

Protocol-Guia **Xarxes Socials**
Ajuntament del Masnou

Introducció

Les Xarxes Socials són un canal actualment indispensable per apropar l'Administració als ciutadans. Es tracta d'una eina interactiva que ajuda a informar de forma transparent i que busca la participació i complicitat de la societat en la gestió i presa de decisions.

Des de l'Ajuntament del Masnou, s'aposta per la seva gestió professional i per estar present a les principals xarxes. Amb aquesta estratègia digital, s'escolten activament les necessitats, suggeriments i queixes expressades i es tenen en compte a l'hora de prendre decisions, com una nova manera de fer política basada en:

- / La participació
- / La transparència
- / El rigor
- / La col·laboració ciutadana i co-administració.

Totes les xarxes socials a continuació esmentades es gestionaran des del Departament de Comunicació i Premsa. En cas que alguna àrea o regidoria tingui la necessitat de crear una nova xarxa social, caldrà que es posi en contacte amb el Departament de Comunicació i Premsa de l'Ajuntament.

Xarxes socials actives

Facebook

www.facebook.com/elmasnou.cat

Informa sobre totes les àrees de l'Ajuntament:

Alcaldia: informació institucional, de promoció econòmica, comercial i turística.

Serveis Generals: informa en menor grau per ser temes més interns.

Comunitat i Persones: informació sobre Acció Social, Cultura, Ensenyament, Esports, Gent Gran, Habitatge, Igualtat, Infància, Joventut, Acció Cívica, Salut Pública i Consum.

Territori: informació sobre Mobilitat, Manteniment, Medi Ambient, Projectes, Obres i Urbanisme.

Twitter

www.twitter.com/elmasnou_cat

Informa sobre totes les àrees de l'Ajuntament:

Alcaldia: informació institucional, de promoció econòmica, comercial i turística.

Serveis Generals: informa en menor grau per ser temes més interns.

Comunitat i Persones: informació sobre Acció Social, Cultura, Ensenyament, Esports, Gent Gran, Habitatge, Igualtat, Infància, Joventut, Acció Cívica, Salut Pública i Consum.

Territori: informació sobre Mobilitat, Manteniment, Medi Ambient, Projectes, Obres i Urbanisme.

Instagram

www.instagram.com/elmasnou.cat

Informació turística de les diferents àrees municipals amb imatges de qualitat fotogràfica. Es publica informació relacionada amb l'oferta turística del Masnou. Inclou els principals esdeveniments turístics del municipi.

Linkedin

www.linkedin.com/casadelmarques

Per la seva singularitat, el projecte Casa del Marquès - Centre d'Empreses dirigit a l'emprenedoria empresarial, té un espai LinkedIn específic. Tot i que Twitter i Facebook també informen sobre aquest projecte, se'n fa una dinamització pròpia en aquesta xarxa social.

Xarxes socials repositori

Youtube

www.youtube.com/elmasnou.cat

És una biblioteca de vídeos que aglutina tots els vídeos municipals. Qualsevol vídeo que es realitzi a l'Ajuntament s'ha d'enviar al departament de Comunicació perquè l'arxivi en aquesta xarxa social.

Objectius

La gestió professional de les xarxes socials té com a objectius principals:

Objectius quantitius:

/ **Generar tràfic als diferents llocs web de l'Ajuntament:** es realitzaran informes estadístics periòdics (*Google Analytics*) que orientaran a accions dirigides a augmentar el nombre de visites.

/ **Augmentar el nombre de seguidors/fans:** es realitzaran informes estadístics periòdics (*Facebook Ads / Twitter Tools*) que orientaran a accions dirigides a augmentar el nombre de seguidors i fans.

Objectius qualitius:

/ **Informar i donar resposta a la ciutadania amb el màxim de qualitat i rapidesa.**

/ **Estar present a les xarxes socials que donin més visibilitat i presència a l'Ajuntament,** tenint en compte els recursos disponibles.

/ **Unificar la gestió de xarxes socials i web en una única estratègia digital:** simplificar la recerca de l'usuari, donant una imatge d'unitat sense duplicar continguts.

/ **Comunicar en un mateix to, fomentant la participació i l'escolta activa.**

/ **Posicionar, digitalment, els següents conceptes:**

1/ **@elmasnou.cat:** nom amb què digitalment s'ha de conèixer l'Ajuntament del Masnou. Les principals xarxes socials tenen aquesta terminació. Aquesta unificació simplifica la recerca i el record en l'usuari.

WEB: www.elmasnou.cat
FACEBOOK: [facebook.com/ elmasnou.cat](https://facebook.com/elmasnou.cat)
TWITTER: [twitter.com/ elmasnou_cat](https://twitter.com/elmasnou_cat)
INSTAGRAM: instagram.com/elmasnou.cat
YOUTUBE: youtube.com/elmasnou.cat
Altres
LINKEDIN: [/company/ajuntament-del-masnou](https://company/ajuntament-del-masnou)

2/ **#elMasnou:** és el nom del municipi i etiqueta principal. Conviurà amb altres com #FMel-Masnou, #Plederiure, etc....Es demanarà a les persones usuàries particulars de xarxes socials vinculades amb l'Ajuntament, que ajudin a potenciar aquesta etiqueta utilitzant-la de forma correcta en tots els seus comentaris.

/ **Apostar per continguts més visuals** (imatges i vídeos) de forma habitual a les xarxes. A Twitter, si és possible, s'incrustaran els vídeos sense enllaç, per facilitar-ne la visualització.



Tipus de piulada:

/ Institucionals: Iniciatives de govern, mesures.

/ Informació social i de servei: el temps, trànsit, oferta pública ocupació, incidències, emergències, comunicacions de crisi

/ Informació de les diferents àrees: Alcaldia, Serveis Generals, Comunitat i Persones, Territori

/ Retransmissió d'esdeveniments

/ Continguts elaborats exclusivament per a Twitter com ara imatges, reclams, vídeos, concursos i altres informacions de qualitat que afegeixin valor al perfil.

Característiques de la piulada:

Text + #elMasnou + altres #etiquetes del municipi (#platja, #portmasnou, #FMelMasnou, #plederiure, etc...) + enllaç escurçat + imatge o vídeo (sempre que sigui possible per obtenir més compromís i visualitzacions)

Esdeveniments en directe:

Les conferències, activitats i sessions organitzades directament per l'Ajuntament podran tenir una cobertura en directe. Caldrà crear una etiqueta que faci referència a l'acte (buscant prèviament a Twitter si està lliure). Els esdeveniments es planificaran prèviament per crear les etiquetes i fer-ne difusió amb temps. Totes les etiquetes creades hauran de visualitzar-se en les accions que es realitzin en la comunicació convencional (fora de línia).

Els departaments que vulguin la cobertura d'un esdeveniment, ho hauran de sol·licitar amb antelació suficient.

Repiulades (RT):

Es repiularan:

/ Les piulades que vinguin de fonts de confiança (institucions o individus experts)

/ Les piulades de confiança que difonen #elMasnou o @elmasnou.cat (seran premiats amb la nostra repiulada)

/ El nombre de repiulades no superarà mai al de piulades de producció pròpia

/ S'escriuran de la següent manera:

RT + @nomdelperfilrepiulat + text + enllaç escurçat + #etiqueta

Enllaços: donen valor a la informació i se'n farà ús sempre que sigui possible. Principalment s'enllaçarà al web corporatiu, tot i que també es podrà enllaçar a altres webs que siguin fonts fiables.

Gestió: preferiblement mitjançant Hootsuite, amb control des de la mateixa plataforma.

Publicació: es publiquen entre 4 -6 piulades al dia. S'ofereix una cobertura 24/365 i es treballa per crear comunitat. En el cas d'esdeveniments es podrà sobrepassar aquest límit, sense passar mai dels 10 tuits diaris.

Seguidors: se seguirà a

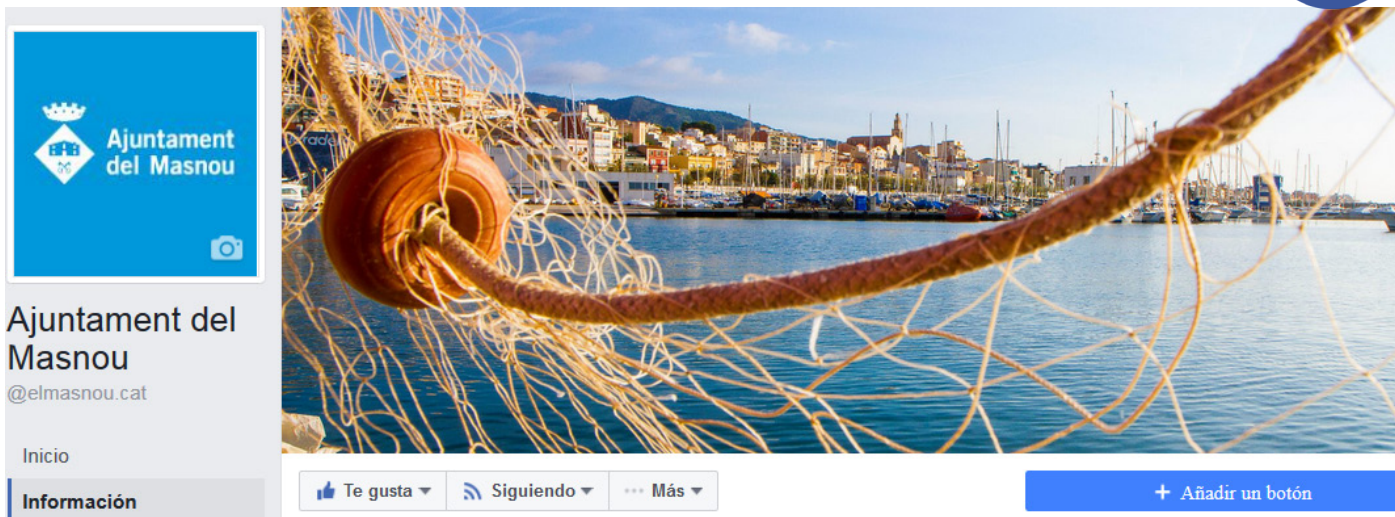
/ Qualsevol persona que segueixi la pàgina de l'Ajuntament.

/ Persones i organitzacions relacionades amb l'estratègia de servei de la pàgina de l'Ajuntament.

/ Regidors i regidores: se'ls seguirà a tots. Es podran repiular totes les piulades dels regidors i regidores que difonguin informació d'interès relacionada amb el municipi. La pàgina de l'Ajuntament s'abstindrà de repiular opinions personals.

Nombre de piulades: com a norma general se seguirà:

Cada dia	Entre 4 -5 piulades diàries sobre esdeveniments: nous cursos, activitats culturals, infantils, juvenils... Qualsevol informació relacionada amb alguna de les àrees de l'Ajuntament (Alcaldia, Serveis Generals, Comunitat i Persones, Territori , trànsit, transport públic, tràmits...)
Dijous	1 Piulada amb recomanacions d'activitats per fer el cap de setmana, en cas d'haver-n'hi
Cada setmana	Entre 1 - 3 piulades ampliant esdeveniments (vídeos, consells...)
	Informació ofertes laborals, oferta pública ocupació
	Piulades de mitjans de comunicació que mencionin el perfil de l'Ajuntament
	1 piulada sobre altres administracions o informacions que puguin ser d'interès (consells de turisme, xarxa de biblioteques...). Repiulades de l'etiqueta #elMasnou
Cada 15 dies o puntualment	1 piulada més emotiva sobre curiositats, anècdotes, visita, famós...
	1 o 2 piulades d'apropament a comerços, associacions, entitats...
	1 piulada relacionada amb transparència
	Concurs/ promoció: entrades gratuïtes a Espai Escènic Ca n'Humet o altres Informació ofertes laborals, oferta pública ocupació



Tipus d'entrada:

/ Institucionals: Iniciatives de govern, mesures.

/ Informació social i de servei: el temps, trànsit, oferta pública ocupació, incidències, emergències, comunicacions de crisi.

/ Informació de les diferents àrees: Alcaldia, Serveis Generals, Comunitat i Persones, Territori.

Majoritàriament el contingut serà propi per a aquesta pàgina, sempre molt visual, com vídeos, fotos i impactes publicitaris específicament creats per a la xarxa social. Alguna informació podrà coincidir amb el web institucional i amb el butlletí El Masnou Viu, però es tractarà que no sigui així.

Es publicaran entre 4 i 6 entrades diàries.

Pestanyes: compta amb pestanyes que deriven a totes les xarxes socials amb les quals es treballa (Youtube, Twitter...). També compta amb la normativa de participació visible.



Característiques: Les fotografies es penjaran en una mida de 650 x 650 i amb la seva etiqueta corresponent, que prioritàriament serà #elmasnou (doncs no permet majúscules).

Objectius específics:

Generar continguts específics per a les cinc etapes del viatge del client o *customer journey*:

1. Inspirar. Incitar a somiar al visitant/turista que vol venir a la nostra destinació.
2. Planificar. Ajudar a planificar el seu viatge.
3. Reservar/Contractar. Ajudar a la compra del producte.
4. Millorar l'experiència. Ajudar a tenir una millor experiència a la destinació.
5. Compartir. Animar a compartir la seva experiència.

Tipus de publicacions:

/ Informació turística de les diferents àrees: Cultura, Esports, Promoció Econòmica, Turisme, Patrimoni, etc.

/ Informació turística relacionada amb els principals esdeveniments turístics del municipi: exposicions, fires d'artesanía, cavalcada de Reis, festa dels Tres Tombs, volada d'estels, Sant Jordi, caminada dels Tres Pobles, Fira Comercial i Gastronòmica, Festival de Música del Masnou, Festa Major de Sant Pere, Fascurt, Ple de Riure, Nit d'Havaneres i Rom, Vi +, Fira de Santa Llúcia i Cursa de Sant Silvestre.

/ Informació turística sobre l'oferta de sol i platja, cultural, patrimonial, gastronòmica i d'activitats nàutiques del municipi.

/ Continguts elaborats exclusivament per a Instagram com ara imatges, vídeos, concursos i altres informacions de qualitat que afegixin valor al perfil.

/ Fotografies turístiques de qualitat realitzades per fotògrafs professionals.

Repost o compartir publicacions

Es compartiran:

/ Les fotografies que vinguin de fonts de confiança (institucions o individus experts)

/ Les fotografies de confiança que difonen #elmasnou o #elmasnouturisme (seran premiats amb la nostra compartició).

/ El nombre de fotografies compartides no superarà mai al de publicacions de producció pròpia.

S'escriuran de la manera següent:

Repost + @nomdelperfil + text agraïment + #etiquetes

Enllaços: donen valor a la informació i se'n farà ús sempre que sigui possible. Principalment s'enllaçarà al web corporatiu, tot i que també es podrà enllaçar a altres webs que siguin fonts fiables.

Publicació: es publiquen entre 3 i 5 fotografies setmanals. En el cas d'esdeveniments turístics importants es podrà sobrepassar aquest límit, sense passar mai de dues fotografies diàries (una de producció pròpia i una altra compartida).

Seguidors: se seguirà a

/ Qualsevol persona que segueixi el perfil de l'Ajuntament.

/ Persones i organitzacions relacionades amb la promoció turística del municipi.

/ Regidors i regidores: se'ls seguirà a tots. Es podran compartir totes les fotografies dels regidors i regidores que difonguin informació d'interès turístic relacionada amb el municipi.

Cada setmana

Qualsevol informació de caire turístic relacionada amb alguna àrea de l'Ajuntament: Cultura, Esports, Promoció Econòmica, Turisme, Patrimoni, etc.

Interactuar amb altres perfils de persones/organitzacions relacionades amb la promoció turística del municipi: fer m'agrada, fer comentaris a fotografies boniques del Masnou, etc.

Compartiment de fotografies d'altres seguidors i persones/organitzacions relacionades amb la promoció turística del municipi.

Puntualment

Aplicar bones pràctiques a la generació de continguts com: fotoreclam o *photo call*, consells, vídeos, concursos, crear vincles amb el territori (promoció de la indústria turística), experimentar amb els tipus de fotografia, editar les fotografies, fer servir tendències de xarxes socials (*mannequin challenge*), etc.



Per la seva singularitat, el Centre d'Empreses Casa del Marquès tindrà una pàgina i grup a LinkedIn. Es tractarà d'un grup d'orientació empresarial i laboral.

Continguts:

/ Continguts de qualitat

/ Debats: fòrum per debatre temes.

/ Notícies: publicació de notícies (en cas possible, vinculant automàticament les del web)

/ Ocupació: anuncis de feina.

No es crearan subgrups. Caldrà promoure els grups en entorns externs, ja que LinkedIn no en facilita gaire la difusió.



Xarxa repositori: canal/ biblioteca de vídeos on es guardaran tots els que es realitzen a l'Ajuntament.

Característiques: Es potenciarà, com a la resta de xarxes, l'etiqueta elMasnou. Els vídeos se segmentaran en llistes de reproducció segons temàtica.

Objectius

A totes les noves xarxes socials de l'Ajuntament del Masnou s'ha inserit el següent document amb les normes de participació, visible i a l'abast de tothom.

Les xarxes socials de l'Ajuntament del Masnou s'han creat amb l'objectiu de compartir continguts i experiències que millorin la nostra vila i on la ciutadania en sigui protagonista.

Des de l'Ajuntament obrim aquestes finestres a tothom i ho fem seguint les següents premisses:

- Respondre preguntes objectives sobre un tema en concret
- No respondre qüestions o debats polítics
- Ajudar a la ciutadania en qüestions relacionades amb l'Ajuntament o el municipi que siguin de la nostra competència.
- Informar, formar i compartir informació d'interès per a tots els masnovins i masnovines.

Les xarxes socials són obertes i promouen la màxima participació. Demanem, però, que respecteu els següents punts:

- Preguem a les persones usuàries no fer publicitat d'empreses, propaganda o esdeveniments privats de cap tipus. Aquests continguts seran eliminats. Queda reservat el dret a bloquejar a qui insisteixi en aquesta pràctica.
- Els comentaris de les persones usuàries són lliures, personals i no atribuïbles a l'Ajuntament del Masnou. Tanmateix, aquests, no podran contenir missatges que atemptin contra l'honor, la intimitat, la imatge personal i la dignitat de les persones i, en particular, que puguin perjudicar el desenvolupament físic, mental o morals dels menors, ni que fomentin l'odi, el menyspreu o la discriminació per motius de naixement, raça, sexe, ideologia, afiliació política, orientació sexual, religió, nacionalitat, opinió o qualsevol altra circumstància. L'Ajuntament del Masnou es reserva el dret a eliminar qualsevol contingut que infringeixi aquesta norma. Preguem que prevalgui el respecte, el civisme i el sentit comú.
- No es permet enviar contingut amb drets reservats (copyright) sense permís del seu propietari a no ser que sigui mitjançant enllaç a URL del lloc del propietari.

- S'eliminarà de la pàgina el contingut software o altres materials que continguin virus, anuncis no sol·licitats (spam), esquemes piramidals o qualsevol altre contingut similar.
- En cas de registres per a concursos, sortejos o promocions es demanaran les dades personals, la gestió de les quals sempre es giraran segon la llei orgànica (LOPD) de 13/1999.

La voluntat de l'Ajuntament del Masnou és informar a les persones usuàries de la manera més eficient i precisa possible. Malgrat tot, la informació disponible es pot veure afectada per modificacions que es van actualitzant; per aquest motiu, cal tenir present que les respostes que es donen són vàlides en el context temporal en què es responen. L'Ajuntament del Masnou no es fa responsable de l'exactitud i actualització de la informació que provingui d'altres persones físiques o jurídiques que hi hagi als seus espais socials o als que es remeti ni de l'ús per tercers de la informació continguda.

Normes d'ús i respostes

- / Les xarxes socials es gestionaran des del Departament de Comunicació de l'Ajuntament.
- / En cas de sorgir la necessitat, per part d'un departament o projecte, de crear una nova xarxa social, caldrà consultar-ho prèviament al Departament de Comunicació.
- / Les queixes i els suggeriments s'hauran de respondre de forma àgil i s'hauran de considerar com una bona oportunitat per: resoldre problemes, obtenir agraïment, millorar habilitats.
- / Les mencions, preguntes o suggeriments es respondran tan aviat com sigui possible.
- / Si es formula una pregunta, es respondrà en un missatge directe (en obert o privat).
- / Si es rep una crítica negativa de forma recurrent, es podrà derivar a un canal privat.
- / Els comentaris de les persones usuàries poden girar entorn d'una queixa o un suggeriment. Per donar-hi la millor resposta se seguirà el següent procediment:

SUGGERIMENTS / QUEIXES sense detallar

- Del tipus: els carrers estan bruts, les voreres estan en mal estat, el meu barri no es cuida.
- / Es pot comentar que és un tema prioritari de govern (si per exemple és referent a neteja carrers, mobilitat, etc...) s'hi està treballant i ben aviat s'hi veuran els resultats.
 - / S'insisteix el fet que l'objectiu de l'Ajuntament és oferir l'excel·lència en el servei. S'agrairà la participació etc....
 - / Es demanarà ampliar informació sobre quin carrer es tracta, quin barri, etc.

SUGGERIMENTS / QUEIXES amb detall

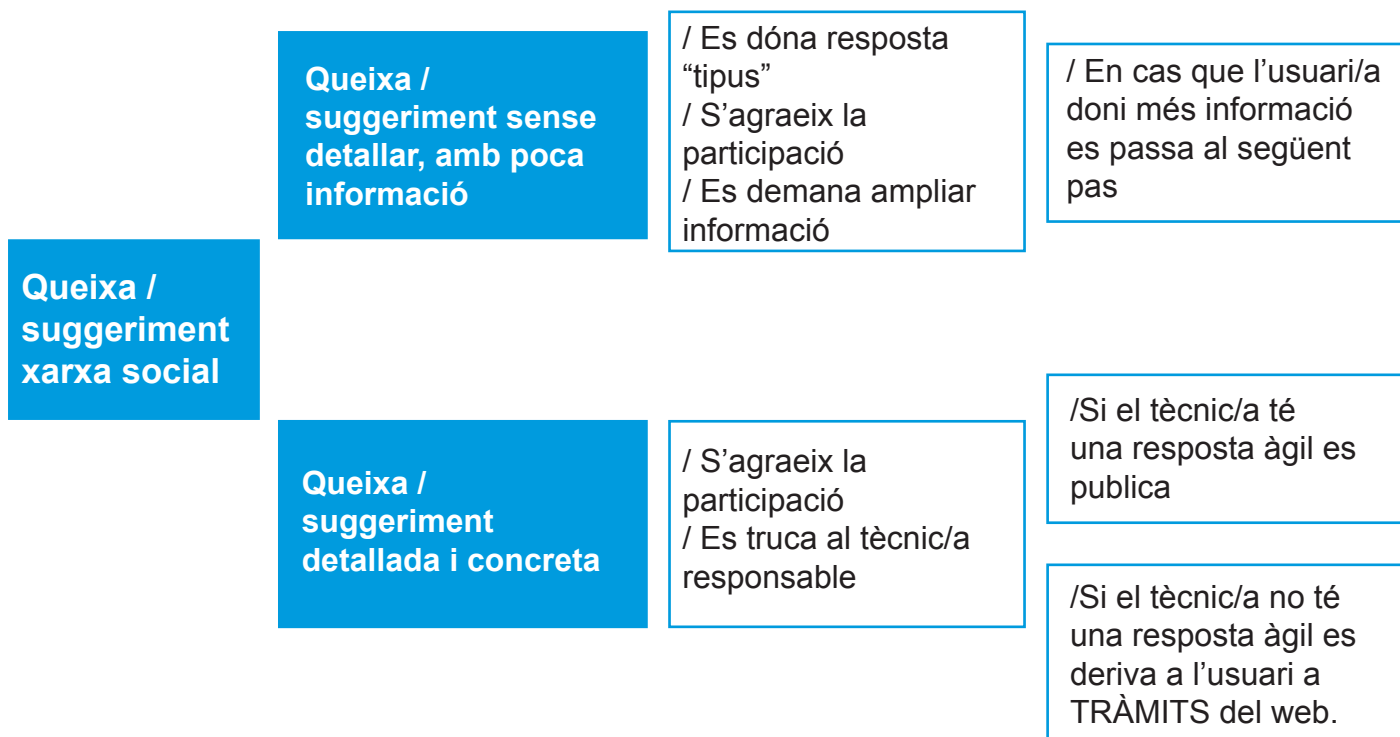
Del tipus: una queixa més detallada, on es donen més dades, per exemple: al carrer Pere Grau hi ha un senyal trencat.

- / Com a primera resposta s'emetrà un agraïment per participar i es comentarà que es farà la consulta.
- / Les principals consultes són de l'àmbit de: Turisme, Empresa, Legal, Contractes, Manteniment, Obres i Salut Pública. Es trucarà telefònicament al personal tècnic de cada departament.
- / Si el tècnic o la tècnica pot donar una resposta al moment, doncs és un tema que coneix i del que hi té una resposta concreta, aquesta resposta es transmetrà a les xarxes.
- / Si es tracta d'un tema més complicat, del que no es té una resposta immediata, es derivarà a la persona usuària a l'enllaç de queixes i suggeriments del web corporatiu:

«Us informem que, per a queixes i suggeriments, podeu utilitzar el tràmit de "Queixes i suggeriments" de la seu electrònica de l'Ajuntament: <https://seuelectronica.elmasnou.cat/>.»

Tots els comentaris, queixes o suggeriments s'hauran de respondre preferiblement al moment o, com a màxim, en un termini de tres dies.

Totes les consultes, queixes i suggeriments es traslladaran mensualment a un document de comandament on quedaran registrades.



Drets d'imatge i protecció de dades

L'Ajuntament garanteix la confidencialitat de les dades personals en els termes establerts per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i també el dret a la pròpia imatge (drets d'imatge).

Publicitat i difusió de les xarxes

Caldrà fer difusió de les xarxes socials a totes les comunicacions i publicitats que es realitzin. Caldrà incloure el pictograma de les noves xarxes socials a:

- Qualsevol publicitat corporativa: pòsters, fulletó, correu corporatiu
- El lloc web corporatiu i tots els webs de l'Ajuntament (amb un enllaç)
- Xarxes socials o blocs d'altres departaments que funcionen amb una gestió pròpia (Biblioteca, Museu, Casa del Marquès)
- Altres webs, blogs i xarxes amb qui s'intercanvia publicitat.

Estil, imatge gràfica i to

Com a norma general:

- / Cal dirigir-se sempre en un to proper i planer, mostrant sempre una predisposició a escoltar i ajudar a la ciutadania en tot el que sigui possible, oferint solucions a tots els seus dubtes i consultes
- / Cal oferir una comunicació a les xarxes socials tan o més eficient que la presencial
- / Cal mostrar-se amb naturalitat i transparència
- / Cal tenir en compte les normes d'ús de cada xarxa social
- / Cal fomentar la participació
- / Cal respectar les opinions dels altres: no s'ha d'imposar l'opinió de l'Ajuntament, sinó, bàsicament compartir, escoltar i conversar amb la ciutadania en el seu espai
- / Cal escriure sense parlar en negatiu, ni en majúscules, ni utilitzant semàntica agressiva.
- / Cal que la informació sigui sintètica, rigorosa i concisa
- / Farem servir frases curtes i evitarem l'ús de subordinades.
- / Respectarem l'ordre lògic dels elements de la frase (subjecte + verb + complements).
- / Evitarem l'ús dels gerundis i d'oracions passives.
- / Evitarem l'ús d'arcaïsmes, cultismes o tecnicismes innecessaris..
- / S'utilitzarà un llenguatge no sexista i respectuós amb les minories.
- / Evitarem l'ús de les barres per adjuntar la forma femenina (nens/es). Millor utilitzar formes genèriques (la ciutadania).
- / Per adreçar-nos a les persones usuàries farem servir el vosaltres.
- / No escriurem punts ni als títols ni als subtítols ni als destacats. No escriurem un punt al final de frases que acabin amb un signe d'interrogació o d'exclamació.
- / Els punts suspensius: només se n'escriuran tres, i no es posarà mai una coma davant dels punts suspensius. No es posaran mai tres punts suspensius després de l'abreviatura, etc.
- / Escriurem en cursiva les adreces electròniques i de pàgines web. www.elmasnou.cat.
- / Les indicacions horàries les escriurem amb xifres (a les 21.30 hores / 19.45 h).
- / Posarem amb números les desenes, centenes i milers de milions que s'escriuen amb més d'una paraula i escriurem amb lletres les paraules milió, milions, bilió, bilions, trilió (57 bilions, 34 milions, sis trillions).
- / Els símbols no portaran punt abreviatiu (20. 30 h/ 20 cm). Entre el nom genèric i el nom propi de la via escriurem la preposició de (plaça de Ramón y Cajal, Passeig de Prat de la Riba).
- / Escriurem en català tots els termes estrangers que puguin ser traduïts.
- / En general, les frases segueixen l'ordre: subjecte + verb + complement directe/atribut + complement indirecte + altres complements.
- / En comptes d'una nominalització, utilitzarem una forma verbal (ex.: el conseller farà la presentació de... hauria de ser: el conseller presentarà...).

[Les entrades visuals a les xarxes socials es faran segons els Manual d'Imatge Corporativa de l'Ajuntament.](#)

Comunicació de crisi

Una crisi de comunicació en línia és aquella on es qüestiona negativament, a internet, l'actuació de la institució o d'algun dels seus membres. Es tracta de situacions que no es poden preveure o controlar i sobre les que s'ha d'estar preparat, sobretot tenint en compte que les administracions solen ser objecte de crítiques per part de la ciutadania i també que són font de posicionaments polítics.

Enfront d'una situació de crisi cal:

- / Localitzar la causa del conflicte per poder resoldre-la.
- / Que el responsable de les xarxes socials sigui capaç de donar una resposta adequada
- / Que els canals d'informació i gestió estiguin disponibles.
- / Generar un flux d'informació constant per crear confiança, en cap cas deixar que la situació passi com si no tingués importància.
- / Si la crisi es genera per un error comès, cal demanar disculpes.
- / Intentar trobar solucions per als afectats en tot moment.
- / Comptar amb un llistat de persones usuàries influents que puguin recolzar una opinió que ens convingui.
- / Controlar totes les etiquetes que poden estar parlant del tema en qüestió utilitzant les eines de motorització. Esbrinar conceptes com el nombre de piulades i repiulades i usuaris més actius.
- / Respondre i atendre tots els comentaris.
- / És clau acompanyar la crisi en línia de campanyes convencionals (fora de línia). També és molt important la comunicació interna i el recolzament dels treballadors, perquè podria ser que la causa que ha provocat la crisi arribi al nostre públic intern.

Com a prevenció cal recordar:

- / Preveure les situacions que tindran una resposta negativa per fer una estratègia prèvia de com comunicar-ho.
- / No alimentar a perfils nocius que no segueixen les normes d'ús. Donar-los de baixa si és necessari.
- / Ser prudent en la publicació de continguts i la gestió de les persones usuàries. Escoltar a les persones usuàries.

Quadre de comandament

Finalment, cal esmentar que la gestió de les xarxes socials és una tasca informativa i creativa però també analítica. Es mesuraran i analitzaran les dades de les accions realitzades per a aconseguir els objectius marcats. Es treballarà amb el següent quadre de comandament únic, creat a mida, on s'analitzaran tant les xarxes socials com els llocs web municipals.

Quadre de comandament digital trimestral					
PLATAFORMA	MÈTRICA	OBJECTIU	Setembre	Octubre	Novembre
Web	Visites				
Web	Visita Facebook				
Web	Visita Twitter				
Web	Pàgina + vista				
Web	Font de tràfic				
Web	Tràfic orgànic				
Web	Tràfic directe				
Web	% Rebot				
Facebook/ Twitter	Fans total				
Facebook/ Twitter	Fans nous				
Facebook/ Twitter	Abandonament				
Facebook/ Twitter	Abast				
Facebook/ Twitter	Interacció				
Facebook/ Twitter	Publicació + abast				
Facebook/ Twitter	Publicació - abast				
Facebook/ Twitter	Comentaris				
Facebook/ Twitter	Comentaris Negatius				
Linkedin	Visites				
Linkedin	Seguidors				
Linkedin	Actualitzacions				
Youtube	Suscriptors				
Youtube	Reproduccions				
Instagram	Visites				
Instagram	# + vista				
Instagram	# - vista				



Prat de la Riba, 1. - 08320 El Masnou. - Tel. 93 557 17 00 - www.elmasnou.cat
[/facebook:elmasnou.cat](https://facebook.com/elmasnou.cat) / [twitter: elmasnou_cat](https://twitter.com/elmasnou_cat)