar el procés formal per a l'obertura.

Aquest procés d'obertura depèn de la Direcció Insular de Comunicació.

La petició d'obertura d'un canal pot produir-se per dues vies:

- Iniciativa pròpia de la Direcció Insular de Comunicació
- Iniciativa d'algun altre departament del Consell Insular de Menorca

En el primer cas, la mateixa Direcció Insular de Comunicació és la que posa en marxa el procés, que ha d'iniciar-se amb l'anàlisi dels punts 3.1, 3.2, 3.3 i 3.4. En el segon cas, els responsables del departament que promogui l'obertura del canal han de presentar una sol·licitud justificada a la Direcció Insular de Comunicació amb la resposta als punts 3.1, 3.2, 3.3 i 3.4. Sempre correspondrà a la Direcció Insular de Comunicació decidir, en darrera instància, si el canal sol·licitat està justificat o no, i considerar si la seva existència encaixa amb l'estratègia comunicativa general de l'Administració.

## Obertura de canals

La sol·licitud d'obertura d'un nou canal a les xarxes socials, així, ha d'incloure com a mínim la informació següent:

### Per obrir un nou canal:

1. Departament que sol·licita el canal.
2. Objectius que pretén aconseguir amb aquest nou canal.
3. Plataforma escollida per a l'obertura del canal.
4. Persona responsable del canal (per defecte, el director insular de l'àrea corresponent).
5. Tipus de continguts que es volen difondre (fotografies, textos, vídeos).
6. Programació i calendari de continguts del canal en la seva fase inicial.
7. Mitjans tècnics i humans dels que disposa el departament per gestionar el canal.

Una vegada rebuda aquesta informació, la Direcció Insular de Comunicació disposa d'un termini de 15 dies per analitzar la petició i respondre. En cas que s'autoritzi l'obertura del canal, és la Direcció Insular de Comunicació, amb el suport del Servei d'Informàtica, la que assumeix el procés tècnic d'habilitació del nou canal, que sempre s'ha d'obrir a partir d'una adreça electrònica oficial del Consell de Menorca (...@cime.es). Una vegada obert, cal facilitar les claus d'accés al canal a la persona que l'hagi de gestionar, que no pot comunicar-les a cap altra persona sense autorització expressa de la Direcció Insular de Comunicació.

És responsabilitat també de la Direcció Insular de Comunicació vetllar per la unitat estètica de tots els canals de xarxes socials que corresponguin al Consell Insular de Menorca, per tal d'oferir una imatge unitària i que tots els canals siguin clarament identificables com a part de l'Administració insular.

En el cas que no es cregui oportú obrir el canal sol·licitat, es poden estudiar solucions alternatives, com podria ser la publicació de missatges dins un altre canal més genèric però creant una etiqueta específica per a les temàtiques que s'ajustin a les característiques del canal que s'havia sol·licitat.

4

Continguts

Els continguts que publiqui el Consell Insular de Menorca a les seves xarxes socials han de ser de qualitat, interessants i transparents. Se'n poden enumerar quatre modalitats:

- Informació institucional
- Informació pràctica d'interès ciutadà
- Crides a la participació
- Redifusió de continguts

#### 4.1 | Informació institucional

S'entén com a informació institucional tota la que genera l'activitat pròpia de la gestió administrativa. El Consell Insular de Menorca té un doble vessant en aquest sentit. Per una part, és un organisme de govern, amb un equip de govern que pren decisions i executa iniciatives pròpies. Per una altra part, inclou en el seu si un òrgan decisiu (el Ple), que debat les propostes i iniciatives que presenten tant l'equip de govern com les altres formacions polítiques que hi tenen representació. La informació institucional que es difon a través de les xarxes socials ha d'incloure aquests dos aspectes de l'activitat del Consell de Menorca.

La informació que es difon a través d'aquests canals és, doncs, la institucional, entenent com a tal la que tenguí per objecte actes o fets concrets prevists en el seu funcionament. En concret, les informacions que són susceptibles de ser difoses a través de les xarxes socials són les següents:

- Iniciatives de l'equip de govern, siguin o no debatudes al Ple del Consell.
- Iniciatives que es presentin formalment al Ple del Consell per ser debatudes, independentment de si les promou l'equip de govern o els partits de l'oposició.
- Iniciatives aprovades.
- Disposicions, mesures i qualsevol acte administratiu que es consideri d'interès públic.

Aquesta informació ha de ser tractada amb la màxima objectivitat i cal oferir-la des d'un punt de vista comunicatiu i no partidista. S'entén que, en aquest cas, les xarxes socials exerceixen la funció de mitjà de comunicació tradicional i fan arribar la informació al màxim nombre de ciutadans possible a través dels canals que possibiliten les noves tecnologies de la informació.

Les xarxes socials de la institució han de defugir el debat polític entès com a enfrontament entre partits. Per tant, s'entén que queden exclosos de les xarxes institucionals els continguts valoratius emesos per representants del Consell (ja siguin al govern o a l'oposició) que s'emmarquin en la lluita dialèctica entre partits o formacions polítiques. En canvi, sí que s'entendrà com a contingut publicable a les xarxes socials els posicionaments institucionals que facin referència a altres administracions, sempre que qui sostenguí aquest posicionament sigui la institució a través dels seus representants legítims.

## 4.2 | Informació pràctica d'interès ciutadà

S'inclou dins aquesta categoria el contingut sobre els serveis que ofereix el Consell Insular de Menorca i que ajuda el ciutadà a conèixer-los i a utilitzar-los.

Així, aquesta informació és:

- Convocatòria d'ajuts públics
- Horaris i incidències en serveis d'atenció als ciutadans
- Convocatòria d'actes i activitats diverses
- Convocatòria de cursos de formació

Aquesta informació ha de ser divulgada amb prou antelació per poder facilitar als ciutadans l'accés als serveis que s'hi anuncien.

## 4.3 | Crides a la participació

Des de les xarxes socials de l'Administració es poden promoure activitats per donar veu a la ciutadania, com ara enquestes, consultes o també concursos. En cas que s'opti per aquest tipus de contingut, s'ha d'especificar el caràcter consultiu i no vinculant de les enquestes i les consultes que es fan a través d'aquests canals.

Pel que fa als concursos, qualsevol iniciativa d'aquest tipus ha de respectar les normes específiques que cada xarxa social imposa per a aquests casos.

## 4.4 | Redifusió de continguts

Els canals de l'Administració insular poden redifondre continguts publicats en altres canals. En aquest cas, s'han d'atendre les normes generals següents:

- La informació ha de provenir de canals acreditats i fiables.
- Abans de publicar qualsevol contingut, se n'ha de confirmar la veracitat.
- S'ha d'especificar que es fa redifusió del contingut d'un altre canal.

No es poden redifondre continguts que modifiquin la funció institucional dels canals i que en suposin una utilització partidista. Com a norma, no s'ha de fer redifusió de cap contingut que provengui dels canals de les formacions polítiques; sí, en canvi, d'administracions que facin funcions complementàries a les de la institució pròpia.



5

**Redacció de continguts**

## Redacció de continguts

La informació que difon el Consell Insular de Menorca a través dels seus canals a les xarxes socials ha de tenir rellevància, interès i ha de ser d'utilitat per al ciutadà. Això implica que cada contingut ha de ser pensat i elaborat amb dedicació i professionalitat periodística.

És molt difícil establir criteris uniformes i homogenis que funcionin a les diferents plataformes i per a les diferents temàtiques. Ara bé, es poden tenir en compte alguns consells que permeten millorar la visibilitat dels missatges i incrementar el seu potencial de lectura:

- Incloure imatges a les publicacions sempre que sigui possible.
- Interpel·lar directament l'usuari a través de les publicacions a les xarxes mitjançant preguntes o crides a l'acció, sempre que s'escaigui.
- Aprofitar les tendències de cada moment a les xarxes per incloure contingut relacionat, o adoptar una estratègia comunicativa que empri els temes del moment per difondre el missatge propi del Consell.

Aquestes pautes generals s'han de combinar amb una redacció correcta de les publicacions. En aquest sentit:

- Cal recórrer a la varietat estàndard de l'idioma, atès que l'Administració, en les seves comunicacions, ha de mantenir un registre formal.
- Convé evitar textos massa llargs. La síntesi i la concreció són indispensables a les xarxes socials. Si l'usuari vol ampliar informació, pot acudir als enllaços que s'adjunten a les publicacions.
- S'ha d'apostar per frases redactades en l'ordre lògic: subjecte – verb – predicat. Cal evitar estructures complexes i les construccions passives.

- Cal evitar les faltes ortogràfiques i les construccions sintàctiques incoherents.
- Cal evitar l'ús de verbs superflus (p. e. procedir a) i de mots crossa (p. e. a nivell de).
- Convé emprar un lèxic proper al ciutadà, sense tecnicismes, i fomentar els mots més propis del català de Menorca (p. e. fillets) i alhora genuïns (p. e. cercar, darrer).
- Cal evitar barbarismes (p. e. event) i paraules emprades en un sentit incorrecte (\*recolzar en el sentit de donar suport).
- La redacció no ha de ser un calc del castellà des del punt de vista lèxic, sintàctic i morfològic (p. e. \*Aquí està la notícia que tot el món estava esperant, en lloc de: Aquí teniu la notícia que tothom esperava).
- Quant a morfologia verbal, el Consell Insular de Menorca utilitza les formes balears (p. e. presentam, partesc, inform).
- Cal vetllar per l'ús correcte de les formes de la toponímia menorquina.
- En textos orals, cal vetllar per una fonètica catalana correcta i una pronunciació clara.
- Quant al tractament personal, en general convé utilitzar la primera persona del plural per a l'emissor i la segona persona del plural per als destinataris (p. e. Esperam que aquesta informació us interessi!).

Per ampliar informació sobre la llengua als mitjans de comunicació us recomanem visitar aquest enllaç al **Llibre d'estil dels mitjans de comunicació orals i escrits**, i davant qualsevol dubte podeu posar-vos en contacte amb el Servei d'Assessorament Lingüístic del CIM.

6

La interacció

## La interacció



Una de les raons de ser de les xarxes socials és la interacció. Des dels canals del Consell Insular de Menorca s'ha de propiciar la interacció amb els ciutadans, entenent aquesta eina com un instrument bidireccional al servei de la ciutadania, un vehicle que permet potenciar el servei públic i acostar-se als administrats.

S'ha de tenir en compte que la difusió d'informació a través de les xarxes és important, però no ho és més que l'atenció a les demandes i els comentaris dels ciutadans.

Des dels canals es pot decidir mantenir o no un determinat missatge de resposta d'un usuari. Com a norma general, s'han de mantenir tots, sempre que compleixin els requisits següents:

- Que siguin pertinents, que facin referència a temes dels quals tracta el canal.
- Que siguin respectuosos, sense ofendre ni atemptar contra la dignitat de les persones.
- Que no contenguin dades personals ni informació publicitària.
- Que no pretenguin confondre, estafar o enganyar la ciutadania.
- Que respectin les lleis de drets d'autoria i propietat intel·lectual.
- Que no siguin contingut brossa (spam).

Com a norma, s'han de procurar respondre tots els missatges i comentaris que arribin a través de les xarxes socials i compleixin els requisits esmentats anteriorment. La resposta s'ha de produir aplicant els criteris de coresponsabilitat, servei públic i transparència. Les respostes sempre s'han d'escriure des dels canals institucionals i no des dels perfils personals de les persones que gestionin els temes de què es parli.

La interacció serà diferent segons quin sigui el comentari que arribi. En aquest sentit, es poden produir els tipus de publicacions següents:

### 6.1 | Peticions d'informació

Entren dins aquesta categoria les preguntes concretes que poden tenir resposta precisa sobre alguns dels serveis que ofereix el Consell Insular de Menorca. Es tracta de sol·licituds com demanar l'hora en què obre un determinat servei, l'emplaçament on es pot sol·licitar una determinada ajuda o la petició d'informació sobre una convocatòria pública.

En aquest cas, la informació es pot facilitar de manera directa, ja sigui responent la pregunta a través del mateix canal per on s'ha formulat, o bé redirigint l'usuari cap a l'espai web on pot trobar la informació, si és que existeix. Es recomana respondre amb les dues informacions: la resposta concreta i l'enllaç a l'espai web.

Per a respondre amb rapidesa i eficàcia les peticions d'informació ciutadanes, és convenient disposar d'un protocol intern de comunicació entre els diferents departaments, per tal que la persona encarregada de gestionar les xarxes socials sàpiga en tot moment a quina persona dirigir-se de cadascun dels departaments per tal d'obtenir la informació que necessita.

### 6.2 | Aportacions

S'entenen com els comentaris publicats a les xarxes socials del Consell Insular de Menorca a través dels quals ciutadans o entitats aporten idees, suggeriments o propostes per al funcionament de la institució o per millorar la qualitat de vida a Menorca. Aquestes aportacions han de ser contestades totes agraint sempre l'aportació ciutadana i traslladant-la al departament que gestioni l'àrea sobre la qual parlen.

### 6.3 | Crítiques

Són els comentaris en els quals es qüestiona l'actuació del Consell com a administració o de l'equip de govern en particular. Les crítiques es poden dividir en diferents apartats:

- Crítiques constructives. Són les que s'emeten amb correcció i amb un llenguatge adequat (no des del punt de vista lingüístic, sinó des del vessant d'educació i respecte).
- Crítiques destructives cap a la institució. Són les escrites amb un llenguatge destructiu, que fugen de l'argumentació i opten per l'atac directe.
- Crítiques cap a una persona concreta. Són les dirigides a un càrrec públic del Consell.

Les crítiques s'han d'atendre entenent-les com a part de l'essència de la funció d'aquests canals. El missatge de resposta s'ha d'emetre sempre en un to correcte, aplicant els criteris de coresponsabilitat. S'emet des de la institució, amb independència del que els gestors dels comptes personals o partidistes vulguin fer en l'àmbit privat. La resposta a les crítiques pot ser estàndard, tot agraint l'aportació ciutadana. En alguns casos, una resposta pot servir per contestar un conjunt de peticions sobre la mateixa qüestió.

7

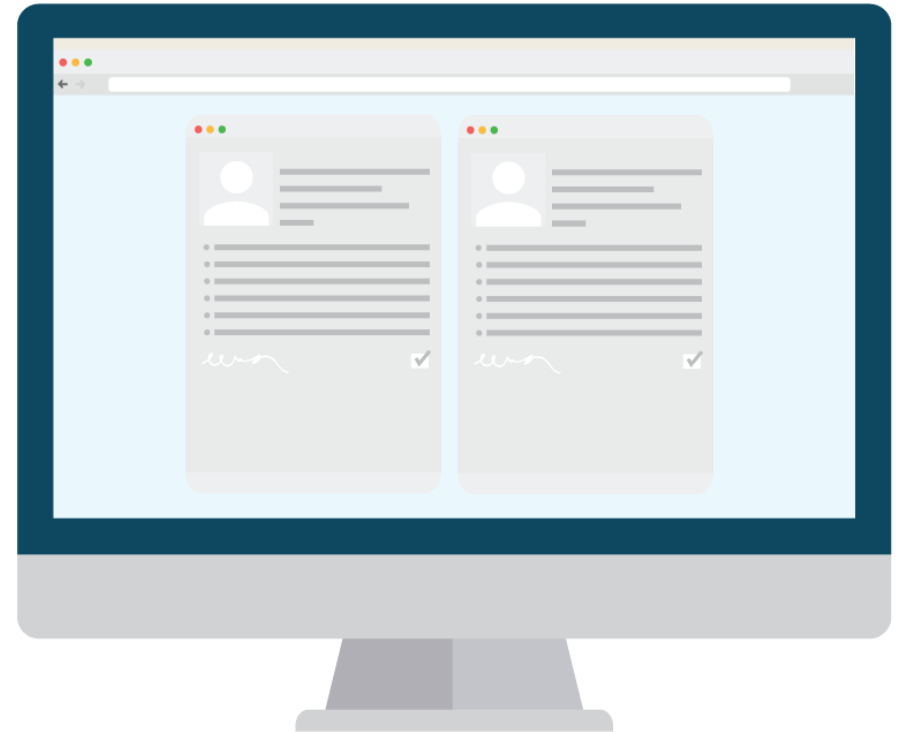
Persones

La màxima responsabilitat dels continguts que es publiquin a les xarxes socials del Consell Insular de Menorca recau sobre la Direcció Insular de Comunicació. La persona que ocupi aquest càrrec és qui ha de vetllar per la correcció de les informacions que es publiquin als diferents canals institucionals i assegurar que s'ajustin a allò que s'especifica en aquesta guia.

La Direcció Insular de Comunicació pot autoritzar altres persones a publicar als diferents canals de què disposa l'Administració insular. Prèviament a aquesta autorització, les persones que aspirin a publicar continguts han de:

- Acreditar el seu coneixement dels criteris que es fixen a la present guia.
- Acreditar la seva capacitat lingüística per publicar continguts amb correcció ortogràfica i gramatical.
- Acreditar que estan autoritzats pel departament del Consell on s'inscriu el canal.

Una vegada acreditades aquestes condicions, la Direcció Insular de Comunicació pot emetre la seva autorització. És responsabilitat d'aquesta direcció insular tutelar la tasca realitzada per les persones delegades, i exigir les correccions oportunes en cas de publicació de continguts que no s'ajustin a la Guia.



8

**Els canals**



Les administracions disposen d'un ampli ventall de xarxes socials on ser presents, fer arribar els seus missatges als ciutadans, escoltar-los i interactuar-hi. Aquestes eines han d'ajudar a millorar la relació entre l'Administració i els administrats, oferint un servei més directe i proper.

Per la seva pròpia idiosincràsia, cada plataforma té els seus avantatges i inconvenients, i l'Administració ha de determinar quina s'ajusta més a les necessitats comunicatives i d'interacció que s'ha marcat. Els perfils corporatius del Consell Insular de Menorca són un actiu públic, i són titularitat de l'Administració insular, no de la persona que els obri. Per això, al perfil no figura el nom de la persona que edita els continguts del perfil.

twitter

facebook

 Instagram

You Tube

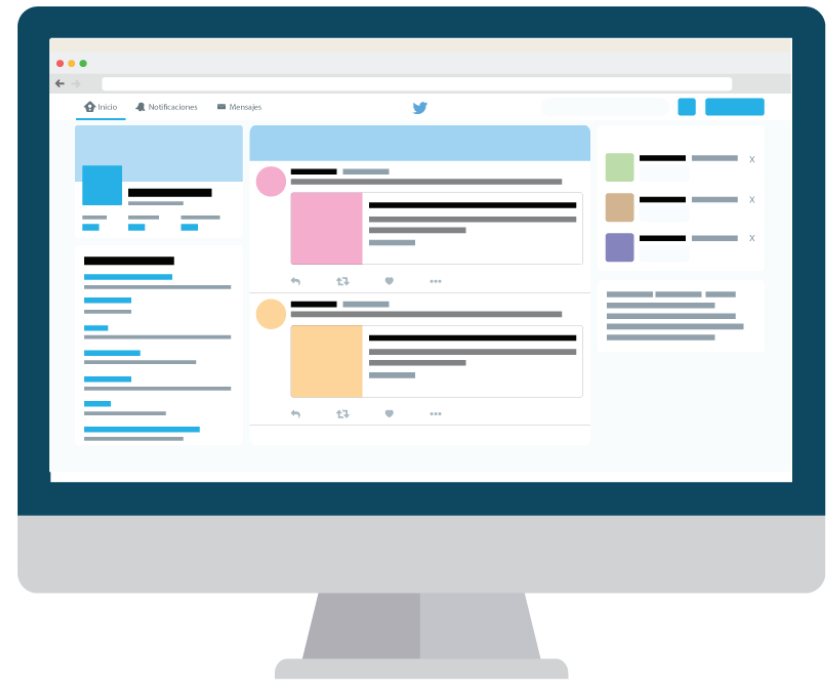
9

Twitter

Twitter és una plataforma de micromissatgeria per publicar missatges de text curts (fins a 140 caràcters) i conversar amb altres usuaris. La publicació de tuits és oberta i les converses són habitualment públiques.

Per les seves característiques, és una plataforma adequada per a informacions breus, que inclouen referències a altres fonts (com pàgines web o repositoris de continguts). També és una eina efectiva per a la retransmissió d'esdeveniments, mitjançant missatges curts i sintètics. La seva essència permet arribar a un gran nombre d'usuaris a través de l'opció de retuit, de tal manera que és una bona eina per difondre convocatòries i informació d'interès pràctic per al ciutadà.

Com a xarxa social, Twitter està pensat per a la interacció, i és un canal on es poden mantenir converses amb iteracions curtes i amb respostes directes. Pot ser, per tant, una bona eina de relació amb el ciutadà i per respondre dubtes concrets.



### 9.1 | Gestió

Inicialment, la gestió dels comptes de Twitter del Consell Insular de Menorca depèn de la Direcció Insular de Comunicació, que pot delegar la publicació de continguts i la interacció amb els usuaris en alguna persona que compleixi els requisits establerts en el punt 7 d'aquesta guia.

Correspon a cada editor autoritzat decidir quina eina s'utilitza per gestionar els comptes i a la Direcció Insular de Comunicació li pertoca tutelar la correcció i la freqüència de les publicacions.

### 9.2 | Estètica

El fons ha de ser blanc per a tots els perfils del Consell.

La imatge de capçalera ha d'incloure sempre algun element que permeti identificar visualment aquell perfil amb la tasca del Consell Insular de Menorca. Cada departament pot escollir, amb el vistiplau de la Direcció Insular de Comunicació, la temàtica d'aquesta capçalera, però sempre amb alguna referència visual al vessant administratiu del perfil.

### 9.3 | Criteris lingüístics

Els missatges s'han de publicar per norma general en català, d'acord amb el que especifica el Reglament d'usos lingüístics del Consell. També es poden fer piulades en altres llengües en els perfils que ho requereixin. Els missatges han de respectar les normes d'ortografia i de sintaxi.

Quan es faci retuit, cal respectar l'idioma del tuit original.

### 9.4 | Continguts

Per norma general, tots els missatges que s'emetin a través de Twitter han de tenir l'estructura següent:

Text + enllaç escurçat + etiqueta (hashtag) + imatge (en cas que sigui possible)

El text de la informació ha de funcionar com un titular: ha de ser precís, sintètic i breu. Per això és molt important que, sempre que es pugui, els tuits estiguin acompanyats d'un enllaç on es pugui trobar més informació que la que es pot explicar amb 140 caràcters.

L'enllaç ha de provenir d'una font fiable i acreditada i abans de publicar-lo s'ha de comprovar sempre que és correcte.

L'etiqueta ha de ser clara i breu. Es recomana fer una cerca de les etiquetes més utilitzades per parlar de la temàtica a la qual es vulgui fer referència i emprar-la. Això no impedeix crear noves etiquetes, però seran més difícilment localitzables per part dels usuaris.

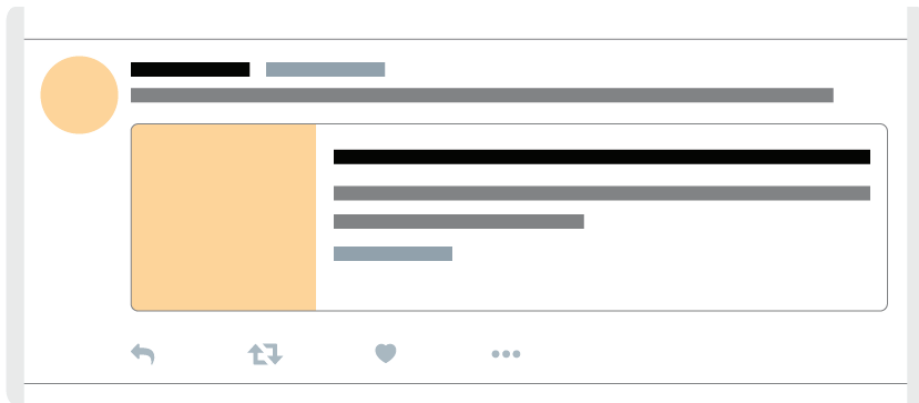
Si el text, l'enllaç i l'etiqueta ho permeten, es recomana sempre introduir una imatge al tuit. Aquest element incrementa de manera molt notable la notorietat de la publicació i augmenta les possibilitats que sigui llegit per un major nombre d'usuaris.

#### 9.4.1 | Retransmissió d'actes en directe

En el cas que s'utilitzi el Twitter per retransmetre actes en directe, s'ha de crear una etiqueta específica per a aquell acte. Una vegada iniciat l'acte, es poden produir dos tipus de tuits: descriptius i declaratius.

Entenem com a tuits descriptius els que descriuen algun moment de l'acte, com per exemple "Comença la conferència de l'expert en biologia. #conferenciaticim". En aquest cas, el missatge ha de ser neutre i amb l'estructura text + etiqueta + imatge.

Entenem com a tuits declaratius els que reproduïxen literalment frases pronunciades per alguna de les persones que intervien a l'acte retransmès. En aquest cas, l'estructura del tuit ha de ser la següent: nom del ponent (en cas que en tenguim, es pot citar el seu perfil de Twitter) + declaració entre cometes + etiqueta de l'acte.



#### 9.4.2 | Retuits

Una de les opcions més característiques de Twitter és el retuit, o sigui, la redifusió de missatges emesos per altres usuaris. La redifusió de continguts és una bona opció sempre que estigui equilibrada amb la producció de missatges propis. Per norma general, cap compte oficial no ha de redifondre més tuits dels que produeix ell mateix.

Es pot optar per redifondre el missatge íntegrament, sempre que s'ajusti als criteris de correcció tant formal com lingüística. Els retuits publicats en idiomes diferents del català s'han de mantenir en el seu idioma original de publicació. Si es considera que el tuit que es vol retuitar és massa llarg, conté incorreccions o no és prou clar, es pot modificar, però al final del tuit s'ha d'incloure l'expressió "/via @usuari", o sigui, "/via" i el nom de l'usuari que ha publicat el missatge.

Només s'han de retuitar continguts de fonts fiables i contrastades. En aquest sentit, s'entén que les principals fonts que poden aportar missatges per redifondre són les següents:

- Administracions i institucions reconegudes
- Usuaris amb prestigi avalat
- Informacions oficials emeses per altres comptes de Twitter
- Altres comptes de l'Administració

### 9.5 | Comentaris

Tots els comentaris que es publiquin com a resposta a tuits emesos des de l'Administració o en què es mencionin els perfils de l'Administració s'han d'atendre, per norma general, tal com es marca en el punt 6 d'aquesta guia. Les normes per contestar són les que s'especifiquen en l'apartat esmentat. També s'han de contestar els continguts que arribin a través de missatge directe. Com és lògic, no és necessari respondre els que —per la seva mateixa naturalesa— no reclamin cap resposta.

### 9.6 | Activitat

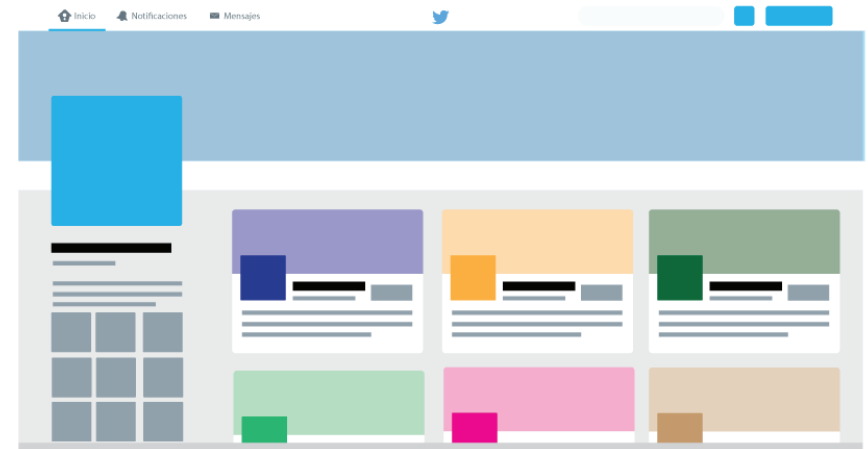
L'activitat als comptes de Twitter ha de ser regular i constant. Depenent de la naturalesa de cada perfil, la publicació de continguts serà major o menor, però per norma general s'han de publicar continguts diàriament si es vol mantenir un nivell òptim d'usuaris.

Els continguts es poden programar i és recomanable elaborar-ne una planificació mensual. Aquesta programació es pot alterar quan es produeixin fets imprevistos que mereixin ser comunicats de manera ràpida.

### 9.7 | Seguidors

Els comptes oficials de l'Administració poden seguir tots els usuaris que creguin convenients, prioritzant tots els que tenen relació amb la temàtica del canal. Com a norma general, es recomana seguir qualsevol usuari que s'hagi fet seguidor del perfil, ja que es considera una mostra de cordialitat. De totes maneres, no s'han de seguir comptes amb avatars ofensius, que es dediquin a fer contingut brossa o que siguin sospitosos de ser bots automatitzats. Es recomana bloquejar aquests usuaris per tal que no figurin en la llista de seguidors de l'Administració.

En general, es recomana no seguir més usuaris dels que segueixen el perfil, sobretot quan aquest ja està consolidat.



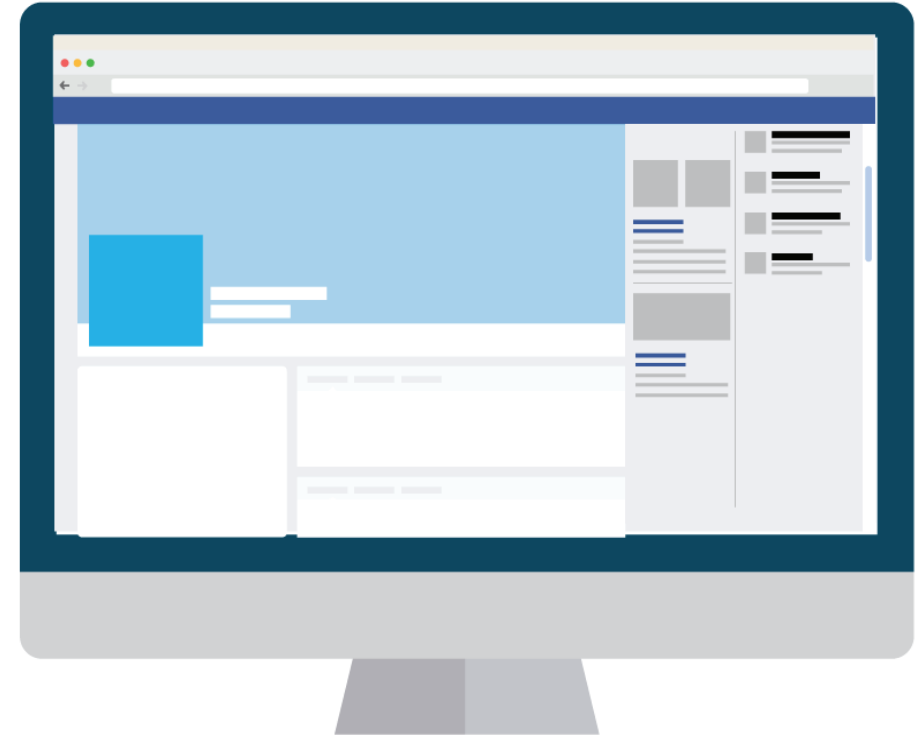
10

Facebook

Facebook és actualment la xarxa social més utilitzada al món (supera amb escreix els 1.000 milions d'usuaris) i, per tant, és una plataforma de comunicació amb un gran abast i potencial.

Permet compartir informació, fotografies, vídeos i enllaços. També possibilita la creació de comunitats i grups d'interès, que poden ser oberts o tancats, així com l'enviament de missatges d'un usuari a l'altre i l'establiment de xats bidireccionals o múltiples. Les opcions, per tant, són múltiples, i per això Facebook ha esdevingut la xarxa més popular de totes, gràcies també a opcions com els botons de "M'agrada", ampliat amb diferents opcions de reacció a les publicacions d'altres usuaris a través d'emoticones.

La presència de l'Administració a Facebook permet arribar a un públic majoritari, compartir imatges i enllaços sense les limitacions d'espai que ofereix Twitter i interactuar amb els ciutadans. És, per tant, un canal que permet major detall en les informacions publicades. Dóna, també, molta informació sobre els gustos de l'audiència i el seu perfil.





### 10.1 | Gestió

La gestió dels comptes de Facebook del Consell Insular de Menorca depèn de la Direcció Insular de Comunicació, que pot delegar la publicació de continguts i la interacció amb els usuaris en alguna persona que compleixi els requisits establerts en el punt 7 d'aquesta guia.

Correspon a cada editor autoritzat decidir quina eina s'utilitza per gestionar els comptes, i a la Direcció Insular de Comunicació li pertoca tutelar la correcció i la freqüència de les publicacions.

La Direcció Insular de Comunicació ha de figurar com a administradora principal de totes les pàgines que tenguí obertes el Consell Insular de Menorca, mentre que els gestors són les persones encarregades de publicar contingut.

### 10.2 | Pàgines i perfils

Facebook permet tres modalitats de presència: perfil personal, pàgina o grup, segons la naturalesa de l'usuari i els objectius que persegueix. Els perfils personals estan destinats a les persones que, a títol individual, volen ser presents a Facebook. Les pàgines es destinen sobretot a entitats, empreses, administracions i agrupacions diverses. Els grups permeten unir persones amb interessos comuns, i poden ser oberts o tancats.

La presència de l'Administració a Facebook s'ha de vehicular a través de pàgines. De fet, les mateixes normes de la xarxa social així ho especifiquen, i l'ús inadequat d'un perfil personal per part d'alguna entitat o administració pot requerir una sanció per part de Facebook.

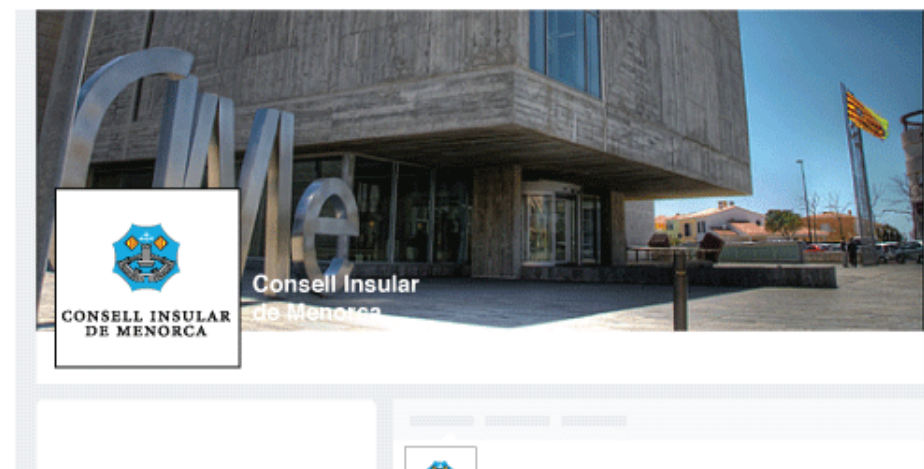
### 10.3 | Estètica

La imatge de capçalera que presideixi les pàgines ha de tenir una relació conceptual amb la temàtica del canal, i no pot contenir missatges publicitaris ni comercials, ni enllaços que dirigeixin cap a un altre web diferent del propi. S'ha d'especificar, també, que el canal és de titularitat del Consell Insular de Menorca.

### 10.4 | Criteris lingüístics

Els missatges s'han de publicar per norma general en català, d'acord amb el que especifica el Reglament d'usos lingüístics del Consell. També es poden fer publicacions en altres idiomes en els perfils que ho requereixin. Els missatges han de respectar les normes d'ortografia i de sintaxi.

Quan es comparteixin continguts d'altres usuaris, s'ha de respectar l'idioma de la publicació original.



## 10.5 | Continguts

Les pàgines oficials de l'Administració han de mantenir un ritme regular de publicació de continguts. Per norma general, es recomana publicar amb freqüència diària, i en els canals de gran abast i temàtica molt diversa, com el compte institucional general (<https://www.facebook.com/ConselldeMenorca>), és aconsellable la publicació d'un mínim de tres missatges diaris.

Els continguts que poden ser publicats a les pàgines de Facebook del Consell són els que s'especifiquen a l'apartat 4 d'aquesta guia, amb especial incidència de:

- Iniciatives de l'equip de govern
- Propostes formals realitzades pels representants legals a la institució
- Convocatòries d'ajuts públics
- Convocatòries de recursos humans
- Crides a la participació ciutadana

Es recomana que no es publiquin tuits al Facebook, ja que són dos canals diferents amb llenguatges diferents.

Facebook ofereix la possibilitat de fixar un contingut al principi del mur de la pàgina. Aquesta opció és recomanable en casos d'informacions d'evident interès per al ciutadà i que es vulgui que arribin a un gran nombre de persones. De totes maneres, es recomana no fixar un contingut al mur durant més de dos dies, ja que pot oferir la imatge inicial d'un canal poc dinàmic.

## 10.6 | Comentaris

Tots els comentaris que es publiquin al mur de les pàgines del Consell de Menorca o els que es facin a les publicacions que escriguin els administradors de la pàgina s'han de contestar d'acord amb les directrius fixades en el punt 6 d'aquesta guia. Se n'exclouen els comentaris que responguin a crides a la participació ciutadana o als possibles concursos que es convoquin des de les pàgines oficials. En aquests casos, es pot optar per una resposta general a tots els missatges.

## 10.7 | Compartir continguts

Facebook ofereix la possibilitat de compartir continguts publicats per altres usuaris. Les pàgines oficials del Consell Insular de Menorca poden utilitzar aquesta opció sempre que el contingut provengui de fonts contrastades i fiables. Així, es recomana compartir les publicacions de les fonts següents:

- Administracions i institucions reconegudes
- Usuaris amb prestigi avalat
- Informacions oficials emeses per altres pàgines de Facebook
- Altres pàgines de l'Administració

## 10.8 | Seguidors

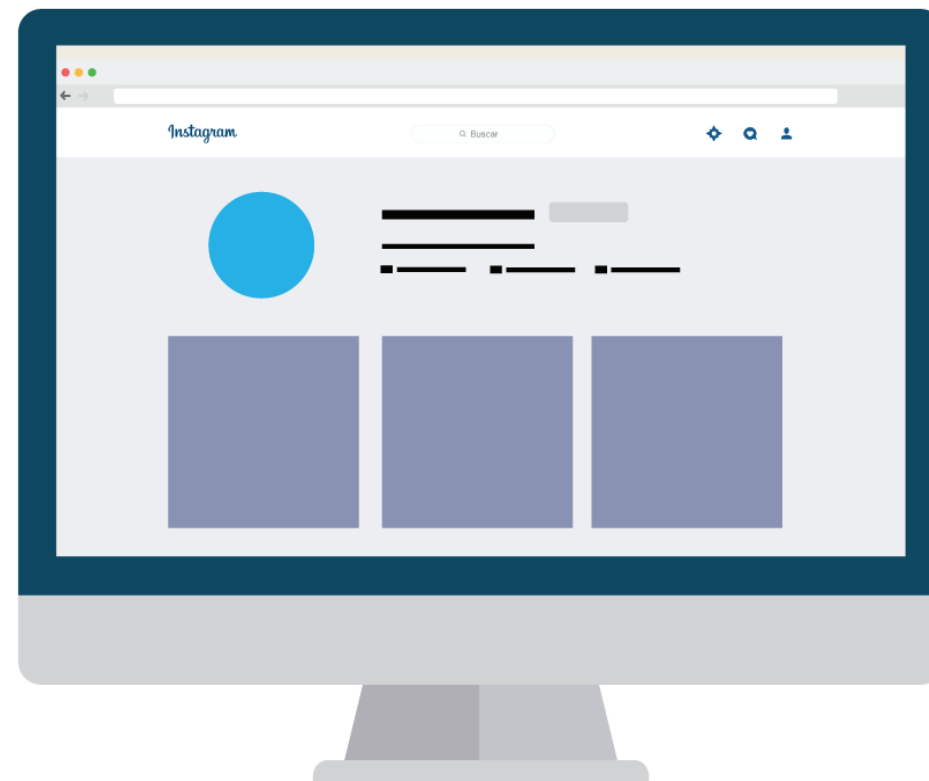
Qualsevol que ho vulgui pot fer-se seguidor de qualsevol pàgina de Facebook del Consell de Menorca. L'Administració ha de permetre la interacció amb tots els usuaris, sempre que no mostrin comportaments agressius o perniciosos. En aquest cas els usuaris poden ser bloquejats.

11

Instagram

Aquesta xarxa social es basa en la compartició de fotografies i vídeos de curta duració. És una plataforma altament visual que creix amb força.

L'Administració pot utilitzar aquesta xarxa social com a eina per divulgar iniciatives que puguin ser explicades gràficament, per posar en valor elements del patrimoni insular o per retransmetre activitats promogudes pel Consell Insular de Menorca o en les quals participi.



### 11.1 | Gestió

Inicialment, la gestió dels comptes d'Instagram del Consell Insular de Menorca depèn de la Direcció Insular de Comunicació, que pot delegar la publicació de continguts i la interacció amb els usuaris en alguna persona que compleixi els requisits establerts en el punt 7 d'aquesta guia. Pertoca a la Direcció Insular de Comunicació tutelar la correcció i la freqüència de les publicacions.

### 11.2 | Continguts

Les imatges que el Consell de Menorca comparteixi a través dels seus perfils d'Instagram han de ser respectuoses, de qualitat i informatives. Les principals temàtiques que poden motivar imatges per als comptes d'Instagram són les següents:

- Imatges d'actes i esdeveniments organitzats pel Consell de Menorca o en els quals participa
- Imatges gràfiques enunciatives d'alguna convocatòria organitzada pel Consell
- Imatges de patrimoni, paisatges o qualsevol element que vagi en la línia d'actuacions promocionals com la candidatura de Menorca Talaiòtica o les tasques de promoció turística.

En el primer cas, es recomana no repetir gaire imatges d'un mateix acte o esdeveniment, ja que podria saturar els usuaris.

En el segon cas, també s'aconsella només publicar una imatge de cada acte.

El tercer cas és el que permet més marge de publicacions, ja que la matèria primera visual és molt més variada i el públic d'Instagram és molt receptiu a aquest tipus d'imatges.

Totes les fotografies han d'anar acompanyades d'una explicació breu (no s'aconsella superar les 20 paraules). Després del text, s'han d'incloure etiquetes precedides del símbol # que emmarquin la imatge en temàtiques concretes. Es recomana fer una cerca de les etiquetes més emprades per parlar de la temàtica a la qual es vulgui fer referència i utilitzar-les.

### 11.3 | Estètica

La imatge de perfil dels comptes d'Instagram del Consell de Menorca han de ser de bona resolució i han de permetre identificar la pertinença del compte a l'Administració insular.

### 11.4 | Criteris lingüístics

Els missatges s'han de publicar per norma general en català, d'acord amb el que especifica el Reglament d'usos lingüístics del Consell. També es poden fer publicacions en altres idiomes en els perfils que ho requereixin. Els missatges han de respectar les normes d'ortografia i de sintaxi.

### 11.5 | Comentaris

Tots els comentaris que es publiquin a les imatges publicades pel Consell de Menorca s'han de contestar d'acord amb les directrius fixades en el punt 6 d'aquesta guia. Se n'exclouen els comentaris que responguin a crides a la participació ciutadana o als possibles concursos que es convoquin des dels comptes públics. En aquests casos, es pot optar per una resposta general a tots els missatges.

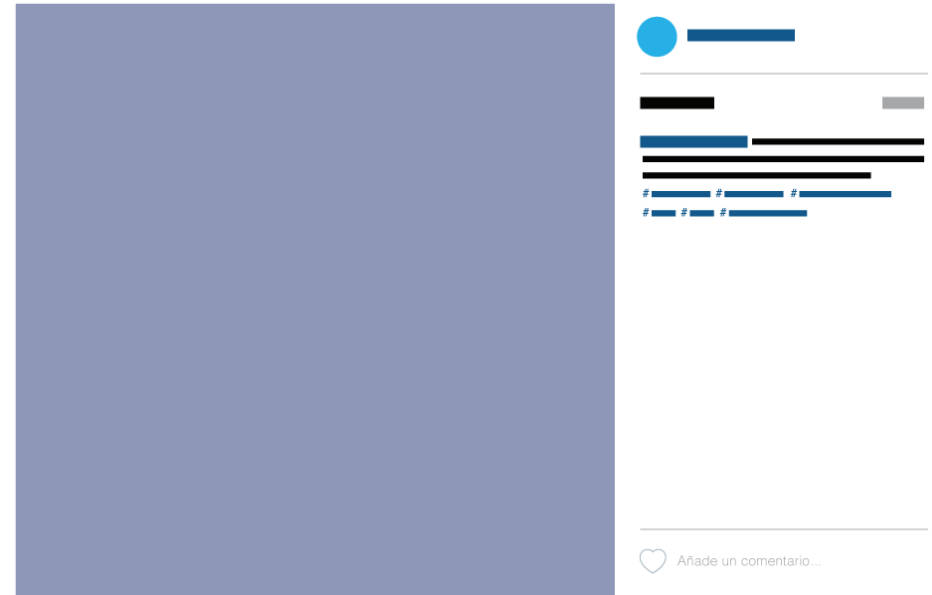
Instagram

**11.6 | Etiquetatge**

Instagram ofereix l'opció d'etiquetar altres usuaris a les imatges. En el cas de les imatges publicades pel Consell de Menorca es recomana etiquetar els usuaris que apareguin a les imatges si se'n coneix l'usuari.

Si són altres usuaris qui etiqueten el Consell Insular de Menorca, correspon a la persona que gestioni el compte comprovar que l'etiquetatge és correcte. S'entén com un etiquetatge incorrecte el que es faci a imatges que no tinguin res a veure amb l'activitat del Consell Insular de Menorca i els que es facin sobre imatges de contingut ofensiu (pornogràfiques, violentes, etc.). En aquest cas, s'ha de treure l'etiquetatge.

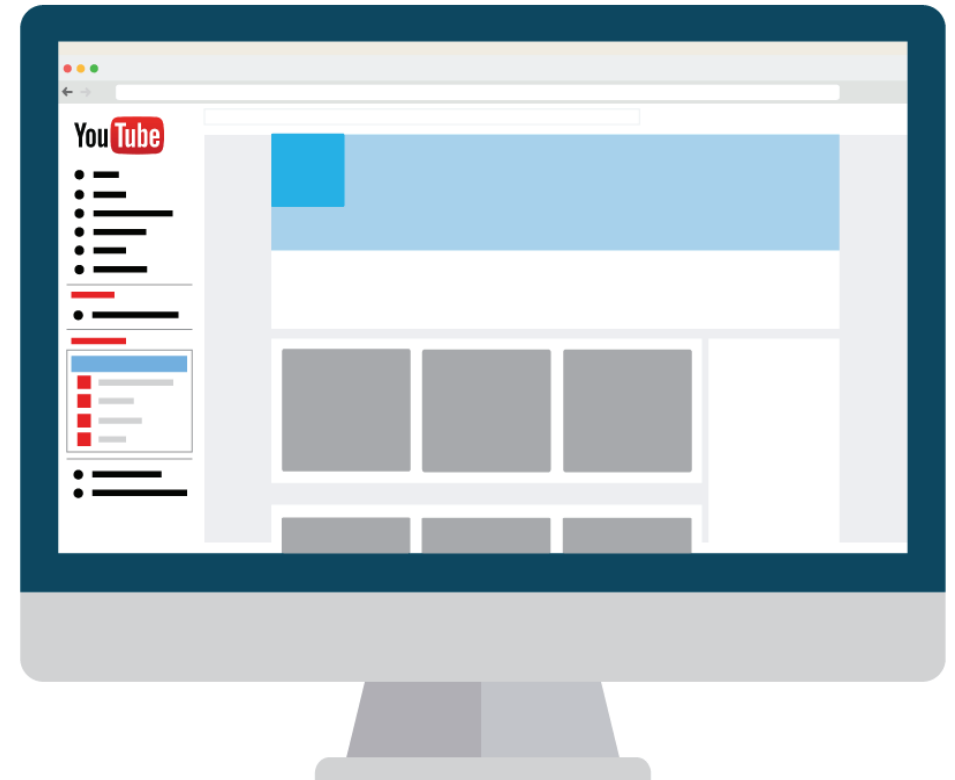
Per norma general, els comptes oficials d'Instagram han d'activar l'opció d'afegir manualment etiquetes, de tal manera que qualsevol persona que vulgui etiquetar el Consell en una imatge ha de tenir el vistiplau de l'Administració.



12 Youtube

És una plataforma que permet publicar, visualitzar i compartir vídeos. És una eina idònia per a la difusió de material audiovisual, ja sigui de caràcter informatiu o divulgatiu. Funciona moltes vegades com a repositori de tot el material de vídeo elaborat per un usuari. Per tant, aquesta plataforma serveix bàsicament per a nodrir de contingut les altres xarxes, que exerceixen de difusores del material publicat a la plataforma.

Per a una administració de les dimensions del Consell Insular de Menorca es recomana disposar d'un únic canal a Youtube. En cas que algun departament sol·liciti un canal específic, cal justificar aquesta necessitat i correspon a la Direcció Insular de Comunicació autoritzar-ne la creació depenent del seu encaix en l'estratègia comunicativa de l'Administració.





### 12.1 | Gestió

La gestió dels comptes de Youtube del Consell Insular de Menorca depèn de la Direcció Insular de Comunicació. Aquest departament pot delegar la publicació de continguts i la interacció amb els usuaris en alguna persona que compleixi els requisits establerts en el punt 7 d'aquesta guia, tot i que en el cas de Youtube es recomana no exercir aquesta delegació. En cas que es faci, pertoca a la Direcció Insular de Comunicació tutelar la correcció de les publicacions i la seva adequació a l'estratègia comunicativa de l'Administració.

### 12.2 | Continguts

Quan es publica un vídeo, s'ha de posar un títol i una descripció. S'han d'incloure també etiquetes sobre la temàtica del vídeo per facilitar-ne la cerca. Una descripció i l'ús d'etiquetes adequades millora el posicionament dels vídeos als cercadors i n'incrementa la visualització.

Es pot triar la imatge en miniatura que identifica el vídeo i exerceix com a imatge de presentació. Aquesta decisió és molt important també a l'hora de millorar la visibilitat dels vídeos.

### 12.3 | Criteris lingüístics

Els vídeos s'han de publicar per norma general en català, d'acord amb el que especifica el Reglament d'usos lingüístics del Consell. També es poden fer publicacions en altres idiomes en els vídeos que ho requereixin. El text que es pugui locutar als vídeos ha d'estar ben pronunciat i respectar les normes fonètiques i morfosintàctiques de la llengua.

### 12.4 | Comentaris

Youtube ofereix la possibilitat de comentar els vídeos publicats. Si els comentaris que es publiquen interpel·len directament el Consell de Menorca, s'han de contestar d'acord amb el que s'ha explicat en el punt 6 d'aquesta guia. Pel que fa als comentaris més genèrics, si no inclouen peticions d'informació o interpel·lacions directes, no s'han de contestar.

13

Servei d'atenció al ciutadà

## Servei d'atenció al ciutadà

Les xarxes socials tenen el potencial d'acostar l'Administració a l'administrat i, per tant, són una eina de gran utilitat per millorar l'atenció administrativa. En aquest sentit, les xarxes socials no només poden complir una funció comunicativa, sinó que també poden esdevenir un canal d'atenció directa al ciutadà, a l'estil dels serveis d'atenció a la ciutadania presencials.

Atendre els ciutadans a través de serveis no presencials té múltiples avantatges:

- Eficiència
- Estalvi econòmic
- Evita desplaçaments físics dels ciutadans i, per tant, fa l'Administració més accessible i més còmoda

Per tant, les xarxes socials han de tendir cada vegada més a oferir serveis directes al ciutadà i a permetre la realització de tràmits i consultes ciutadanes. En aquest sentit, Twitter podria esdevenir clarament el servei d'atenció a la ciutadania més directe. En una primera fase, es podrien permetre les consultes ciutadanes: resolució de dubtes, preguntes sobre tràmits concrets, etc.

Aquesta condició suposa aprofitar tot el potencial de les xarxes socials en benefici de la ciutadania, però implica una organització estricta per part de l'Administració. Obrir un servei d'atenció a la ciutadania a través de Twitter implica tenir garanties que es pot atendre amb agilitat, eficiència i qualitat.

Així com abans d'obrir un canal a la xarxa social s'ha de fer un estudi previ, abans d'habilitar un servei d'atenció a la ciutadania a través de les xarxes socials cal:

- Planificar els objectius concrets
- Planificar els recursos humans i tècnics necessaris
- Planificar la disponibilitat i la feina d'aquests recursos per tal de posar en marxa el servei amb garanties suficients
- Definir els horaris d'atenció al ciutadà

La implantació d'aquest servei d'atenció a la ciutadania és una evolució natural de la presència de les administracions a les xarxes socials, però és un pas posterior a la implantació de criteris d'ús i estil homogenis. Per tant, es recomana afrontar aquesta segona passa una vegada consolidada la primera.

14

**Anàlisi i seguiment**

## Anàlisi i seguiment

La mera presència a les xarxes socials no és un objectiu suficient per si mateix. Per comprovar el compliment dels objectius de servei públic que prèviament s'ha fixat l'Administració, és necessari fer una anàlisi constant del funcionament de cadascun dels canals.

Aquesta anàlisi s'ha de realitzar a partir d'indicadors quantitativs i qualitativs. Els indicadors quantitativs genèrics han de ser els següents:

- Nombre de seguidors a cadascuna de les xarxes. Comparació amb les dades de l'anàlisi anterior
- Nombre de visites a les pàgines web del Consell i als repositoris de continguts que arriben des de les xarxes socials
- Nombre de mencions als comptes oficials del Consell
- Nombre de redifusions de les publicacions del Consell Insular de Menorca (retuits a Twitter, comparticions a Facebook)
- Nombre de comentaris publicats
- Nombre d'impressions obtingudes

Xarxes socials com Facebook o Twitter ofereixen els seus propis serveis d'estadística i anàlisi, que poden ser molt útils a l'hora de fer aquests balanços.

Els indicadors qualitativs són més subjectius i es poden mesurar segons l'impacte que han tingut les publicacions entre la població en general: si s'ha facilitat la participació en una determinada convocatòria, si s'ha incrementat l'assistència a un acte a través de la seva publicació a les xarxes, etc.

La combinació de les anàlisis quantitatives i qualitatives ha de permetre realitzar anàlisis mensuals. Les conclusions d'aquestes revisions mensuals poden comportar canvis d'estratègia o millores en la gestió, que sempre han de repercutir en un millor servei cap al ciutadà.

15

**Drets d'autoria**

Es considera el Consell Insular de Menorca titular dels drets d'explotació dels textos, comentaris i altres aportacions que hi ha en les seves diferents xarxes socials, a l'efecte que se'n pugui facilitar la reproducció, distribució, comunicació pública i transformació.

Pel que fa a les imatges, cal tenir presents algunes orientacions:

- Garantir que les imatges de tercers que s'usen respecten els drets d'autor. En cas que calgui demanar-los, optar preferiblement per llicències Creative Commons.
- Garantir que les imatges pròpies tenen també els requisits necessaris, també pel que fa a les persones que hi apareixen.
- Preveure la correcta gestió dels drets en tots els procediments de provisió de contingut informatiu que s'efectuïn en el marc de l'activitat del Consell.



CONSELL INSULAR  
DE MENORCA