

GUÍA DE USO DE REDES SOCIALES PARA LAS ENTIDADES DE DIDANIA

¿Por qué una Guía de uso sobre Redes Sociales?

El uso de las Redes Sociales en Internet ha cambiado la forma de comunicarnos en nuestra esfera personal y profesional. Debido al alto nivel de interconectividad por la gestión de la información generada, se están produciendo cambios significativos en las organizaciones. Cuestión que afecta de forma directa a nuestras entidades y de pleno al tiempo libre educativo.

Los jóvenes continúan consumiendo información de forma pasiva, pero actualmente también la generan y comparten a través de sus redes sociales en internet, convirtiéndose a la vez parte activa de nuestra entidad, ya que produce o distribuye y consume simultáneamente nuestro producto y nuestra imagen.

Además, el acceso a las Redes Sociales mediante dispositivos móviles garantiza la participación desde cualquier lugar y en cualquier momento, por lo que cuanto más gente las use, más se multiplican sus utilidades. Constituyen, pues, una excelente plataforma para la mejora y la innovación. Además de facilitar la participación y la implicación de nuestros usuarios, las Redes Sociales complementan, como ya hemos señalado, los canales de comunicación bidireccional de las entidades (la atención telefónica, presencial, por correo electrónico, por ejemplo).

Las Redes Sociales además nos sirven para:

- Dar respuestas inmediatas. Esta información que se ofrece puede resultar útil también a otras personas en la misma situación (se ganan tiempo y recursos, como suele ser habitual en Internet).
- Una presencia activa en redes sociales ayuda a la entidad a reforzar su marca y genera una mayor conciencia de la entidad.
- A través de las Redes Sociales conseguimos una repercusión mediática a un coste relativamente bajo. La WEB 2.0 es una plataforma comercial alternativa.
- Aumentar los canales de comunicación con los usuarios, generando comentarios y publicaciones con contenido relevante se fortalece el vínculo con ellos.
- Mejoran nuestro posicionamiento en internet, a la vez que suponen amplían la información de nuestra web y atraen tráfico a ella.
- Podemos realizar un seguimiento de nuestra competencia, viendo lo que se realiza en nuestro sector en cualquier lugar del mundo.

Actualmente y de forma genérica podemos determinar que los jóvenes, como nuestros principales destinatarios, aglutinan varias características comunes: son individuos multitarea, acción constante y continua, fluidez en el manejo de la tecnología, prosumidores y conectados.

Los jóvenes se caracterizan por llevar a cabo varias tareas al mismo tiempo (multitarea). Asimismo, nuestros jóvenes tienden a desenvolverse en contextos de acción constante en los que predomina la imagen y el sonido por encima del texto. Tienen una gran fluidez en el manejo de la tecnología y su principal motivación de uso es el ocio-entretenimiento.

El uso generalizado de las TIC es pasivo, pese a que la red les posibilite el poder actuar como auténticos “prosumidores”, es decir, como consumidores y productores de contenidos digitales. Por último, nos encontramos ante una generación de jóvenes que valoran muy positivamente el estar en permanente conexión, esto es, son jóvenes conectados.

Reuniendo estas características, nuestras entidades están en el “compromiso” de responder a las demandas de los jóvenes en su mismo lenguaje y a través de los mismos canales. Además por nuestro carácter de entidades educativas, debemos dejar de lado la conceptualización de las redes sociales virtuales como meros formatos de entretenimiento y diversión, e impulsar por medio de una educación en ocio digital un uso correcto y útil de estos medios sociales. Así, además de divertirse utilizando este tipo de herramientas, los jóvenes tendrán la oportunidad de utilizar la red como formatos de empoderamiento, de formación, de información, de expresión, de colaboración, de participación y de expresión personal y social.

Claves generales en el uso de las Redes Sociales

1. **Elegir las redes sociales adecuadas.** Lo más aconsejable estar presente en más de una de ellas para conectar con los usuarios o los potenciales clientes, los proveedores y colaboradores de manera segmentada en función del objetivo, la ubicación o el producto. Pero cada red social tiene sus objetivos y sus destinatarios, por lo que tendremos que elegir en qué red social estar presentes.
2. **Nuestro lenguaje en las redes sociales es el lenguaje de nuestra entidad.** Usar un lenguaje sencillo y directo, evitando las abreviaturas. Buscar y emplear bien las palabras clave. Revisando siempre la ortografía. Saber a quién nos queremos dirigir y cómo hacerlo.
3. **Dar respuesta, escuchar e interactuar con nuestros seguidores.** Detectando a figuras referentes que sean capaces de compartir contenido entre sus propios seguidores y así ser capaces de crear comunidad en torno a nuestra entidad. Mantener vivo el contacto y reconectar.
4. Compartir con cabeza, pero también con calidad. **Proporcionar contenido de calidad y con valor añadido.** Es imprescindible que la entidad se muestre en las redes sociales tal cual es, sin pretender aparentar otra cosa. Se debe fomentar la transparencia y la credibilidad hacia los seguidores, contactos y colaboradores.

5. Escoger buenas fotografías. **El contenido gráfico y visual mejorará la confianza de nuestros seguidores.** Las fotos deben ser actuales y estar relacionadas con la actividad que estemos promocionando, evitando optar por fotos muy informales, aunque sean para redes generalistas, porque la fotografía va a ser la carta de presentación.
6. Construir una reputación on line positiva. **No estamos para vender, nuestro principal fin es ayudar,** conseguir que nuestra entidad pueda dar respuesta a lo que nuestros seguidores necesitan.
7. **Cuidar nuestro entorno.** Cuidar a las personas y entidades con objetivos afines o de nuestro propio sector, compartir, mencionar, difundir, trabajo en red desde internet. Generar ese sentimiento de comunidad también en las redes sociales con las causas afines a la nuestra.
8. Planifica. Pregúntate **¿Qué quieres lograr con el uso de las redes sociales?** Sólo sabiendo a dónde quieres llegar, estableciendo objetivos claros, podrás realizar las acciones necesarias para lograrlos.
9. **Dedicar tiempo a las Redes Sociales, pero sin olvidar el trabajo.** Las Redes Sociales solo son una herramienta más, no son nuestro principal trabajo.
10. **Utilizar el sentido común.** Y si nos equivocamos lo reconocemos y pedimos perdón.
11. **Fotos y vídeos.** Para compartir una foto o un vídeo en nuestras redes sociales, debemos contar con los derechos de imagen de las personas que salen en ellos. Tened en cuenta que las imágenes y vídeos que realizamos a los participantes menores de edad, deben contar con la autorización oportuna de su representante legal. Así como el tipo de imagen o vídeo que subimos a las redes, que no nos ponga en un compromiso y deje en evidencia a nuestra entidad (personal en un comedor sin guantes, menores en alguna situación peligrosa, suciedad en las instalaciones, etc...).
12. Del mismo modo que contar con una red social nos puede posicionar positivamente en internet, **el no alimentar esa red social y olvidarnos de ella nos dará mala imagen.**
13. Al igual que para nuestras actividades y acciones formativas paramos y evaluamos, **nuestra presencia en redes sociales debe ser medida y analizada.** Cada red social cuenta con sus herramientas para analizar cuantitativa y cualitativamente qué impacto estamos teniendo.
14. Para evitar problemas, es interesante que las redes sociales cuenten con más de un administrador de los perfiles.
15. **Videos en directo.** Tanto Twitter como Facebook permiten actualmente compartir en cada momento lo que sucede a nuestro alrededor con todo el mundo a través de vídeos en directo.



Redes Sociales de Didania

Actualmente en la Federación contamos con estas Redes Sociales abiertas:

- Página de Facebook. <https://es-es.facebook.com/federaciondidania/>

Facebook es la red social más utilizada actualmente. Tanto los usuarios de Facebook y no usuarios de Facebook pueden ver la página de Facebook de Didania y se puede usar para enlazar a sitios web, a otras páginas de facebook, a enlaces de internet, boletines de noticias y actualizaciones posteriores. Se pueden subir imágenes, vídeos, promociones. El contacto con los seguidores es directo y muy sencillo.

- Perfil en Twitter. <https://twitter.com/didaniaenred>

Twitter es muy fácil de usar y es de las redes sociales más usadas porque puedes estar al día sobre lo que ocurre en el mundo, a tus conocidos, y lo que más nos interesa, en nuestro sector. Para una entidad es una forma muy sencilla de conectar con el cliente, ya que puedes dar una atención personalizada ante cualquier problema; solo tienes 140 caracteres para escribir, así que tienes que cuidar bien tus palabras, ya que todo lo que pongas en twitter se puede hacer viral en segundos.

Conecta con las Redes Sociales de Didania

Ya que Didania cuenta con perfil y página en redes sociales, las entidades miembro de la Federación pueden “aprovecharse” de ellas.

- Página de Facebook. <https://es-es.facebook.com/federaciondidania/>

El primer paso para interactuar con Didania en Facebook es hacernos seguidor/a de su página. Cuando sigues la página de Didania, puedes ver sus actualizaciones en la sección de noticias. Para seguir la página de Didania en Facebook:



Ve a la página <https://es-es.facebook.com/federaciondidania/>
Haz clic en Seguir.

Para mencionar a Didania en una publicación, tenemos las siguientes opciones:

1. Para mencionar a Didania en una publicación desde un perfil personal o de entidad en Facebook:
Inicia sesión en Facebook desde el perfil de la entidad.
Escribe su nombre con la primera letra en mayúscula (Didania).
Selecciona el nombre Didania de la lista que aparece.
2. Para mencionar a Didania en un comentario:
Escribe el nombre Didania con la primera letra en mayúscula.
Selecciona el nombre Didania de la lista que aparece.
3. Para mencionar a una página o grupo en una publicación o un comentario:
Inicia sesión en Facebook desde el perfil de la entidad.
Escribe "@" y, luego, el nombre de la página Didania.
Selecciona el nombre de la lista que aparece.



Puedes etiquetar otras páginas en fotos y vídeos de tu página si esta permite que otras personas utilicen etiquetas en ella. Puedes etiquetar a personas en fotos y vídeos de tu página si estas han indicado que les gusta tu página y tienen al menos 18 años.

1. Para etiquetar a Didania en una foto:
Ve a tu página y haz clic en la foto que quieres etiquetar.
Haz clic en Etiquetar foto en la parte derecha.
En la foto, haz clic en la persona o la página.
Empieza a escribir el nombre de la persona o la página, y selecciónalo de la lista que aparecerá.
Haz clic en Finalizar etiquetado en la parte derecha.
2. Para etiquetar a otras personas u otras páginas en un vídeo:
Haz clic en Herramientas de publicación en la parte superior de la página.
Haz clic en Biblioteca de vídeos en la izquierda.
Coloca el cursor sobre el vídeo que deseas etiquetar y haz clic en 
Haz clic en 
Empieza a escribir el nombre de Didania, y selecciónalo de la lista que aparecerá.
Haz clic en Edición terminada.

- Perfil en Twitter. <https://twitter.com/didaniaenred>

Twitter es una red social que nos permite expresarnos en tan sólo 140 caracteres, y cuando tenemos presencia en dicha red social siempre buscamos tener interacción con nuestros seguidores sobre todo si somos una entidad. Es por eso que es esencial conocer las herramientas, capacidades, trucos y técnicas para hacer más fácil nuestra presencia en dicha red social para poder generar empatía con los seguidores actuales, interacciones y al mismo tiempo elevar los números de seguidores que se añaden día con día.

Menciones.

Las menciones suponen añadir el nombre de un usuario en un tweet, siempre precedido del carácter @.

Hay dos tipos de menciones:

Respuestas: son una acción que nos facilita la interfaz de twitter. Cuando en nuestra línea del tiempo tenemos un tweet que nos interesa y deseamos contestar a su autor, haremos clic sobre el botón de "respuesta", que nos abre superpuesta una nueva ventana con una caja de estado que ya lleva añadido el nombre de usuario al que estamos respondiendo. Tendremos 140 caracteres menos los que ocupa el nombre de usuario mencionado.

Menciones en un tweet: cuando escribimos un tweet y queremos nombrar a una persona (o varias) que es usuario de twitter, añadiremos su nombre de usuario precedido del carácter @ (@didaniaenred, @monitoreducador). De esta manera, Didania recibirá notificación en sus menciones y podrá dar respuesta.



Retweets.

¿Quién no ha recibido alguna vez un correo electrónico interesante y lo ha querido compartir con sus compañeros, amigos, etc.? Para ello, hemos empleado el botón de "reenviar". Pues los retweets son lo mismo: se trata de reenviar (relanzar) un tweet lanzado por otro usuario que nos parece muy interesante y deseamos que todos nuestros seguidores de twitter tengan acceso a él.

Botón retweet: se encuentra al pie del tweet que deseamos reenviar a nuestros seguidores. Twitter nos muestra en una ventana emergente el tweet original para aceptar su reenvío o para "citar tweet". En nuestra línea del tiempo, seguiremos viendo el tweet en su misma posición, pero ahora con un marco verde rodeando el avatar del usuario que lanzó el tweet y con un botón que nos permite deshacer el retweet. Nuestros seguidores, aunque no sigan al usuario que lanzó el tweet reciben el mismo en su línea del tiempo con una indicación de que nosotros hemos hecho un retweet de ese mensaje.

Tendencias y uso de Hashtag.

Tenemos que explicar el concepto Hashtag para entender bien el tema de las tendencias. Disponemos de 140 caracteres para comunicar algo, Twitter da la posibilidad de poner delante de alguna de esas palabras de nuestro mensaje el símbolo de # almohadilla. Al hacer esto estamos convirtiendo a esa palabra o conjunto de palabras en un Hashtag, una etiqueta para que nos entendamos mejor.

Para familiarizarnos con el concepto al añadir el símbolo de # esa palabra se convierte en una etiqueta; es decir si escribo "Un campamento es una de las experiencias más representativas del #TiempoLibreEducativo", el conjunto de palabras #TiempoLibreEducativo será una etiqueta de manera que si pinchamos en esa palabra nos saldrán todas las personas que en sus Tweets estén utilizando también esa palabra escrita igualmente y con un # delante. De ahí las famosas tendencias de Twitter o los Trending Topics (temas más usados del momento). @didaniaenred utiliza hashtag tales como: #TiempoLibreEducativo, #TLE, #voluntariado, #competencias, #AsambleaDidania, #EncuentroFormativo.

Mencionar a @didaniaenred al inicio de un tweet. Para mencionar a un usuario y que todos tus seguidores vean el tweet, es necesario que mencionemos al nombre del usuario en el tweet, por ejemplo: "Este fin de semana se celebrará la Asamblea de @didaniaenred".

Fotos en Twitter.

Los usuarios de Twitter pueden "adjuntar" hasta cuatro fotos en un mismo tweet, que una vez publicado se muestran asociadas a él en un collage y al picar sobre cada una se despliega en vista grande.

Twitter ofrece la posibilidad de etiquetar hasta a 10 usuarios en imágenes. Solo hay que componer un tweet, subir a él una imagen, pinchar en la opción "¿Quién está en esta foto?", escribir los nombres completos o @didaniaenred, @monitoreducador,.. pulsar Hecho y listo, una vez se publique el tweet debajo del mismo aparecerán los nombres de los usuarios etiquetados.

Últimos consejos antes de publicar

Debemos tener en cuenta antes de publicar a quién nos estamos dirigiendo, utilizando en todo momento un lenguaje inclusivo, que sea comprensible para todos los públicos.

Con nuestras publicaciones pueden aparecer trolls y haters, es decir, personas que nos provocan incluso de forma ofensiva, por un lado, y personas que expresan su opinión negativa sobre determinados contenidos. Ante un troll, si no se puede contestar un mensaje neutro y educado, mejor no contestar. Y ante un hater, si hemos cometido algún error nos disculpamos sinceramente, y si no hemos cometido ningún error, se puede contestar de forma educada con la argumentación de nuestros comentarios.

Antes de publicar cualquier cosa en las redes sociales, hazte tres preguntas: ¿es verdadero?, ¿es amable?, ¿es necesario? Solo publica si la respuesta a las tres preguntas es sí.

Monitor Educador

La Revista Monitor Educador actualiza de continuo las redes sociales con contenido que puede ser de interés para compartir y retwittear desde nuestras entidades.

Revista Monitor Educador en Facebook: <https://www.facebook.com/MonitorEducador/>

Revista Monitor Educador en Twitter: @monitoreducador.

Si tu entidad no tiene Redes Sociales

Si tu entidad no cuenta con Redes Sociales propias, y quiere dar visibilidad a cualquier acción (convocatoria de curso de formación, información sobre reunión del claustro de la Escuela, foto de grupo de participantes en una actividad,..), utiliza las Redes Sociales de Didania. Envía un correo electrónico a federacion@didania.org o didania@didania.org con una breve explicación de la noticia que se quiere compartir, y si viene acompañada de una o varias fotos, que estas estén en formato JPG y en una calidad aceptable para publicar.

Trabajar en red también en las Redes Sociales

Una red social es una estructura formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común. Didania es una red común que conecta a entidades bajo unos mismos objetivos, os invitamos a trabajar en red también desde las Redes Sociales de internet.

DIDANIA, Federación de Entidades Cristianas de Tiempo Libre

C/ Carolines 10, 08012 Barcelona.

Teléfono. 696583300

Correo electrónico: didania@didania.org

www.didania.org