

Guia d'usos i estil
a les xarxes socials de la
Generalitat de Catalunya

gen
cat

Cinquena edició:
febrer 2012

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya
ISBN 9788439383871

I. Catalunya. Generalitat

1. Xarxes socials en línia – Catalunya – Disseny 2. Portals d'Internet – Catalunya 3. Administració electrònica – Catalunya 4. Tractament de textos – Manuals d'estil 5. Imatge corporativa – Catalunya – Disseny 681.324:353(467.1)

Primera edició: juny 2010

Segona edició: novembre 2010

Tercera edició: abril 2011

Quarta edició: juny 2011

Cinquena edició: febrer 2012

Generalitat de Catalunya

Departament de la Presidència

Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió

gencat.cat

gencat.cat/xarxessocials

**Guia d'usos i estil a les xarxes socials
de la Generalitat de Catalunya**



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de la Presidència). La llicència completa es pot consultar a creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca

ISBN: 978-84-393-8387-1

La Guia és un document obert. Millorem-la col·laborativament:

- xarxessocials@gencat.cat
- facebook.com/gencat
- twitter.com/gencat

Índex 0

1. Presentació	5	7.2 Gestió de comptes	33
- Introducció	5	7.3 Xarxa	33
- Principis que inspiren la presència de la Generalitat a les xarxes socials	6	7.4 Integració	33
- Consells i recomanacions d'ús per al personal de la Generalitat	7	7.5 Recomanacions per a les imatges	33
- Normes de participació	8	8. Slideshare	34
- Privacitat a les xarxes socials	8	8.1 Aspectes de presentació	34
- El cas de departaments o institucions amb centres prestadors de serveis	9	8.2 Gestió de comptes	34
2. Bloc	10	8.3 Continguts i xarxa	35
2.1 Publicació	11	8.4 Integració	35
2.2 Continguts	12	8.5 Recomanacions per a les presentacions	35
2.3 Gestió de comentaris	13	9. Delicious	36
3. Twitter	14	9.1 Objectius	37
3.1 Gestió de comptes	15	9.2 Gestió de comptes	37
3.2 Aspectes de presentació	15	9.3 Continguts i etiquetatge	37
3.3 Continguts	18	10. Drets d'autoria	39
3.4 Fer xarxa: seguits i seguidors	20	10.1 Propietat intel·lectual	39
3.5 Integració	20	10.2 Drets d'autor	39
3.6 Verificar el compte	21	10.3 Reutilització de la informació	40
3.7 Incidències en la publicació	21	10.4 Llicències obertes per gestionar els drets de PI	40
3.8 Gestionar Twitter des del mòbil	21	10.5 Propietat intel·lectual a les xarxes socials	40
4. Facebook	22	10.6 Propietat intel·lectual als repositoris	40
4.1 Perfils, pàgines i grups	23	10.7 Drets d'imatge i protecció de dades	41
4.2 Pàgines com a solució corporativa	23	10.8 Com gestionar els drets d'autoria a les xarxes socials	41
4.3 Gestió de comptes	23	11. Avaluació de la presència a les xarxes socials	42
4.4 Continguts	24	11.1 Analítica a les xarxes socials	42
4.5 Gestió de comentaris	25	11.2 Informes periòdics i anuals	42
4.6 Creació de xarxa	26	11.3 La clau, l'avaluació de l'impacte	44
4.7 Integració	27	12. Criteris lingüístics	46
5. Youtube	28	12.1 Registre	46
5.1 Gestió de comptes	28	12.2 Llengua	46
5.2 Continguts	29	12.3 Traducció de noms de persona i de lloc	47
5.3 Xarxa	29	13. Convencions gràfiques	50
5.4 Integració	30	13.1 Abreviacions	50
5.5 Recomanacions per als vídeos	30	13.2 Majúscules i minúscules	51
6. LinkedIn	31	13.3 Escripció de nombres	52
6.1 Grups	31	13.4 Recursos tipogràfics i signes de puntuació	53
6.2 Estratègies de gestió de continguts	31	14. Imatge gràfica	55
7. Flickr	32	Les xarxes socials en el Programa d'identificació visual de la Generalitat	
7.1 Aspectes de presentació	33		

Presentació **1**

Introducció

L'ús de les xarxes socials provoca canvis en les nostres esferes personal, social i professional. Centrant-nos en l'àmbit professional, l'actual escenari de gran connectivitat entre persones i la gestió de la informació generada afavoreix que s'avanci cap a formes d'intel·ligència col·lectiva que estan canviant les organitzacions. L'accés a les xarxes socials mitjançant els aparells mòbils garanteix la participació des d'arreu; i, com més gent les usa, més se'n poden multiplicar les utilitats. Ofereixen, doncs, un excel·lent escenari cap a la millora i la innovació.

A més de facilitar la participació i implicació de la ciutadania i altres actors en la governança, les xarxes socials complementen els canals de comunicació bidireccional de l'Administració (atenció telefònica, presencial...). Al mateix temps que el web de la Generalitat serveix per oferir informació actualitzada, les xarxes socials:

- Proporcionen respostes immediates a les persones usuàries, però aquí la informació oferta és útil també a altres persones amb la mateixa situació (es guanya temps i recursos, tal com succeeix en el canal web en general). Tot això d'una manera més propera, ja que estem en el context personal de l'usuari.
- Redirigeixen la gent cap al web corporatiu (o cap a un recurs acordat que tingui tant crèdit com la informació generada pels canals oficials) per ampliar la informació oficial.
- Faciliten la creació de xarxes temàtiques d'usuaris que, al seu torn, produeixen coneixement fonamental i complementari perquè l'organització conegui els interessos i la informació que generen aquestes xarxes i els pugui tenir en compte.

La *Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya* estableix unes pautes comunes per a la presència homogènia de la Generalitat a les xarxes socials. És un instrument dinàmic i tothom hi pot fer aportacions des de la seva experiència a xarxessocials@gencat.cat.

La Guia conté el procediment que cal seguir per obrir bústies, comptes i perfils de qualsevol departament, servei o marca (per extensió, també d'ens amb personalitat jurídica pròpia i empreses públiques participades majoritàriament per la Generalitat) en aquests espais de relació i participació. Així mateix, enumera les diferents eines de xarxa social, els diversos usos i objectius de presència en cadascuna, les

recomanacions per a una presència adequada i reexida i també els criteris d'estil comunicatiu més adequats per a cada eina.

El procediment d'obertura el coordina la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió (DGACD) del Departament de la Presidència. La Direcció General, un cop garantits tots els estàndards, lliura els corresponents comptes i perfils d'entorns

**gen
cat**

**jus
tícia**

**biblio
teques**

Avatars extrets
del Programa
d'identificació
visual

d'edició a la unitat sol·licitant, amb la imatge corporativa (avatars, imatges de fons i altres elements) establerta per a entorns de xarxa social al Programa d'identificació visual gencat.cat/piv/aplicacio/16_xarxes.html.

El cas de departaments o institucions que disposen de nombrosos centres prestadors de serveis al seu si s'explica al final d'aquest capítol.

Principis que inspiren la presència de la Generalitat de Catalunya a les xarxes socials

A l'hora d'interaccionar amb la ciutadania, cal fer-ho sempre amb un to d'acord amb els valors compartits de la Generalitat i tots els seus professionals:

- **Col·laboració (participació en accions ciutadanes):** promoure i participar en espais de col·laboració és la clau per crear comunitats que aportin un valor a la Xarxa. Participar en accions ciutadanes com si fossin pròpies, a més de fomentar la participació de la resta de la ciutadania.
- **Obertura i transparència:** cal mostrar tal com és l'organització, amb naturalitat i amb voluntat de servei.
- **Interdependència (coresponsabilitat):** saber qui es representa i cap a qui, com i on ens relacionem. S'han de tenir en compte les normes de netiqueta pròpia de cada un dels espais.
- **Compartir (coneixement obert):** amb un nou enfocament de la propietat intel·lectual, que permeti crear les condicions necessàries perquè ciutadania, empreses i altres organitzacions generin riquesa amb les dades i els continguts elaborats per l'Administració.
- **Integritat (servei públic):** la comunicació i atenció a través de les xarxes socials ha de ser tan eficaç o més del que ho és la presencial. Al mateix temps, ha de ser més eficient i donar més resultats procurant no créixer en recursos. Convé mostrar en tot moment una predisposició a escoltar i ajudar el ciutadà en tot el que sigui possible, i oferir solucions a tots els seus dubtes i consultes.

El to amb què es conversa ha de ser sempre proper i cordial. La comunicació en les diferents xarxes socials on la Generalitat és present sempre és cap a la ciutadania. Per tant, s'ha d'intentar escoltar les persones i donar respostes adequades a les

seves necessitats, perquè els usuaris d'aquests espais sentin que la presència de la Generalitat no és intrusiva i que es participa en la seva conversa d'igual a igual.

Quan s'és a les xarxes socials, s'ha de tenir present que s'entra en un terreny propi de la ciutadania. I aquí cada usuari té la seva opinió, que no sempre s'ha de compartir, però sí respectar. La presència de la Generalitat no té com a objectiu fer canviar aquestes opinions, ni imposar-ne d'altres, tan sols es pretén compartir, escoltar i conversar amb la ciutadania en el seu espai.

Com a principi general, des dels perfils corporatius no es poden emetre opinions personals i la línia editorial ha de coincidir amb la del lloc web oficial.

Consells i recomanacions d'ús per al personal de la Generalitat

Les xarxes socials ofereixen un nombre il·limitat de possibilitats de les quals les persones que treballen a la Generalitat poden gaudir de manera responsable. Fins i tot quan interaccionin des dels seus perfils personals a les xarxes socials, com que són membres de la institució, haurien de poder tenir en compte una sèrie de recomanacions per garantir-ne un bon ús.

Les opinions que s'emetin en qualsevol perfil social són de caire personal i en cap cas extrapolables a l'organització. L'empleat o empleada té dret a expressar lliurement les seves opinions o punts de vista sobre qualsevol tema que cregui oportú.

Per evitar possibles conflictes amb el servei que oferim, es recomanen un seguit d'accions:

- Qualsevol treballador de la Generalitat, amb presència a les xarxes socials, pot expressar aquesta condició lliurement. En aquest cas es recomana especificar que els comentaris, punts de vista i opinions expressats en el perfil social són merament personals.
- Cal usar el correu electrònic no corporatiu per registrar comptes personals a qualsevol pàgina externa a la Generalitat, ja que aquesta informació podria ser mal interpretada o utilitzada per a fins no desitjats. Aquesta recomanació s'entén referida explícitament a Twitter i a Facebook.
- S'hauria d'evitar participar en accions o moviments que puguin suscitar una degeneració de la reputació de la Generalitat i els serveis que ofereix.
- Es recomana actuar de forma transparent i respectant la legislació. Per a aquelles actuacions personals vinculades amb l'àmbit professional, cal recordar que la normativa lingüística recalca la responsabilitat del funcionariat en la normalització lingüística del català en tots els seus àmbits d'actuació.
- No s'haurien de publicar comentaris despectius ni ofensius a Internet.
- Si s'usen les xarxes socials durant la jornada laboral, cal fer-ne un bon ús i sempre orientat a aconseguir una millora del servei que s'ofereix.

Recordem que qualsevol activitat a la xarxa queda enregistrada indefinidament i és accessible per a tots els usuaris.

Normes de participació

Per a la bona comunicació en totes les eines socials de la Generalitat de Catalunya, s'estableixen unes normes mínimes de participació, de manera que es pugui dur a terme una conversa respectuosa, tolerant i fructífera amb la ciutadania.

Tant els blocs com els altres espais a les diferents plataformes del web social són oberts als comentaris dels lectors, que es publiquen si compleixen aquests requisits:

1. Que siguin pertinents, és a dir, que no s'allunyin del tema tractat.
2. Que mantinguin el respecte i el bon clima i no ofenguin ni atemptin contra la dignitat d'altres persones.
3. Que no continguin dades de caràcter personal ni informació publicitària.

La Generalitat només es responsabilitza dels continguts que emet a través dels seus canals. Els responsables dels perfils de la Generalitat es reserven el dret de no publicar qualsevol aportació que no observi aquestes indicacions mínimes.

Privacitat a les xarxes socials

Les xarxes socials estan cada vegada més presents en la nostra vida quotidiana. Però fins ara les mesures d'autoregulació s'han mostrat insuficients per preservar la privacitat de la ciutadania i fomentar alhora el potencial d'innovació i de creixement econòmic que representen la Internet actual i les xarxes socials. En aquest sentit, resultarà útil tenir clares unes pautes d'actuació en aquestes plataformes pel que fa a la privacitat:

1. Formació

Cal aprendre a gestionar contactes i a publicar tota mena de continguts a les xarxes. Saber què hi podem publicar, el temps que hi romandrà (sempre?) i disposar de l'autorització de terceres persones que apareguin a les imatges, per exemple. I, a més, hem de conèixer que algunes xarxes són especialment intrusives amb els drets d'explotació de tot el que s'hi publica.

2. Regulació i responsabilitat

Cal completar la regulació dels usos específics escaients per preservar les dades personals. De manera complementària, les persones usuàries de les xarxes socials han d'assumir les responsabilitats inherents al medi (Internet). Per exemple, etiquetar fotografies d'una tercera persona sense el seu consentiment vulnera el dret a la pròpia imatge.

3. Identificació

Cal tendir a la identificació dels usuaris per evitar l'anonimat a les xarxes socials (*identitat cívica*).

El cas de departaments o institucions amb centres prestadors de serveis

Hi ha departaments, serveis i marques que, per la pròpia estructura interna, disposen de centres prestadors de serveis (CPS), repartits pel territori. Els CPS poden demanar l'obertura d'un compte de xarxa social que segueixi les pautes comunes per a tota la Generalitat i obtenir l'avatar oficial d'acord amb el Programa d'identificació visual (PIV) de les xarxes socials de la Generalitat.

El procediment d'obertura que cal seguir es coordinarà entre el CPS i l'organisme responsable de l'obertura de xarxes socials en aquell departament o institució, seguint el protocol que ha establert prèviament la DGACD.

El departament, servei o marca coordina tot el procés d'obertura de nous comptes i perfils dels CPS que ho sol·licitin.

Les funcions del departament, servei o marca són:

- Difusió de l'estratègia comunicativa a les xarxes.
- Disseny de l'avatar i del fons de pantalla del CPS a partir de la plantilla subministrada per la DGACD.
- Definició del nom dels comptes de xarxes socials del CPS, així com d'altres textos relacionats: *bio* a Twitter, pestanya *Informació i Participació* a Facebook, etc.
- Emmagatzematge de persones administradores, noms d'usuari i contrasenyes dels comptes de xarxes socials comunicats pel CPS.
- Formació, acompanyament i assessorament dels responsables dels comptes a les xarxes socials amb trobades presencials i/o virtuals en forma de comunitat de professionals (CoP).

Les funcions del CPS:

- Obertura del compte a la xarxa social a partir d'un compte de correu no corporatiu.
- Gestió i manteniment del perfil de xarxa social.
- Comunicació al departament, servei o marca dels noms de les persones administradores i dels noms d'usuari i contrasenyes dels comptes de xarxes socials per a la custòdia.
- Compromís d'informar el departament, servei o marca de qualsevol canvi de nom d'usuari i/o contrasenya.
- Compromís de fer servir les aplicacions aconsellades per la DGACD per gestionar els comptes i perfils.
- Participació en les sessions de formació i actualització de la CoP en l'àmbit propi.
- Recollida i subministrament de mètriques dels comptes de xarxes socials oberts.

2 Bloc

La Generalitat de Catalunya disposa d'una plataforma de blocs corporativa que segueixen una mateixa plantilla i un mateix disseny que s'ajusten a les necessitats dels departaments.

El bloc funciona com a nexa d'unió de totes les xarxes socials dels departaments de la Generalitat. Això significa que la resta d'eines complementen el bloc i s'usen per fomentar-ne la difusió. Per acabar de complir aquesta funció de retroalimentació, inclourem ginys (*widgets*) al bloc que dirigeixin cap a les xarxes socials del departament en qüestió; d'aquesta manera, aconseguim arribar a un nombre més ampli d'usuaris i crear una xarxa encara més gran. Es tracta d'integrar-ho tot perquè els usuaris coneguin els diferents perfils del departament a la xarxa i puguin escollir des de quins webs prefereixen establir-hi relació.



The screenshot shows the 'gencat bloc' website interface. At the top left is the logo of the Generalitat de Catalunya and the URL 'www.gencat.cat'. At the top right, there are links for 'Sobre el gencat bloc' and 'Altres blocs de gencat'. The main header features the 'gencat bloc' logo and the tagline 'CONNECTANT IDEES I EXPERIÈNCIES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA A INTERNET'. Below the header, it indicates '128 APUNTS/POSTS' and language options for 'català', 'español', and 'english'. The main content area displays a post from February 21, 2012, at 11:54, with 0 comments. The post title is 'La Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona informaran a Twitter sobre el Mobile World Congress'. The post content includes two large images: 'MWC cat' and 'MWC esp'. The text of the post discusses the Mobile World Congress 2012 (#MWC12) and mentions that the Generalitat and the City of Barcelona will provide information on Twitter through @MobilCAT and @MobileESP. A search bar is located on the right side of the page. Below the main content, there are social media widgets for 'gencat twitter' and 'gencat facebook'. The 'gencat twitter' widget shows two tweets from February 22, 2012, with a 'Segueix-me al Twitter' button. The 'gencat facebook' widget shows a post from 'gencat al Facebook' with a 'M'agrada' button and a notification that 4,152 people liked it. At the bottom of the page, there are social media sharing icons for Twitter, Facebook, LinkedIn, and YouTube, along with the text 'Temes: Xarxes socials | Publicat per: gencat | 0 comentaris'.

blocs.gencat.cat

Cal tenir clar que el bloc és una eina corporativa al servei del departament, per això, el perfil de redacció és corporatiu (és a dir, que l'usuari que genera els continguts ho fa des d'un perfil genèric). Amb tot, hi poden haver blocs en què els apunts vagin signats per nom i cognoms de persones (blocs de servei, de marca, etc.).

L'objectiu del bloc és difondre informació relacionada amb l'actualitat, sobre projectes dels departaments, sobre actes, etc. Els apunts es publiquen sovint per mantenir la conversa amb els lectors del bloc. Per això resulta crucial planificar l'editorialització dels apunts, que han de ser textos interessants i dinàmics, que incentivin el debat i que estiguin relacionats amb l'activitat del departament, servei o marca.

La intenció final, però, és que els apunts promoguin la participació de la gent. Per tant, serà necessari continuar la feina de redacció amb una bona difusió dels apunts mitjançant les eines de xarxa social de què disposem. Posteriorment, es gestionaran els possibles comentaris. A continuació es detalla el procés de publicació d'apunts i de comentaris.

Per sol·licitar l'alta d'un bloc, cal trametre un formulari mitjançant l'eina de Suport gencat suport.gencat.cat que en concreti els requeriments (denominació, imatge de capçalera, ginys o *widgets* i connectors o *plugins* de la barra lateral).

2.1 Publicació

2.1.1 Periodicitat

La recomanació general és publicar un apunt per setmana o setmana i mitja, ja que és la mesura justa per deixar temps per als comentaris dels usuaris; en aquest sentit, és més important la qualitat que la quantitat.

Així mateix, caldrà valorar quines hores i quins dies són més oportuns per a la publicació i difusió dels apunts segons el comportament de la xarxa que alimenti el bloc en qüestió. D'aquesta manera, s'aconseguirà la màxima propagació de l'apunt a través de les diverses eines de xarxa social.

2.1.2 Pautes d'estil

a) Estructura

El text ha de tenir unes 300 paraules i els paràgrafs han de ser breus i concisos, distribuïts en dos nivells de lectura. Al primer nivell se sintetitza la informació principal i al segon, s'hi exposa la informació addicional (ampliació i detalls).

b) Organització de la informació

I. Títols

Caldrà prioritzar els titulars informatius, és a dir, els que expliquen el contingut de l'apunt de manera sintètica. Han de ser atractius, però mai no s'han de desmarcar del registre formal.

II. Primer nivell de lectura

S'utilitzen estructures (preguntes retòriques, sentències, etc.) que convidin a reflexionar.

Els paràgrafs han de ser més explicatius i cal tenir en compte que han de ser breus; és bàsic saber resumir la informació al màxim. Així mateix, s'aconsella acabar amb una frase que convidi a seguir llegint el segon nivell.

III. Segon nivell de lectura

S'hi recull la informació addicional, és a dir, els detalls que permeten ampliar el contingut inicial però que no són essencials per fer-se una idea general de l'apunt.

No és necessari fer una conclusió final en forma de resum; cal recordar que es publica en l'entorn d'Internet i si no es prioritza la informació important al començament, l'usuari pot abandonar la pàgina i no seguir llegint. En altres paraules, el resum o informació important ha d'anar al primer nivell i no al segon. Es tracta d'oferir a l'usuari les claus bàsiques del text als primers paràgrafs perquè pugui decidir si li interessa el tema o no.

És interessant que quan se citi un concepte, nom propi o terme que pot ser desconegut pel lector s'enllaci a una font de confiança on poder ampliar informació (fonts pròpies de la Generalitat, diccionaris o llocs web amb garanties com la Viquipèdia ca.wikipedia.org).

c) Imatges

Per fer els apunts més atractius, és recomanable il·lustrar-los amb imatges. Cal conèixer els drets de propietat intel·lectual de les imatges que s'utilitzen per il·lustrar els apunts, tant si són propietat de la Generalitat com si pertanyen a terceres persones. Si és així, és necessari aconseguir-ne la cessió dels drets. Podem obtenir imatges amb llicència Creative Commons cat.creativecommons.org a diferents repositoris d'Internet bit.ly/kQqawL. Són imatges amb llicències que protegeixen els drets d'autor, però que permeten alguns usos per part de terceres persones.

2.1.3 Difusió

Quan es publica un apunt nou al bloc, se'n fa difusió a Facebook i Twitter: es pot reproduir el títol de l'apunt afegint-hi l'enllaç, o bé cercar formes més atractives (preguntant els usuaris sobre un tema en concret, animant a la participació, etc.). És important dirigir la participació cap al bloc per centralitzar el debat en una sola plataforma.

2.1.4 Usos lingüístics

Els blocs de la Generalitat es redacten en llengua catalana. La plataforma de blocs corporatius està preparada per contenir altres versions idiomàtiques, com per exemple el gencat bloc, que disposa de versions en català, castellà i anglès.

2.2 Continguts

En primer lloc, s'ha d'evitar que el bloc es converteixi en una agenda; per tant, no s'hi inclouran convocatòries d'actes ni previsions. Únicament es publicaran apunts sobre convocatòries a actes rellevants quan es pretengui generar un debat previ que suscitarà l'interès d'assistir a la sessió per continuar la conversa mantinguda al bloc. En canvi, sí que pot ser interessant redactar cròniques d'actes de certa transcendència un cop ja hagin tingut lloc.

La informació que es publica al bloc ha de tenir valor afegit per atraure l'interès dels lectors. Al mateix temps, és important determinar les línies temàtiques del bloc en alguna de les seves pàgines perquè els usuaris n'estiguin informats.

Per exemple, els apunts del gencat bloc informen sobre projectes de la Generalitat de Catalunya a la Xarxa, com ara nous webs, productes multimèdia, aplicacions, eines, solucions corporatives i altres serveis. També informen de diferents temes relacionats amb Internet, innovació, gestió del coneixement i governança electrònica i oberta (*e-Government* i *open Government*): tramitació telemàtica, multicanalitat, accessibilitat, usabilitat, gestió del canvi a les organitzacions o legislació en aspectes com la reutilització (llicències de propietat intel·lectual i drets d'autor) o la protecció de dades personals.

2.3 Gestió de comentaris

Es recomana que els comentaris del bloc siguin moderats. Convé fer públiques les directrius bàsiques de publicació de comentaris, com les que fa el gencat bloc blocs.gencat.cat, basades en la pertinència (comentaris adequats al fil de la conversa), el respecte (ús d'un llenguatge no ofensiu) i el tipus d'informació (respecte a la protecció de dades i privacitat de les persones). Sobretot s'han d'evitar les informacions publicitàries.

Si els comentaris no compleixen aquests requisits, no es poden publicar i es pot sol·licitar als seus autors si volen reformular-los. Els responsables de l'edició del bloc poden garantir una mínima qualitat lingüística dels comentaris quan calgui (correcció ortogràfica) atenent el caràcter de model que tenen els blocs de l'Administració.

El termini adient per respondre els comentaris ha de ser com a màxim de 24 hores.

3 Twitter

Twitter és una plataforma de micromissatgeria que permet publicar missatges de text curts (fins a 140 caràcters) i conversar amb els altres usuaris per mitjà de navegadors web o a través de clients d'escriptori i de telefonia mòbil. La conversa és oberta a Internet (encara que es poden protegir les converses d'un compte perquè només les puguin veure els seus seguidors) i s'hi construeixen xarxes socials a partir del seguiment dels usuaris que ens interessin.

És una eina idònia per comunicar nous serveis, per referenciar informacions diverses (d'agenda, emergències, noves publicacions...) i per retransmetre esdeveniments, però també és una eina per dialogar i col·laborar. En aquest sentit, els perfils de Twitter de la Generalitat de Catalunya han d'afavorir la conversa i interaccionar amb els usuaris.



gencat 
@gencat FOLLOWS YOU
Difusió d'activitat de gencat (Generalitat de Catalunya) a la Xarxa + reflexió sobre Internet, innovació, gestió del coneixement, eGovernment...
Catalunya · <http://www.gencat.cat>

Following 
4,114 TWEETS
10,848 FOLLOWING
25,285 FOLLOWERS

Tweet to gencat

Tweets

Following

Followers

Favorites

Lists

Recent images

Similar to gencat

Parlament Catalunya @parlament_...
Follow

escacc @escacc
Follow

BCNMediaLab @BCNMediaLab
Follow

gencat @gencat 26m
Nou apunt: 'La Fundació puntCAT premia dos projectes fets amb dades obertes' gen.cat/uWann3 #opendata #ajutspuntCAT @puntCAT

gencat @gencat 1h
Ja heu vist les prediccions de @kedume @francescabcn @miquelduran @fgrau @antonigr @maripuchi @xtomas @lusufr? gen.cat/u2al4s

gencat @gencat    
'Eixos.cat' de @planolinfo i 'Agenda oberta' de #pimpampum guanyen dos dels ajuts 2011 de la Fundació #puntcat #opendata /via @opendatacat

gencat @gencat 2h
Directori de xarxes socials de @gencat gen.cat/t3mlnr

gencat @gencat 2h
RT @SmartCityexpo #SmartCities in Europe bit.ly/uTlpAL

Domini .cat @puntcat 15h
Clou l'acte l'Honorable Sr. F. Xavier Mena, conseller d'Empresa i Ocupació #5puntCAT @gencat


gencat @gencat 15h
Primer ajut 2011 per la Fundació Planeta Imaginari bit.ly/sl0J9m per a desenvolupar el projecte lSeqüències #AjutspuntCAT #5puntCAT

twitter.com/gencat

Tipologia de comptes

- **Informatius (difusió)**: emeten missatges de manera unidireccional per informar les persones que s'hi hagin subscrit.
- **Relacionals (comunicació)**: emeten, mantenen converses i creen relacions amb persones de la Xarxa.
- **Assistencials (atenció ciutadana)**: el seu pes recau més en l'atenció de preguntes i dubtes que puguin tenir els seguidors.

3.1 Gestió de comptes

Els perfils dels diferents departaments de la Generalitat són corporatius i els autoritza i configura la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió (DGACD). Les persones responsables d'aquest canal dels departaments s'hi han de posar en contacte per demanar-ne l'autorització. La DGACD en decideix la idoneïtat i, en cas afirmatiu, el configura, informa de les pautes per gestionar-lo i subministra la imatge gràfica adequada segons el PIV (avatar i fons) que certifica l'oficialitat del procés. La denominació dels comptes de departaments o serveis es forma a partir del nom propi de l'àmbit, servei o marca i afegint-hi el sufix *cat*. El nom d'usuari està limitat a 15 caràcters.

Per exemple:

- Justícia: @justiciacat
- Salut: @salutcat
- Emergències: @emergenciescat

Els comptes de Twitter de la Generalitat de Catalunya es creen des de correus electrònics de gencat i cada compte ha de tenir associat un correu diferent, ja que el sistema que fa servir Twitter no permet que un mateix correu tingui diversos comptes associats.

Per garantir l'administració òptima d'aquests comptes, l'adequada protecció de dades i la transferència de responsabilitat i de control, el model de presència de la Generalitat a les xarxes socials evita treballar directament amb l'identificador i la contrasenya de les diferents aplicacions de xarxa social.

Els comptes es gestionen des de l'aplicació Tweetdeck. La DGACD obre els comptes, tant de Twitter com de Tweetdeck, i designa un usuari que fa d'administrador.

Cal tenir present que un compte de Twitter que ha estat sis mesos sense actualitzar és considerat un compte inactiu i pot ser eliminat automàticament.

3.2 Aspectes de presentació

3.2.1 Personalització dels comptes

Per implementar les pautes d'identitat corporativa als comptes de Twitter de la Generalitat, la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió (DGACD) defineix els camps següents:

- a)** El nom del compte, amb l'estructura *nom del departament, servei o marca. Generalitat*.
- b)** La imatge de l'avatar del perfil d'acord amb el Programa d'identificació visual gencat.cat/piv/aplicacio/16_xarxes.html
- c)** El bloc o web de referència, que ha de ser la URL pròpia del departament, servei o marca.
- d)** La localització, que és *Catalunya*.
- e)** Una descripció breu per a l'apartat Bio, que ha de constar de [nom del departament, servei o marca. Generalitat de Catalunya] i no ha de tenir més de 160 caràcters. Si no s'ha arribat al límit total de caràcters, cal posar el nom del departament, servei o marca també en anglès.
- f) Colors de disseny.** Fons #ffffff, enllaços #ac2215.
- g) Fons.** Pujar imatge: imatge composta pel senyal de la Generalitat de Catalunya (escut) i la URL pròpia del departament, servei o marca en format apaïsat. Es recomana que l'alçada no superi els 800 píxels per evitar el tall de pantalla.

3.2.2 Usos lingüístics

Els tuits es redacten majoritàriament en català, la llengua comuna i pròpia. També se'n poden redactar en castellà i en anglès, segons el tipus de continguts de què es tracti.

Pel que fa als retuits, es respectarà la llengua en què han estat escrits originàriament.

3.2.3 Estructura del tuit

Els tuits es componen d'un text (a mode de titular), preferentment d'un enllaç escurçat i a més, sempre que es pugui, d'una etiqueta (*hashtag*) introduïda pel símbol #.

Text + enllaç escurçat + #etiqueta

Anàlisi de comptes Twitter del Parlament de Catalunya bit.ly/cLcOR4 #ogov

Pel que fa al text, cal que la informació sigui sintètica, rigorosa i concisa. Per això, és important adjuntar-hi un enllaç si escau, ja que, d'aquesta manera, s'ofereix als usuaris la possibilitat d'ampliar el contingut.

En el cas de retransmissió d'actes en directe (*live blogging*) a través de Twitter no és necessari que hi hagi associat cap enllaç, però és important sempre acompanyar el tuit de l'etiqueta que faci referència a l'acte.

Autor + Cita + #etiqueta

Boris Mir: Les competències transversals són importants en el nou sistema educatiu #sessioweb

Si s'ha de retransmetre un esdeveniment en directe amb regularitat, es recomana crear un canal especial (per exemple, @sessionsweb) des d'on publicar tuits.

D'aquesta manera evitarem col·lapsar el *timeline* dels seguidors. Des del Twitter principal (per exemple, @gencat) s'annunciarà aquest nou canal, i s'hi faran retuits d'alguns dels missatges més interessants.



Abreviatures dels dies de la setmana i de les dates

Atesa la limitació de 140 caràcters, si s'han de reflectir dies de la setmana i dates es recomana fer servir el format abreujat.

- Dies de la setmana: dl., dt., dc., dj., dv., ds. i dg.
- Dates: dia (en número) - mes (en número)

Es proposa aquesta estructura de tuit:

Abreviatura + text + enllaç escurçat + etiqueta

Exemple: *Dj. 01-12 tindrà lloc la 6a reunió de la comunitat de professionals.*

Per raons d'economia d'espai es poden escriure les abreviatures sense punt.

Optimització dels tuits per a la cerca

En el cas que s'hagi de respondre alguna pregunta, s'ha d'escriure la resposta tenint sempre presents les paraules clau; així, la informació que pugui ser d'utilitat per a altres persones usuàries estarà més ben posicionada a Internet i costarà menys de trobar quan es faci una cerca.

Exemple:

- @gencat *Quan sortirà la convocatòria per a ajudes universitàries?*
- @nomusuari *La convocatòria per a ajudes universitàries sortirà el proper mes.*

3.2.4 Enllaços

Els enllaços aporten valor afegit al tuit. S'han d'escurçar mitjançant l'aplicació bit.ly, incorporada a Tweetdeck, que permet comptabilitzar la mètrica del perfil de manera fàcil i àgil. Cal llegir bé els textos que s'enllacen i assegurar-se que la font és fiable. Si es tracta de llocs web, cal buscar-ne les persones que l'han creat i veure si se'ls pot donar crèdit. En general, cal evitar enllaçar blocs personals, tret d'aquelles informacions que són rellevants pel contingut (seleccionat amb l'objectiu del perfil de Twitter de la Generalitat) i no pas per l'opinió de la persona blocaire.

3.2.5 Etiquetes (*hashtags*)

L'etiqueta anuncia la temàtica del tuit i s'han d'usar les que ja es fan servir a Twitter. La manera de saber si una etiqueta està en ús és escriure-la al buscador de Twitter search.twitter.com (ex: *administracio*) i així es pot esbrinar si està en ús o no. L'etiqueta ha de ser curta.

L'ús d'etiquetes permet classificar la informació d'una manera àgil; així, els usuaris poden cercar i filtrar contingut a partir de les etiquetes. A més a més, són un indicador dels temes de més actualitat a Twitter.

3.2.6 Retuits (RT)

Els retuits són tuits d'altres persones usuàries que tornen a publicar per col·laborar a la conversa. Perquè els altres usuaris puguin retuitejar-los, els tuits han de tenir uns 125-130 caràcters com a màxim (segons la llargada del nom del perfil).

Per norma general, s'han d'escriure amb el format següent:

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

RT @tecnimap2010. Tota l'actualitat de l'esdeveniment a Facebook

bit.ly/9SBfzF #tecnimap

És important que l'enllaç del primer tuit s'obri i es torni a escurçar amb l'aplicació de gestió de tuits adoptada perquè el tingui en compte a l'hora de comptabilitzar la mètrica del perfil.

Continguts d'interès per retuitejar:

- Que provinquin de fonts de confiança (poden ser institucions o individus experts en l'eix temàtic del compte de Twitter).
- Provenents d'usuaris que tinguin reconegut prestigi.
- Informacions oficials.

No és recomanable retuitejar automàticament a través d'una paraula clau.

El volum de retuits no ha de superar el de tuits de producció pròpia. Inicialment, es pot considerar acceptable un equilibri entre les dues modalitats de publicació, sobretot per l'objectiu inicial de construir xarxa.

Si el text supera els 140 caràcters, cal escurçar-lo de manera que sigui intel·ligible; fins i tot, si hi ha més d'una etiqueta, se'n pot esborrar alguna. En el cas que el text sigui poc entenedor o amb errades lingüístiques, o bé hi vulguem afegir contingut, es pot modificar per millorar-lo sempre que al final s'afegeixi la fórmula:

Text + enllaç + #etiqueta + /via @nomdelperfilretuitejat

Tota l'actualitat de l'esdeveniment a Facebook bit.ly/9SBfzF #tecnimap /via @tecnimap2010

3.3 Continguts

És important establir uns canals interns de provisió de continguts i informar les unitats directives que hi ha aquesta eina per comunicar de forma immediata esdeveniments, novetats, consultes, emergències, etc. Això no obstant, les persones encarregades de gestionar el perfil de Twitter s'han de responsabilitzar

dels continguts que publiquen al perfil, de les converses que se'n derivin i de retuitejar els continguts que es considerin rellevants.

Per mantenir la xarxa social de Twitter, hi ha d'haver activitat de manera continuada sense fer-ne un ús abusiu. En circumstàncies normals es considera que es poden fer d'1 a 10 tuits diaris, excepte quan es retransmeti un acte en directe, en què pot interessar de publicar-ne més perquè els usuaris puguin seguir les idees substantives de l'esdeveniment o s'informi sobre emergències, etc.

És recomanable gestionar els continguts, els comentaris i les respostes de manera manual. A més, permet depurar possibles usuaris o contingut brossa (*spam*).

Tweetdeck permet programar tuits, que pot ser útil quan necessitem publicar el tuit de manera diferida. Tot i això es recomana no abusar d'aquesta utilitat.

Publicar imatges i vídeos (Twitpic i Twitvid)

Imatges i text (Twitpic): Podem publicar tuits de missatges, imatges i vídeos a Twitter mitjançant correu electrònic a través de Twitpic / Twitvid. L'operativa és senzilla. Es tracta d'enviar un correu electrònic a una adreça fixa (que es distribuirà als responsables dels comptes) del tipus nomdelcompte XXXXX@twitpic.com XXXXX@twitvid.com. El text de l'assumpte serà el text del tuit i sempre portarà un adjunt amb la imatge / fotografia que hem fet amb el telèfon mòbil, PDA o altre aparell.

3.3.1 Tipus de continguts

Informacions d'altres fonts

- Nous apunts (*posts*) al bloc corporatiu.
- Retransmissions en directe d'actes.
- Publicació de nous vídeos, fotos, presentacions, etc. als repositoris d'Internet.
- Convocatòries públiques de processos de selecció.
- Novetats del web, noves seccions, publicacions.
- Notes de premsa publicades al web. Quan es tuitegi una nota de premsa, cal redactar de nou el titular per a aquest mitjà i afegir-hi l'enllaç cap al web.

Continguts generats a Twitter

- Anunci i invitacions a actes.
- Incidents, emergències i comunicacions de crisi.
- Continguts elaborats exclusivament per a Twitter a partir d'informacions contrastades de la Xarxa que afegixin valor al perfil de la Generalitat.
- Això afavoreix que el perfil es posicioni com a filtre de confiança de continguts d'alta qualitat.

Un cop consolidada l'activitat a Twitter, es pot automatitzar la publicació d'alguns tuits mitjançant una assignació RSS pel que fa a certs continguts (convocatòries públiques, subvencions, diaris oficials, etc. i sempre que no generin un volum excessiu).

3.3.2 Consultes i altres aportacions dels usuaris

Les mencions o al·lusions que ho requereixin s'han de respondre com més aviat millor.

N'hi ha de dues menes:

- a)** Formulació de preguntes, dubtes i sol·licituds. Les que siguin d'un àmbit més particular poden ser respostes amb un missatge directe.
- b)** Crítiques: en el cas de situacions de crítica oberta positiva, l'opció més adequada és contestar públicament amb la finalitat de mostrar que es dona resposta a les opinions dels usuaris. Si la crítica és negativa, caldrà estudiar amb profunditat la queixa i donar-hi resposta de forma constructiva.

En els casos en què calgui donar més informació, es pot remetre l'interlocutor a una bústia de correu electrònic.

Totes les consultes i queixes dels diferents departaments, serveis i marques es podran repositar al portal d'Atenció Ciutadana i Difusió, grup Internet, de la plataforma e-Catalunya, perquè puguin servir per a altres ocasions a tota la comunitat que gestiona la presència de la Generalitat a les xarxes socials.

3.4 Fer xarxa: seguits (*following*) i seguidors (*followers*)

Quan s'obri un perfil de departament, es farà un seguiment actiu d'altres departaments i organitzacions rellevants. Cal procurar seguir persones i organitzacions relacionades amb l'estratègia de servei de la Generalitat. Únicament caldrà evitar seguidors amb un avatar ofensiu (per exemple, pornogràfic) o que siguin emissors de correu brossa (*spam*). Es recomana, però, no bloquejar usuaris a Twitter. No obstant això, les mencions que es facin des de perfils de manera *automatitzada* i sense buscar cap interacció amb @gencat a Twitter no es comptabilitzaran per a les dades de mètrica.

La reputació de la Generalitat a Twitter també depèn del nombre d'usuaris que se segueixin. Hi ha d'haver un nombre equilibrat entre els seguidors i els usuaris a qui se segueixen. Altrament, es considera que s'està fent un mal ús de l'eina, ja que l'objectiu és compartir coneixement de manera bidireccional i crear xarxa social.

Ara bé, per poder gestionar òptimament aquesta comunicació, caldran llistes específiques de persones o organitzacions que s'han de seguir de més a prop perquè la seva activitat s'adiu més amb al perfil en qüestió.

3.5 Integració

Els comptes de Twitter, pel seu caràcter públic, es poden integrar a altres espais mitjançant ginyos (*widgets*), petites aplicacions que permeten integrar en una pàgina web informació externa, per fer-ne promoció. Es poden integrar a:

- **Espais propis:** blocs corporatius, web de gencat.cat, webs de departaments o webs especials. En aquest cas s'haurà d'utilitzar el giny oficial de la Generalitat.
- **Espais propis externs:** pàgina de Facebook de gencat, pàgines de Facebook d'altres departaments, etc. a través d'una pestanya, un giny lateral.
- **Espais aliens:** oferint la possibilitat d'integrar el giny perquè qualsevol persona el pugui afegir a la seva pàgina, bloc, etc.

3.6 Verificar el compte

Com que pot ser complicat distingir entre un compte oficial i el d'una persona impostora, Twitter ofereix el servei de *compte verificat*. Aquest servei consisteix a col·locar un distintiu en aquells comptes que ha pogut comprovar que eren autèntics. Per poder gaudir d'aquest servei, cal, un cop iniciada la sessió a Twitter, emplenar el formulari de verificació.

Abans d'enviar el formulari, és important publicar en el web oficial almenys un enllaç cap al compte de Twitter. D'aquesta manera es facilita el procés de verificació.

Així mateix, s'ha de tenir en compte que qualsevol canvi en el nom d'usuari, *bio* o informació del compte farà que es perdi la condició de compte verificat i s'haurà de tornar a iniciar un altre procés de verificació.



3.7 Incidències en la publicació

En la gestió de comptes de Twitter pot succeir que aquestes aplicacions deixin de funcionar puntualment (per una errada puntual de Twitter, per exemple). No s'hi pot fer res per evitar-ho, només esperar que tornin a funcionar.

Però també pot passar que l'eina de gestió que es fa servir per gestionar aquests comptes, Tweetdeck, estigui aturat per algun tipus d'incidència. Són aturades de servei que no solen durar gaire temps, però pot resultar crítica en la cobertura o retransmissió d'un esdeveniment, per exemple. Per evitar que això impedeixi l'activitat normal dels comptes, es proposen recursos alternatius per solucionar-ho.

En el cas de caiguda del servei per manteniment

Clients de mobilitat: La majoria d'aturades de funcionament de les eines corresponen a millores en la seva interfície web. Això implica que no funciona el web, però es pot accedir al servei a través de terminals mòbils prèviament configurats.

3.8 Gestionar Twitter des del mòbil

Per gestionar les publicacions es farà sempre des de l'aplicació oficial de Twitter, disponible per a tots els sistemes operatius mòbils, aprofitant l'opció multicompte que ofereix l'aplicació.

La DGACD serà l'encarregada de configurar-ne l'accés en el dispositiu mòbil de la persona responsable.

4 Facebook

Aquesta xarxa social és una plataforma per comunicar-nos i compartir, entre usuaris que coneixem, informació, fotografies, vídeos i enllaços. A més, els usuaris poden participar a les comunitats que els interessin. D'altra banda, hi ha un conjunt d'aplicacions que complementen les funcionalitats bàsiques de Facebook i que aporten un ventall nou de funcions, tant lúdiques com professionals.

Facebook és una de les xarxes socials més conegudes arreu del món i amb més usuaris actius. En aquest sentit, és una plataforma adient per adreçar informació a una audiència àmplia.



The screenshot displays the Facebook profile of 'gencat', an official government organization based in Barcelona, Spain. The profile includes a cover photo with the text 'servei català de Trànsit' and a post from 'gencat bloc' dated 'dimarts a les 11:59'. The post discusses the Mobile World Congress 2012 (#MWC12) and mentions the 'Mobile World Capital' in Barcelona. The left sidebar shows navigation options such as 'El mur', 'Informació', and 'Activitat d'amistats'. The right sidebar features 'Administradors', 'Recomanacions (11)', and 'Gent que potser coneixes'.

facebook.com/gencat

4.1 Perfils, pàgines i grups

Facebook ofereix diferents opcions segons si l'usuari es representa a ell mateix, a una institució, a una empresa o un negoci, o a un grup de gent. Així doncs, es pot crear un perfil, una pàgina (oficial o de comunitat) o un grup segons quins siguin els seus objectius dins d'aquesta xarxa social. Facebook es reserva la potestat d'ordenar (i en alguns casos tancar) aquestes solucions si no se ceneixen als criteris establerts.

4.1.1 Perfil

Tenen perfil les persones que, a títol individual, es donen d'alta a Facebook.

4.1.2 Pàgina

Les pàgines són òptimes per a institucions, empreses o negocis, personatges públics, etc. Les gestionen un o diversos administradors.

Pàgina oficial

Les pàgines oficials permeten a institucions, empreses o altres entitats de crear el seu espai oficial dins de Facebook i així poder-se comunicar amb els seus seguidors.

4.1.3 Grup

Els crea un usuari (creador) i les persones que s'hi afegeixen poden tenir rols diferents: administrador, vocal i membre. Els grups poden ser públics, privats o secrets i serveixen per formar xarxa al voltant d'un tema o un interès específic.

4.2 Pàgines com a solució corporativa

La pàgina és la solució corporativa escollida per als diferents departaments de la Generalitat. De fet, és l'opció més adient per a les institucions i per als òrgans que les constitueixen, ja que Facebook atribueix un caràcter diferencial a les organitzacions de tot tipus per distingir-les dels perfils personals.

La creació d'un perfil per a un departament o servei està fora de tot plantejament, ja que incompleix les normes d'ús de Facebook.

Les pàgines tenen una sèrie de característiques que les fan molt interessants a l'hora de monitorar el que succeeix a la Xarxa i disposen d'estadístiques completes de les relacions i activitats que succeeixen en aquest espai.

4.3 Gestió de comptes

Les pàgines de Facebook dels diferents departaments de la Generalitat són corporatives i les autoritza i configura la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió (DGACD). Els responsables dels departaments s'hi han de posar en contacte per obtenir un compte de Facebook amb l'avatar corresponent i les indicacions pel que fa a la pàgina i a la imatge corporativa.

Les pàgines es gestionen directament des de la interfície de Facebook. Es donaran permisos de coadministradors de la pàgina als usuaris que hagin d'editar la informació de la pàgina i introduir-hi continguts.

4.4 Continguts

Es recomana publicar una mitjana d'entres dos i tres missatges diaris a Facebook però dependrà del tipus d'activitat del compte.

A Facebook es publiquen informacions procedents de fonts pròpies:

- Nous apunts al bloc corporatiu.
- Retransmissions en directe d'actes: enllaços a pàgines per seguir a través de la reproducció en temps real (*streaming*) actes concrets.
- Publicació de nous vídeos, fotos, presentacions, etc. als repositoris d'Internet.
- Novetats del web, noves seccions, publicacions.
- Quan se citi un organisme, departament, marca o servei amb pàgina pròpia a Facebook, caldrà referenciar-la. Exemple: *@justiciacat*

Cal evitar la publicació automàtica de tuits a Facebook, ja que la redacció de les dues eines és diferent. A Twitter es fan servir etiquetes i se cita sovint a altres usuaris, de manera que si se sindiqués el contingut podria quedar descontextualitzat.

D'altra banda, la pàgina de Facebook permet afegir pestanyes per completar els continguts.

Per fer més visibles els comptes de Facebook de la Generalitat, els gestors de les pàgines dels diferents departaments, serveis i marques s'han de fer seguidors del Facebook de gencat i del departament de qui depenen amb l'objectiu de fer difusió de la imatge oficial de les pàgines de Facebook de la solució corporativa.

4.4.1 Usos lingüístics

La llengua d'ús per a la publicació de missatges a Facebook és majoritàriament el català, la llengua pròpia i comuna. També se'n poden publicar en castellà i en anglès segons el tipus de contingut de què es tracti.

Per fer més visibles els comptes de Facebook de la Generalitat, cada gestor de les pàgines dels diferents departaments han de fer *M'agrada*, com a mínim, a la pàgina de Facebook de gencat. Així mateix, els gestors dels comptes dels serveis i marques, cal que facin *M'agrada*, com a mínim, a la pàgina de Facebook de gencat i a la del departament de qui depenen. Això afavorirà la difusió de la imatge oficial de les pàgines de Facebook de la solució corporativa.

4.4.2 Personalització del compte

A l'apartat *Informació general* de la *Informació bàsica* s'especificarà:

Nom del servei, marca. Nom del departament. Generalitat de Catalunya / Nom del servei, marca (en anglès). Nom del departament (en anglès). Government of Catalonia.

Si no és possible especificar tota la informació per manca d'espai, s'hi posarà només la denominació en català.

4.5 Gestió de comentaris

L'administrador gestiona qui pot escriure al mur de la pàgina, si només ell, només els admiradors o tothom. Es recomana que sigui només l'administrador qui pugui escriure al mur. Per això, a l'apartat de *Configuració*, que es troba just a sota de la caixa d'escriptura del mur, caldrà desmarcar l'opció *Els admiradors poden escriure o publicar contingut al Mur* i seleccionar que la *Vista per defecte del mur* sigui *Només escrits per pàgina*. A més, de les opcions del capdamunt del mur, escollirem *la nostra pàgina*, de manera que només es puguin veure els missatges escrits pels administradors de la pàgina.

Això no treu que els admiradors puguin fer comentaris als missatges publicats ja que el contingut és obert. Per tant, caldrà configurar prèviament les notificacions anant a facebook.com/editaccount.php *notificacions / pàgina*, on s'ha de seleccionar quan es volen rebre les notificacions al correu (fins i tot es pot configurar un correu de notificació per a cada pàgina que s'administri).

gencat ▶ **Benvinguts** M'agrada

Organització governamental · Barcelona, Spain

El mur
Informació
Fotos
Benvinguts
Sessions web

Quant a
Projectes i experiències de la Generalitat de Catalunya a Internet. Proyec...
Més

A
3.933
like this
42
talking about this
2
were here

Li agrada Mostra-ho tot

justícia Justícia. Generalitat de Catalunya

Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Vivim temps d'un nou paradigma. L'ús de les xarxes socials provoca canvis en les nostres esferes personal, social i professional. A més de facilitar la participació i la implicació de la ciutadania i d'altres actors en la governança, les xarxes socials complementen els canals de comunicació bidireccional de l'Administració catalana (atenció telefònica, presencial,...).

En aquesta pàgina trobareu les xarxes on la Generalitat de Catalunya té presència, i un accés a la guia d'usos i estil que defineix les pautes per ser-hi present d'una manera homogènia.

facebook.com/gencat

Els comentaris s'han de respondre com més aviat millor dins el mateix espai on ha tingut lloc la pregunta o consulta. S'han de donar les gràcies a l'usuari per la seva participació i cal afegir els continguts necessaris per complementar-ho. Si el comentari és inapropiat o impertinent, caldrà buscar la manera adient de respondre l'usuari educadament, enllaçant informació o redireccionant-lo a altres webs que puguin oferir una resposta, si escau. És important respondre corporativament, és a dir, en nom de la pàgina i no del perfil d'administrador (s'ha de vigilar perquè és fàcil confondre's a Facebook). Podríem classificar els comentaris de la manera següent:

- a) Formulació de preguntes, dubtes i sol·licituds.
- b) Crítiques: en el cas de situacions de crítica oberta positiva.
- c) Propostes i suggeriments.
- d) Agraïments pel contingut
- e) Debat sobre la pregunta

A Facebook s'ha de respondre sempre públicament a l'apartat de comentaris, que és l'únic espai on els usuaris poden escriure els seus missatges si s'ha fet cas de les instruccions comentades al principi de l'apartat. Si la crítica és negativa, caldrà estudiar amb profunditat la queixa i donar-hi resposta de forma constructiva.

En tots els casos, la resposta s'ha de coordinar amb la unitat responsable de la informació en qüestió i, si escau, es pot comunicar de manera privada amb un correu electrònic per si l'usuari necessita més informació. Es recomana guardar en un arxiu totes les consultes i queixes perquè poden servir per a altres ocasions.

L'opció d'activar un espai de debat obert (fòrum) s'haurà de consensuar amb la DGACD.

4.6 Creació de xarxa

Una de les característiques principals de les pàgines de Facebook és que no tenen un llistat d'amics, com els perfils, sinó de simpatitzants amb la qual cosa, en comptes de demanar als usuaris de fer-se'n amics, l'administrador haurà d'idear altres estratègies per aconseguir que el nombre d'adherits a la pàgina augmenti.

Les pàgines poden disposar d'una URL pròpia (ex: facebook.com/genocat) a partir dels 25 membres. Per tal d'arribar a aquesta xifra en poc temps es recomana dur a terme algunes accions:

- Enviar un correu electrònic a llistes de contactes del departament en qüestió
- Comunicar mitjançant una nota de premsa la creació d'una pàgina
- Contractar, amb el cost que això suposa, un espai de la barra lateral de Facebook per anunciar-s'hi.
- Incloure la URL a la signatura del correu.
- Enllaçar a la pàgina des del web corresponent.

4.7 Integració

La integració de Facebook a espais aliens es pot gestionar de diverses maneres:

- Mitjançant ginys, petites aplicacions que permeten integrar en una pàgina web informació externa per tal de fer-ne promoció, a espais propis (blocs i web de gencat, web dels departaments, webs especials, etc.).
developers.facebook.com/docs/plugins
- En espais aliens: a través d'alguna aplicació que permeti que els usuaris publiquin als seus perfils de Facebook informació creada pels departaments.

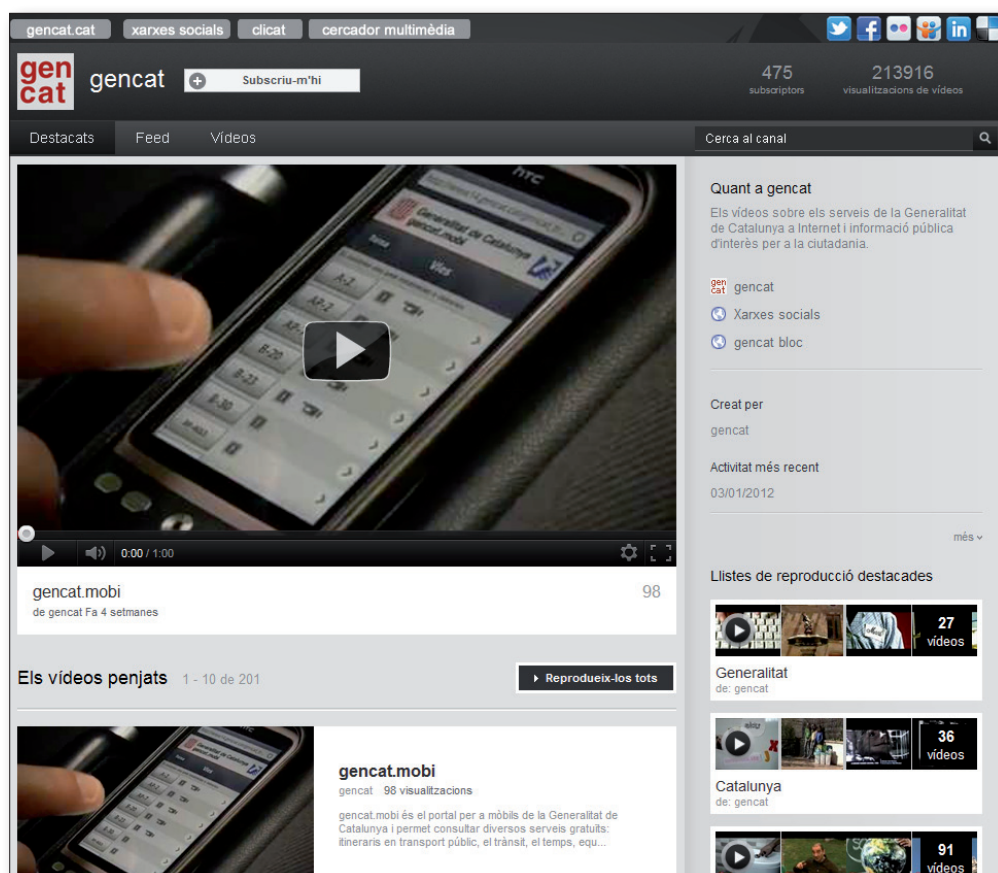
5 Youtube

Youtube és una plataforma que permet als usuaris publicar, veure i compartir vídeos. És idoni per difondre audiovisuals informatius o didàctics sobre l'activitat dels departaments. Complementa la plataforma multimèdia corporativa BIG (Banc iconogràfic de la Generalitat de Catalunya).

5.1 Gestió de comptes

Els canals de Youtube dels diferents departaments de la Generalitat són corporatius i els autoritza i configura la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió (DGACD). Els responsables dels departaments s'hi han de posar en contacte per obtenir un compte amb l'avatar corresponent i les indicacions pel que fa al canal i a la imatge corporativa. El nom d'usuari està limitat a 20 caràcters.

Els comptes de Youtube de la Generalitat de Catalunya es creen des de correus electrònics de gencat. Per gestionar-los, es deixarà una sessió oberta del perfil



The screenshot shows the YouTube channel page for 'gencat'. At the top, there are navigation tabs for 'gencat.cat', 'xarxes socials', 'clicat', and 'cercador multimèdia'. The channel name 'gencat' is prominently displayed with a 'Subscriu-m'hi' button. Statistics show 475 subscribers and 213916 video views. The main video player features a video titled 'gencat.mobi' with 98 views, uploaded 4 weeks ago. Below the video, there are sections for 'Els vídeos penjats' (1-10 de 201) and 'Listes de reproducció destacades' (featured playlists) including 'Generalitat' (27 videos), 'Catalunya' (36 videos), and another playlist (91 videos). The channel description states: 'Els vídeos sobre els serveis de la Generalitat de Catalunya a Internet i informació pública d'interès per a la ciutadania.'

youtube.com/gencat

de Youtube corresponent en una versió del Firefox portable. Caldrà, però, parar atenció per no tancar mai la sessió quan se surti del Firefox i així evitar perdre les claus d'accés.

No és recomanable vincular el compte de Youtube amb el de Facebook o Twitter. És preferible controlar manualment la difusió de vídeos a d'altres xarxes socials, de manera que el contingut relacionat amb el que hi publiquem s'adapti a cada xarxa.

5.2 Continguts

El web de Youtube permet classificar els vídeos per llistes de reproducció i es pot escollir quina llista es vol que es reproduïxi o quin vídeo volem que aparegui com a destacat dins l'apartat *Vídeos y listas de reproducción*.

Quan es publica un vídeo, cal posar-li un títol i una descripció. A més, també s'ha d'emplenar el camp *Etiquetas* amb paraules clau que facin referència al vídeo en qüestió per facilitar-ne la cerca.

5.2.1 Personalització del compte

A l'apartat *Describe-te* de la *Configuració del perfil* s'especificarà:

Nom del servei, marca. Nom del departament. Generalitat de Catalunya / Nom del servei, marca (en anglès). Nom del departament (en anglès). Government of Catalonia.

Si no és possible especificar tota la informació per manca d'espai, s'hi posarà només la denominació en català.

5.2.2 Personalització del canal

Per implementar les pautes d'identitat corporativa als comptes de Youtube de la Generalitat, la DGACD defineix els camps següents:

a) Colors de disseny

General

Fons #CCCCCC, embolcall #999999, text de l'embolcall #000000, enllaç de l'embolcall #0000CC.

Paleta de colors

Color de fons #EEEEFF, color del text del títol #000000, color de l'enllaç #0000CC, color del cos de text #333333, transparència: cap.

5.3 Xarxa

Tot i que Youtube conté funcionalitats pròpies de xarxa social per interactuar amb els usuaris com ara la missatgeria i el sistema de comentaris, s'ha optat per concentrar aquesta funció a la resta d'eines presentades i usar Youtube només com a mitjà de difusió de vídeos.

Amb la mateixa idea d'evitar la interacció amb els usuaris a través de Youtube per concentrar-la a les altres xarxes socials, a cada un dels vídeos que es publiquin marcarem *No permitir comentarios*, *No permitir votaciones sobre comentarios*, *No permitir respuestas en vídeo* i *No permitir que se puntúe este vídeo*.

5.4 Integració

La forma més habitual d'integrar aquest servei en altres llocs serà a partir de la incrustació d'alguns dels continguts en altres mitjans com per exemple els blocs. Això permet als lectors del bloc poder gaudir del recurs sense haver d'anar a un altre web, així evitem que el lector es perdi i optimitzem el nombre de clics.

5.5 Recomanacions per als vídeos

- A l'hora d'editar un vídeo, afegirem al principi i al final de les imatges una caràtula amb el títol, la data i l'organisme responsable i, tot seguit, la llicència de propietat intel·lectual que s'hi aplica.
- Si es fan servir músiques, convé que siguin lliures de drets.
- Cal tenir controlats, així mateix, tots els drets de les imatges i citar-ne la font si cal.
- Etiquetar els vídeos amb les paraules clau corresponents per optimitzar-ne la cerca.

LinkedIn

6

És una plataforma d'interacció de professionals perquè intercanviïn experiències per millorar la seva praxi laboral. El portal permet crear grups d'interès al voltant d'iniciatives o projectes concrets, fer o respondre preguntes, publicar o buscar llocs de treball... En el cas concret de la Generalitat, gencat i els departaments creen grups que comparteixen informació resumida que aporta valor als professionals.

6.1 Grups

Els grups de LinkedIn poden ser oberts o tancats, als quals s'accedeix per invitació. En qualsevol cas, la privacitat dels continguts del grup està garantida, ja que els grups no són indexables. LinkedIn és una xarxa de persones i no és convenient que les organitzacions hi obrin perfils personals.

6.1.1 Gestió de grups a LinkedIn

Es crearà un grup per departament/servei/marca i hi haurà un administrador-propietari comú per a tots els grups de l'organització, que atorga drets d'administrador per a cada grup departamental. En qualsevol cas, com en totes les eines de xarxa social, es tracta de fomentar una gestió descentralitzada que garanteixi la viabilitat del sistema.

6.1.2 Apartats d'un grup a LinkedIn

- a)** Resum. Es recomana publicar-hi continguts que aportin alt valor a partir dels debats sencers iniciats en instruments propis com els blocs.
- b)** Debats. Fòrums per debatre temes.
- c)** Notícies. Publicació per canal de continguts (*feeds*).
- d)** Ocupació. Anuncis de feina.
- e)** Subgrups. Si se'n creen.
- f)** Gestió del grup i altres aspectes.

Cal promoure els grups en entorns externs (bloc, Facebook, Twitter...), ja que LinkedIn no en facilita gaire la difusió.

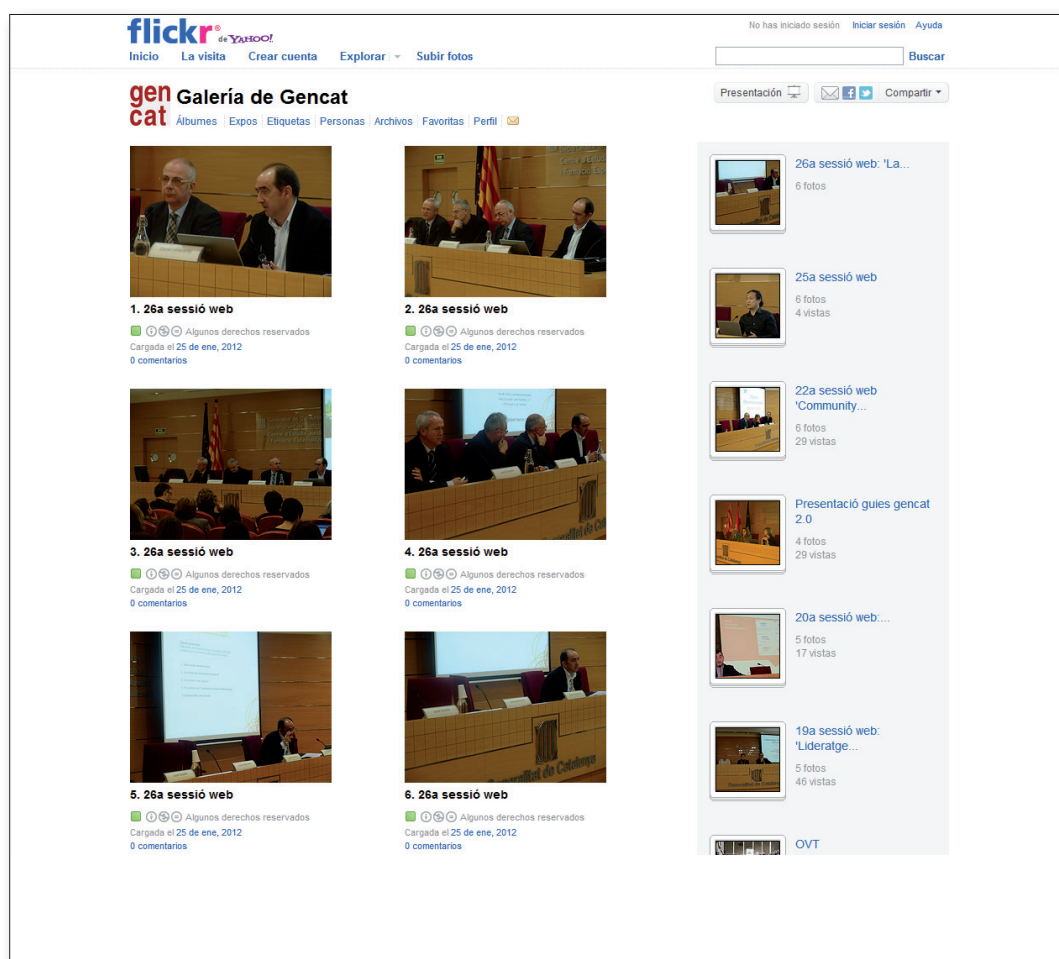
6.2 Estratègies de gestió de continguts

- a)** Fer promoció pròpia del grup (bloc, fòrums, etc.).
- b)** Automatitzar la publicació de continguts de l'apartat 'Notícies' via RSS dels continguts publicats en els altres repositoris i xarxes (principalment de Twitter, bloc, Facebook...). Per no saturar el canal, es recomana publicar manualment només les notícies o informacions relacionades amb el departament o servei. Així s'aconseguirà oferir als usuaris d'aquest grup continguts més especialitzats.
- c)** Com que els debats al voltant de temes es vehiculen en el bloc, a LinkedIn es publiquen, de manera manual i a l'apartat Resum. Els usuaris seguidors del grup rebran un correu electrònic d'avís automàtic cada cop que les persones administradores introdueixin un nou tema de debat.

7 Flickr

Flickr és un repositori d'imatges que complementa, igual com Youtube, la plataforma multimèdia corporativa Banc iconogràfic de la Generalitat de Catalunya (BIG).

A Flickr es poden publicar fotografies d'actes institucionals, rodes de premsa, presentacions, etc. dels departaments distribuïdes en diferents àlbums segons la temàtica. Cal tenir en compte que la versió lliure té un límit de càrregues mensual de 100 MB (10 MB per foto). La vista de la galeria també és limitada a les 200 imatges més recents.



[flickr.com/gencat_cat](https://www.flickr.com/gencat_cat)

7.1 Aspectes de presentació: personalització dels comptes

També es pot escollir la forma com els usuaris veuen el canal. És a dir, si es vol que les fotos apareguin en columna simple, a doble columna o a triple columna; i si es vol que els àlbums i col·leccions del compte apareguin al costat.

7.2 Gestió de comptes

Els canals de Flickr dels diferents departaments de la Generalitat són corporatius i els autoritza i configura la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió. Els responsables dels departaments s'hi han de posar en contacte per obtenir un compte amb l'avatar corresponent i les indicacions pel que fa al canal i a la imatge corporativa. Els comptes de Flickr de la Generalitat de Catalunya es creen des de correus electrònics de gencat i també es gestionen des de l'extensió de Firefox anomenada FireUploader. Aquesta aplicació permet accedir als continguts de Flickr del nostre compte sense haver d'accedir al lloc web de Flickr; funciona d'una manera molt semblant a la lògica d'un client FTP. Permet pujar fotos i afegir el títol, descripció, etiquetes i ordenar-les en àlbums que després seran visibles des del web de Flickr.

7.3 Xarxa

La difusió dels materials publicats a Flickr té lloc a través de les altres xarxes socials, com Twitter i Facebook, amb la finalitat d'arribar a un nombre més gran d'usuaris.

S'ha de configurar el compte de Flickr perquè compleixi la funció de repositori d'imatges exclusivament. Per estalviar la publicació de comentaris que actuen com a xarxa social, cal seleccionar dins de *Privacidad y permisos*, a l'apartat d'*Opciones predeterminadas para las cargas nuevas / Quiénes pueden agregar notas, etiquetas y personas* l'opció *Sólo tú*.

7.4 Integració

La forma més habitual d'integrar aquest servei en altres llocs és a partir de la incrustació d'alguns dels continguts en els blocs corporatius. Es pot incrustar com una part del contingut d'un apunt del bloc, però també es poden activar ginys a la barra lateral que permeten accedir a la galeria de Flickr des del bloc del departament, servei o marca.

7.5 Recomanacions per a les imatges

Caldrà etiquetar amb paraules clau totes les imatges que s'afegeixin al compte de Flickr per optimitzar-ne la cerca. Es recomana classificar les fotografies en àlbums.

- Caldrà etiquetar amb paraules clau totes les imatges que s'afegeixin al compte de Flickr per optimitzar-ne la cerca.
- Es recomana classificar les fotografies en àlbums.
- Cal tenir controlats, així mateix, tots els drets de les imatges i citar-ne la font si cal.

8 Slideshare

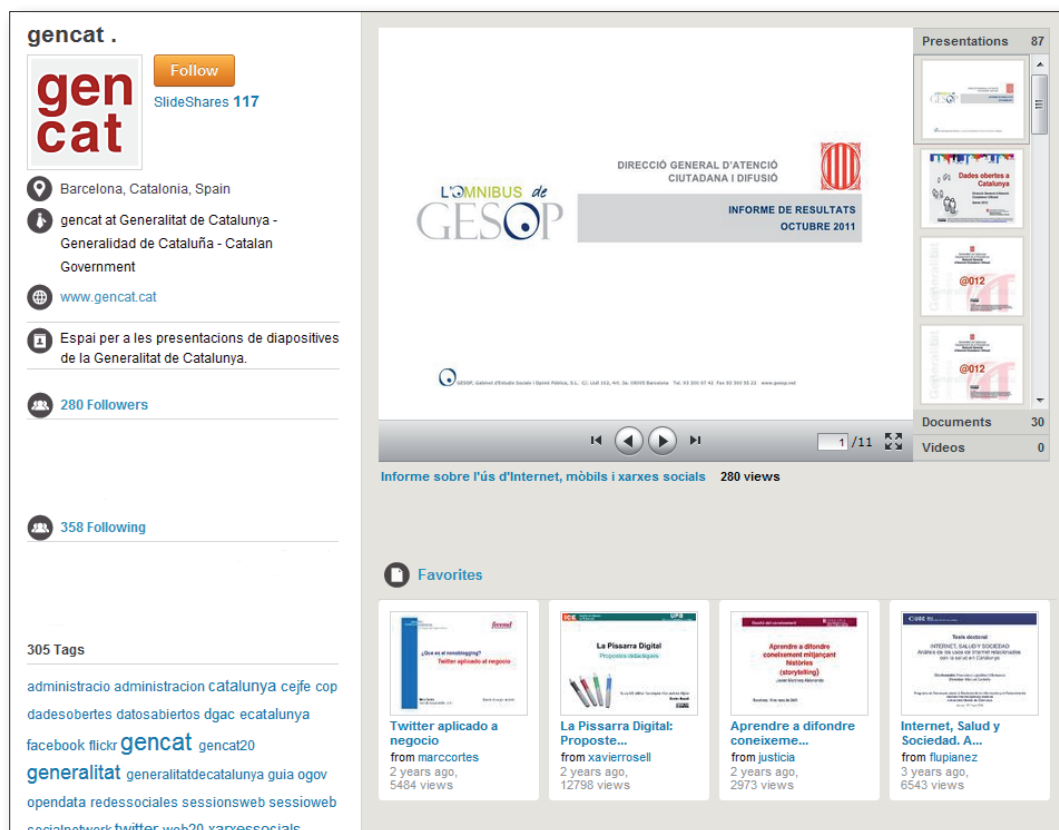
Aquesta eina permet publicar presentacions, documents de text i PDF. Serveix per publicar determinades informacions de forma més esquemàtica: formació, gestions i activitats específiques d'un departament.

8.1 Aspectes de presentació: personalització dels comptes

Slideshare permet personalitzar la pàgina amb el nostre avatar. Les mides de la imatge són de 100 píxels per 100 píxels.

8.2 Gestió de comptes

Els comptes d'Slideshare de la Generalitat de Catalunya es creen des de correus electrònics de gencat i també es gestionen des de l'extensió de Firefox anomenada FireUploader. Aquesta aplicació permet accedir als continguts d'Slideshare del nostre compte sense haver d'accedir al lloc web d'Slideshare; funciona d'una manera molt semblant a la lògica d'un client FTP. Permet pujar presentacions i afegir el títol, descripció i etiquetes, que després seran visibles des del web d'Slideshare.



The screenshot shows the Slideshare profile for 'gencat'. On the left, there is a profile sidebar with the following information:

- Profile name: **gencat** (with a 'Follow' button and 'SlideShares 117')
- Location: Barcelona, Catalonia, Spain
- Website: www.gencat.cat
- Description: Espai per a les presentacions de diapositives de la Generalitat de Catalunya.
- 280 Followers
- 358 Following
- 305 Tags: administracio, administracion, catalunya, cejfe, cop, dadesobertes, datosabiertos, dgac, ecatatalunya, facebook, flickr, gencat, gencat20, generalitat, generalitatdecatalunya, guia, ogov, opendata, redessociales, sessionsweb, sessioweb, socialnetwork, twitter, web20, xarxessocials

The main content area displays a presentation titled 'INFORME DE RESULTATS OCTUBRE 2011' from 'DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ CIUTADANA I DIFUSIÓ' and 'L'OMNIBUS de GESOP'. Below the presentation, there are statistics: 'Informe sobre l'ús d'Internet, mòbils i xarxes socials' with 280 views. A 'Favorites' section shows four recommended presentations:

- 'Twitter aplicado a negocio from marccortez' (2 years ago, 5484 views)
- 'La Pissarra Digital: Proposte... from xavierrosell' (2 years ago, 12798 views)
- 'Aprendre a difondre coneixeme... from justicia' (2 years ago, 2973 views)
- 'Internet, Salud y Sociedad. A... from flupianez' (3 years ago, 6543 views)

On the right side of the main area, there are counts for 'Presentations: 87', 'Documents: 30', and 'Videos: 0'.

slideshare.net/gencat

8.2.1 Personalització del compte

A l'apartat *About* dins de *Personal Information* s'especificarà:

Nom del servei, marca. Nom del departament. Generalitat de Catalunya / Nom del servei, marca (en anglès). Nom del departament (en anglès). Government of Catalonia.

Si no és possible especificar tota la informació per manca d'espai, s'hi posarà només la denominació en català.

8.3 Continguts i xarxa

La difusió dels materials publicats a Slideshare té lloc a altres xarxes socials, com Twitter i Facebook, amb la finalitat d'arribar a un nombre més gran d'usuaris. En el cas d'Slideshare no es pot evitar la possibilitat que es facin comentaris, però no es promourà. L'única part de xarxa de l'aplicació que es farà servir és la part de subscripcions.

Perquè Slideshare compleixi exclusivament la funció de repositori de presentacions, cal entrar a *Edit profile / Privacy settings* i seleccionar l'opció *No one* en les quatre opcions que ens apareixen.

Tots els materials que es publiquen a Slideshare, ja siguin presentacions o documents, han d'estar en format PDF. S'hi defineix: títol del document, etiquetes, llicència CC corresponent, format de pàgina contínua, definició del fitxer amb el títol del document i visió a pàgina completa.

8.4 Integració

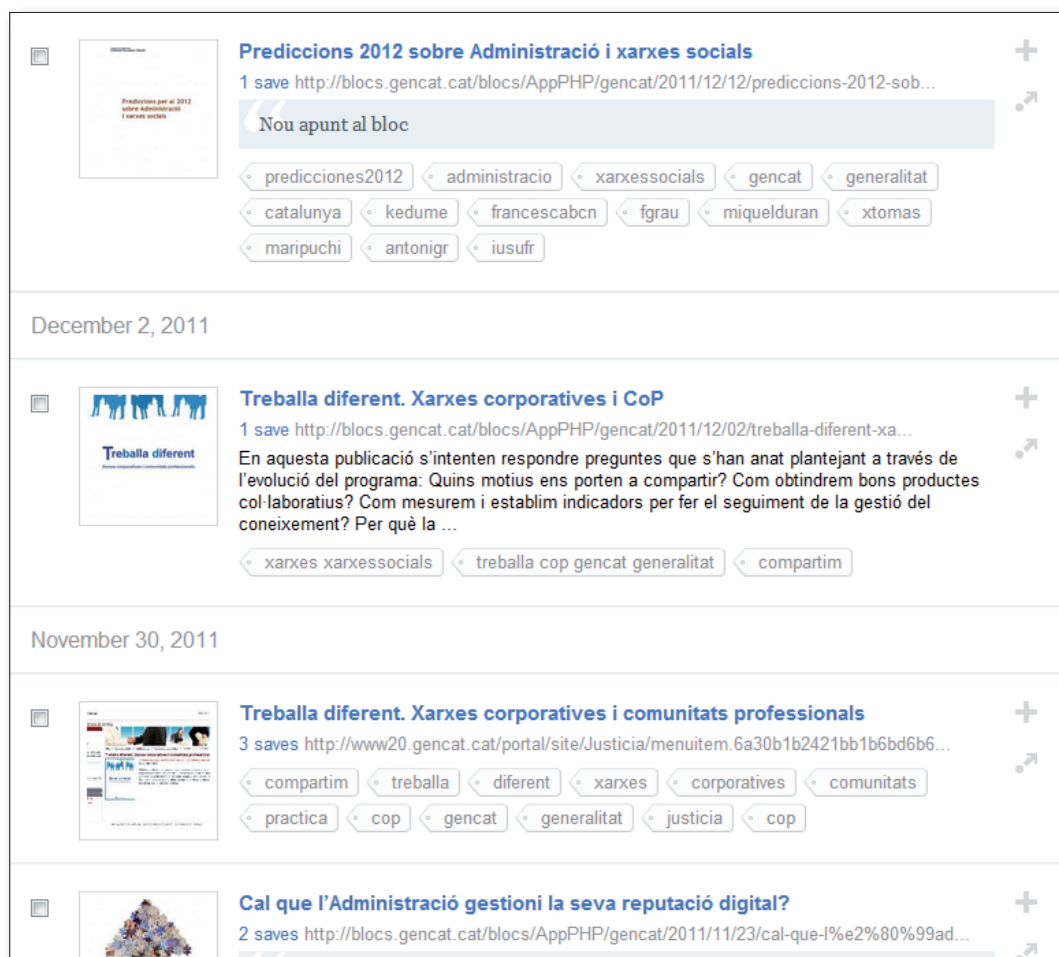
La forma més habitual d'integrar aquest servei en altres llocs és incrustant algun dels continguts en el bloc corporatiu. Això permet als lectors poder gaudir del recurs sense haver d'anar a un altre web per poder consultar-ne el contingut. D'aquesta manera, s'evita que el lector es perdi i s'optimitza el nombre de clics necessaris.

8.5 Recomanacions per a les presentacions

- Indicar al principi i al final (si es vol, també a cada diapositiva o pàgina de document) la llicència en què es vol presentar.
- Etiquetar les presentacions i documents amb les paraules clau corresponents per optimitzar-ne la cerca.
- Cal tenir controlats, així mateix, tots els drets de les imatges, i citar-ne la font si cal.

9 Delicious

Delicious és un servei de marcadors socials en línia, és a dir, un repositori d'URL de llocs web interessants o de documents de tota mena que estiguin publicats a la Xarxa. Seguint el model dels anomenats *Preferits*, el llistat de llocs webs d'interès que s'emmagatzemen al navegador personal, Delicious proposa als usuaris compartir aquest material a la Xarxa i ordenar-lo gràcies a l'ús d'etiquetes (*tags*) i piles d'etiquetes (*stacks*), que són molt útils perquè faciliten la cerca de materials per paraula clau dins del mateix portal.



The screenshot displays a list of saved items on the Delicious website. Each item includes a thumbnail, a title, a save count, a URL, and a set of tags. The items are grouped by date.

- December 2, 2011**
 - Prediccions 2012 sobre Administració i xarxes socials**
1 save <http://blocs.gencat.cat/blocs/AppPHP/gencat/2011/12/12/prediccions-2012-sob...>
Nou apunt al bloc
Tags: predicciones2012, administracio, xarxessocials, gencat, generalitat, catalunya, kedume, francescabcn, fgrau, miquelduran, xtomas, maripuchi, antonigr, iusufr
 - Treballa diferent. Xarxes corporatives i CoP**
1 save <http://blocs.gencat.cat/blocs/AppPHP/gencat/2011/12/02/treballa-diferent-xa...>
En aquesta publicació s'intenten respondre preguntes que s'han anat plantejant a través de l'evolució del programa: Quins motius ens porten a compartir? Com obtindrem bons productes col·laboratius? Com mesurem i establim indicadors per fer el seguiment de la gestió del coneixement? Per què la ...
Tags: xarxes xarxessocials, treballa cop gencat generalitat, compartim
- November 30, 2011**
 - Treballa diferent. Xarxes corporatives i comunitats professionals**
3 saves <http://www20.gencat.cat/portal/site/Justicia/menuitem.6a30b1b2421bb1b6bd6b6...>
Tags: compartim, treballa, diferent, xarxes, corporatives, comunitats, practica, cop, gencat, generalitat, justicia, cop
 - Cal que l'Administració gestioni la seva reputació digital?**
2 saves <http://blocs.gencat.cat/blocs/AppPHP/gencat/2011/11/23/cal-que-l%e2%80%99ad...>

delicious.com/gencat

9.1 Objectius

- a)** Crear un històric de tot el contingut compartit per la Generalitat a través de qualsevol dels seus perfils.
- b)** Fer un seguiment de tot el contingut generat per la Generalitat a Internet.
- c)** Organitzar un espai d'emmagatzematge de continguts d'interès i ordenació segons la seva temàtica i procedència.

9.2 Gestió de comptes

Els comptes de Delicious de la Generalitat de Catalunya es creen des de correus electrònics de la Generalitat i també es poden gestionar des d'altres eines.

9.3 Continguts i etiquetatge

Hi ha una informació bàsica que s'haurà d'emplenar a l'hora de desar un enllaç. Aquesta informació consisteix en quatre camps:

- **URL:** la URL del recurs.
- **Títol:** el títol del recurs. Normalment el sistema agafa automàticament el títol del recurs a desar, així que és possible que s'hagi de canviar perquè s'ajusti al contingut.
- **Etiquetes:** es fan servir per descriure i classificar els recursos, i serveixen per agrupar-los de manera ordenada.

Cal definir amb precisió les paraules amb què s'etiquetaran els marcadors socials. S'ha de tenir en compte que cada etiqueta només pot estar formada per una única paraula que ha de descriure, de forma concisa i clara, el contingut compartit. Cal recordar també que no hi ha cap límit d'etiquetes per marcador; per tant, se'n poden utilitzar tantes com es necessiti per ordenar adequadament els marcadors.

Per aconseguir que el material compartit sigui homogeni, s'establirà un conjunt de pautes d'etiquetatge.

- Cal etiquetar sempre sense accents i sense signes de puntuació.
- Si es necessiten dos mots per definir correctament el contingut, s'han de crear paraules compostes. Per exemple, en el cas de *llibres electrònics* una etiqueta correcta seria *llibreselectronics*.
- Si el contingut compartit és generat des de qualsevol organisme oficial de la Generalitat de Catalunya, sempre s'afegirà en primer lloc l'etiqueta *gencat*.
- Si el contingut compartit és generat oficialment des d'un departament de la Generalitat de Catalunya, sempre s'afegirà, en segon lloc, l'etiqueta del departament. En el cas que el departament disposi de més d'una etiqueta departamental, caldrà escollir l'opció o les opcions més adients.

És important no oblidar l'etiqueta departamental, ja que és la que permet classificar els marcadors en categories o piles d'etiquetes. Això facilita la cerca de materials per departaments. Així mateix, es poden crear altres piles d'etiquetes per agrupar continguts de temàtica semblant.

Es recomana limitar el nombre de piles d'etiquetes amb l'objectiu de facilitar-ne la classificació i concretar al màxim els continguts. En aquest sentit, és essencial fer una bona tria dels termes que els definiran, que hauran de ser clars i concisos.

La llista de les etiquetes per a cada departament:

Departament de la Presidència	presidencia
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	agricultura ramaderia pesca alimentacio medinatural
Departament de Benestar Social i Família	benestarsocial familia
Departament de Cultura	cultura
Departament d'Economia i Coneixement	economia coneixement
Departament d'Empresa i Ocupació	empresa ocupacio
Departament d'Ensenyament	ensenyament
Departament de Governació i Relacions Institucionals	governacio relacionsinstitucionals
Departament d'Interior	interior
Departament de Justícia	justicia
Departament de Salut	salut
Departament de Territori i Sostenibilitat	territori sostenibilitat

Drets d'autoria 10

10.1 Propietat intel·lectual

La propietat intel·lectual (PI) és el conjunt de drets que regula el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual espanyola (LPI) per protegir les creacions de l'ésser humà: artístiques, literàries i científiques (llibres; obres dramàtiques i traduccions; composicions musicals; obres cinematogràfiques; obres de pintura, fotografia i escultura; projectes arquitectònics i d'enginyeria, i programes d'ordinador).

Atès l'ordenament jurídic espanyol, aquest document deixa de banda expressament la propietat industrial, que protegeix marques i patents, i se centra a parlar dels drets d'autor, que són els que protegeixen les esmentades obres.

Així mateix, cal tenir en compte un conjunt de drets afins a la PI (enregistraments, interpretacions, fonogrames, bases de dades...). En el cas específic de les bases de dades (BD), es pot aplicar el dret *sui generis*, amb protecció per un període de 15 anys. En les BD també cal parar atenció: si hi ha selecció o disposició de continguts, l'article 12 de la LPI les pot considerar creacions intel·lectuals i, per tant, obres amb drets de PI.

10.2 Drets d'autor

Per la naturalesa de l'objecte a protegir, es defineixen dos grans tipus de drets d'autor:

10.2.1. Drets morals

Són una característica de l'anomenat dret d'autor continental enfront el dret anglosaxó i especialment del dret nord-americà, on pràcticament són desconeguts. Els drets d'autor protegeixen l'autoria o paternitat de l'obra, que és irrenunciable per part de l'autor. Aquesta protecció es concreta en el dret al reconeixement, respecte a la integritat de l'obra, divulgació i opció a retirar l'obra del comerç.

10.2.2 Drets d'explotació

Fan referència als possibles usos que es poden fer d'una obra. L'actual llei de propietat intel·lectual en reconeix quatre: reproducció, distribució, comunicació pública i transformació.

En tots dos casos, tant els drets morals com els drets d'explotació, corresponen sempre als autors. Els drets d'explotació, però, poden ser cedits a terceres persones (físiques o jurídiques) que vulguin explotar l'obra.

La LPI determina també la durada dels drets d'explotació: és el que es coneix com a *copyright*. Ara la LPI estableix la protecció per a la majoria d'obres (excepcions: CD, DVD, mera fotografia, entre d'altres) fins a 70 anys després de la mort de l'autor i que, un cop superat aquest període, passi a domini públic. Tanmateix, per als autors que van morir abans del 7 de desembre de 1987, el període de protecció és de 80 anys.







10.3 Reutilització de la informació

En l'estratègia de dades obertes (*open data*) de la Generalitat de Catalunya dadesobertes.gencat.cat, es tendeix a oferir les dades tal com són i no en forma d'obres (taules, gràfics...), ja que el procés d'obertura és més senzill, d'acord amb la Llei 37/2007, de 16 de novembre, de reutilització de la informació del sector públic, que transposa la Directiva 2003/98/CE del Parlament Europeu i del Consell.

10.4 Llicències obertes per gestionar els drets de PI

Hi ha diverses llicències, però segurament les més conegudes són les que va impulsar **Creative Commons**, que permeten la còpia, la distribució i la comunicació pública de l'obra mentre se'n citi l'autoria. A més, els autors poden decidir els usos comercials de l'obra, la possibilitat de transformació o que l'obra resultant mantingui la mateixa llicència que l'obra original.

Les **sis llicències Creative Commons (CC)** són:

BY Reconeixement	
BY-SA Reconeixement / Compartir igual	
BY-ND Reconeixement / Sense obra derivada	
BY-NC Reconeixement / No comercial	
BY-NC-SA Reconeixement / No comercial / Compartir igual	
BY-NC-ND Reconeixement / No comercial / Sense obra derivada	

10.5 Propietat intel·lectual a les xarxes socials

Es considera la Generalitat de Catalunya 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.

10.6 Propietat intel·lectual als repositoris

Les imatges –fotos, gràfics, quadres...–, vídeos i presentacions tenen drets d'autoria i, consegüentment, se sotmeten als preceptes legislatius de propietat intel·lectual. Amb aquesta finalitat, Flickr, Youtube i Slideshare incorporen respectivament les corresponents funcionalitats per poder indicar quina llicència incorpora la imatge, el vídeo o la presentació en qüestió.

La Generalitat de Catalunya opta per defecte per les llicències Creative Commons i, dins d'aquestes, per les que facilitin una obertura i una reutilització més àmplies, com ara BY Reconeixement o la BY-SA Reconeixement / Compartir igual. Aquestes dues modalitats són les que s'ajusten més fidelment a l'estratègia de la Generalitat per posar a disposició de ciutadania i empreses tantes obres –i dades– com sigui possible i amb el màxim nivell d'obertura, intentant afavorir-ne la transformació i els usos comercials.

En tots els casos, cal explicitar com a autor o gestor dels drets d'autoria la Generalitat de Catalunya, a través del departament i/o organisme en qüestió. Per exemple: 'Generalitat de Catalunya. Departament de la Presidència' o 'Generalitat de Catalunya. Escola d'Administració Pública de Catalunya'.

10.7 Drets d'imatge i protecció de dades

El dret a la pròpia imatge és un dret fonamental reconegut a l'article 18.1 de la Constitució espanyola que estableix: "es garanteix el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge". Com a dret de la personalitat que és, implica que el seu titular té dret a decidir sobre les publicacions o reproduccions de la seva imatge; per aquest motiu, en principi, se n'ha de demanar la corresponent autorització.

D'altra banda, també a les xarxes socials, la Generalitat de Catalunya 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 (LOPD), implementant les mesures de seguretat necessàries i adequades al tipus de dades personals, d'acord amb el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD. Les dades que es requereixin són les estrictament necessàries, adequades i pertinents per a la finalitat per a la qual es recullin i han de ser sotmeses a un tractament automatitzat i d'acord amb els preceptes legals.

10.8 Com gestionar els drets d'autoria a les xarxes

A continuació s'enumeren algunes útils recomanacions per gestionar els drets sobre imatges, vídeos i presentacions:

- Aplicar llicències Creative Commons a les imatges, vídeos i presentacions amb drets de propietat intel·lectual dels quals es disposi dels drets d'explotació pertinents o l'autorització corresponent.
- Defugir les cessions de drets d'explotació que tinguin una durada limitada en el temps, ja que comportaria una gestió complexa dels esmentats drets.
- Optar preferiblement per imatges o vídeos on sigui difícil reconèixer físicament persones que no hagin signat o cedit els corresponents drets d'imatge, si s'escau.
- Afegir clàusules als contractes, subvencions, licitacions... que permetin la comunicació lliure de les imatges, vídeos, presentacions o textos adquirits (que no siguin propietat de la Generalitat).
- Incloure les escaients cessions de drets d'imatge (si hi apareixen persones) i de drets d'explotació de l'obra en el procediment de recollida de dades, confecció de documents, organització d'actes o qualsevol acte de provisió de continguts que no siguin de la Generalitat.
- Gestionar correctament també les obres (fotos, vídeos, presentacions, textos...) que siguin propietat de la Generalitat; tenint-ho tot documentat i en situació de poder-ho acreditar i transferir a qualsevol altra unitat o persona.

11

Avaluació de la presència a les xarxes

11.1 Analítica a les xarxes socials

Mesurar l'activitat que es duu a terme a la Xarxa és sempre important per conèixer l'evolució dels esforços dedicats a aquesta tasca. En el món de les xarxes, que és tan canviant, les mètriques són necessàries per poder fer un seguiment del que s'hi fa i avaluar i mesurar quin impacte té, en aquest cas, la presència de l'Administració en aquest entorn i quins beneficis aporta a la ciutadania.

11.1.1 Qüestionari de sol·licitud d'obertura de compte

Abans d'obrir un compte oficial a les xarxes socials hi ha d'haver un treball previ de reflexió sobre què es vol aconseguir. És per això que qualsevol departament, servei o marca que es vulgui incorporar a la solució corporativa ha d'emplenar un qüestionari. S'hi demana per què es vol obrir el compte, què es vol comunicar i per què a través de les xarxes socials, a qui es vol comunicar, etc. Aquestes preguntes són les que ens permeten definir uns indicadors bàsics de rendiment (*KPI*, en anglès) que quantifiquen els objectius fixats i amb els quals podríem monitorar-ne el grau d'assoliment.

11.1.2 Recollida de dades

La DGACD és l'òrgan encarregat de recollir de forma centralitzada les mètriques de tots els comptes oficials de la Generalitat de Catalunya. Totes aquestes dades s'obtenen directament des de les diferents plataformes socials.

Aquesta recollida centralitzada serveix per estandarditzar els valors i assegurar que siguin comuns a tots els comptes. Es procura, sempre que sigui possible, fer-ho de manera automatitzada mitjançant les interfícies de programació d'aplicacions (*application programming interface*, *API*) i els agregadors (*feeds*) de les diferents xarxes socials.

Els gestors dels diferents comptes, però, han d'introduir aquelles dades que no es poden automatitzar mitjançant un formulari, com són les consultes i les incidències resoltes a través de les xarxes.

11.2 Informes periòdics i anuals

Amb les dades de tots els comptes oficials, la Generalitat les pot contextualitzar, comparar els comptes (sempre tenint present les diferències) i detectar tendències comunes.

Un cop en disposició d'aquestes dades, la DGACD envia regularment un informe d'activitat individual per a cada una de les unitats gestores de comptes de xarxes socials corporatives de la Generalitat. Aquests informes ajuden les unitats a valorar l'efectivitat de la seva activitat a les xarxes socials i a considerar si s'estan aconseguint els objectius definits prèviament. A més dels informes individuals d'activitat, la DGACD també prepara de manera anual un informe complet de l'activitat a les xarxes socials del conjunt de perfils de la Generalitat de Catalunya.

11.2.1 Indicadors i informes

Per fer un seguiment de l'activitat dels comptes a les xarxes socials, s'opta per un conjunt d'indicadors que serviran per poder tenir una idea bàsica en conjunt. Aquests camps no deixen de ser un conjunt d'indicadors concrets que poden ajudar a millorar la comunicació de la Generalitat a les plataformes socials, però s'ha de ser conscient, al mateix temps, que és complicat de simplificar en una sola xifra la mesura de com ser present òptimament a les xarxes socials. Caldrà doncs contextualitzar sempre aquests indicadors, sabent també, al capdavall, que no s'han d'interpretar de manera absoluta.

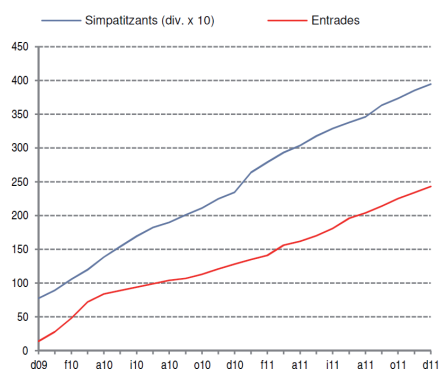
Per facilitar-ne la interpretació, la DGACD elabora un informe que mostra de manera gràfica l'evolució d'aquests indicadors i el fa arribar a cada una de les unitats responsables de comptes de xarxes socials corporatius. Aquest informe d'activitat personalitzat es refereix a cada una de les xarxes socials on la Generalitat de Catalunya té presència de manera activa i bidireccional, com són Twitter i Facebook. La informació que obtinguem ha de permetre dissenyar i optimitzar la comunicació que es du a terme a cada plataforma de manera individual i adaptada a les possibilitats de què es disposa.

En una primera fase es recull l'**interès** de les informacions que publica la Generalitat i el **compromís** de les persones subscrites a cada un dels comptes de xarxa social.

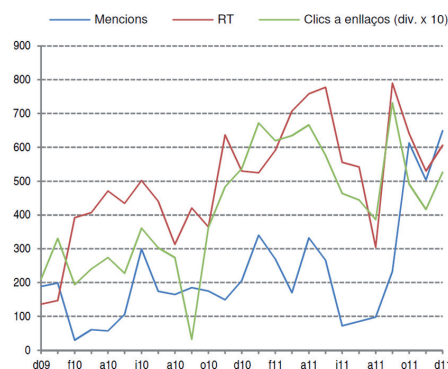
S'estudien les dades segons diferents punts de vista, i per això s'apliquen ràtios als conceptes clau que hi ha a continuació:

- **Conversa:** mesura el grau de diàleg que la Generalitat manté amb la ciutadania a les diferents xarxes socials.
- **Amplificació:** recull la difusió que fan dels continguts de la Generalitat les persones que formen part de la xarxa relacional.
- **Acció:** indica si els continguts que es comparteixen a les xarxes motiven que les persones actuïn.
- **Interaccions:** mostra de manera global la relació entre un compte i la seva audiència.
- **Acceptació (*applause*):** quantifica el grau de satisfacció.

Audiència a Facebook (acumulat)



Interaccions a Twitter



Per exemple, quan es vulgui mesurar l'interès des del vessant de l'amplificació a Twitter, es divideix el nombre de retuits, tant els automàtics com els manuals, d'un temps determinat, entre els tuits publicats durant aquell període. Així podem conèixer l'interès que els tuits han provocat en l'audiència (que els acaba retuitejant).

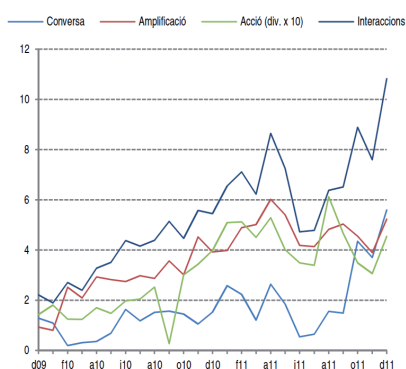
Un altre exemple seria el grau de compromís des del punt de vista de les interaccions a Facebook. També per a un temps determinat, es divideix la suma de les interaccions (els comentaris, els *M'agrada* i les comparticions) entre el nombre de simpatitzants de la pàgina. Aquesta ràtio reflecteix el nivell de fidelització de les persones seguidores de la pàgina de Facebook.

11.3 La clau, l'avaluació de l'impacte

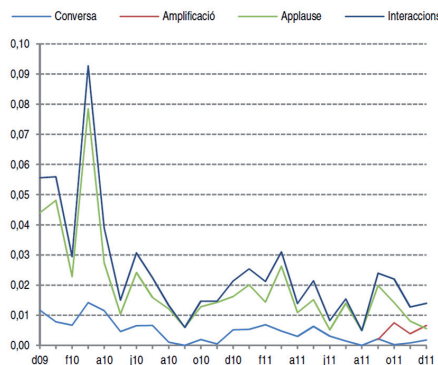
Un cop recollides totes aquestes dades i extrets els indicadors que interessin, caldrà relacionar-les amb les dades d'altres canals (web, telèfon, correu electrònic...) per poder comparar l'impacte que tenen unes i altres. Per últim, seria interessant poder relacionar el conjunt de dades amb els objectius de treball de l'organització i així veure si s'han complert. A més, la informació obtinguda ajudaria, per exemple, a fer previsions d'actuacions i a planificar campanyes futures.

Al capdavant, l'avaluació a l'Administració ha de servir per identificar les polítiques públiques que funcionen, conèixer-ne l'impacte i saber en quina mesura l'impacte és atribuïble al problema mateix o a la intervenció de l'Administració pública. Per posar un exemple conegut, si hi ha menys incendis, pot ser per la bona actuació dels bombers o per altres raons (condicions meteorològiques, etc.). A més de la intervenció pública, hi intervenen altres variables que compliquen l'avaluació (evolució de l'economia i la societat, l'alfabetització digital de la ciutadania, programes i lleis vigents, etc.). Per això, en moltes ocasions, per avaluar adequadament, estarem posant en relació els resultats de la intervenció pública amb la situació del que hauria ocorregut si no hagués tingut lloc l'esmentada intervenció.

Interès a Twitter



Compromís a Facebook



Llista d'indicadors per a Twitter i Facebook

Concepte		Twitter	Facebook
Audiència		Seguidors	Simpatitzants
		Tuits enviats	Entrades
Interaccions		Mencions	Comentaris
		Retuits (RT)	Comparticions
		Clics a enllaços	<i>M'agrada</i>
Interès	Conversa	Mencions/tuits	Comentaris/entrades
	Amplificació	RT/tuits	Comparticions/entrades
	Acció	Clics a enllaços/tuits	
	Acceptació (<i>applause</i>)		<i>M'agrada</i> /entrades
	Interaccions	(Mencions+RT)/tuits	(Comentaris+comparticions+ <i>M'agrada</i>)/entrades
Compromís	Conversa	Mencions/seguidors	Comentaris/simpatitzants
	Amplificació	RT/seguidors	Comparticions/simpatitzants
	Acció	Clics a enllaços/seguidors	
	Acceptació (<i>applause</i>)		<i>M'agrada</i> /simpatitzants
	Interaccions	(Mencions+RT)/seguidors	(Comentaris+comparticions+ <i>M'agrada</i>)/simpatitzants

Llista d'indicadors per a Youtube, Flickr i Slideshare

Eina	Indicador
Youtube	Nombre total de vídeos publicats
	Vídeos publicats durant el mes
	Suma de les visions de tots els vídeos publicats
	Visites al canal
	Persones subscriptores
Flickr	Nombre total de fotos publicades
	Fotos publicades durant el mes
	Suma de les visions de totes les fotos públiques
Slideshare	Nombre total de presentacions i documents publicats
	Presentacions i documents publicats durant el mes
	Suma de les descàrregues de totes les presentacions i documents publicats
	Suma de les visions de totes les presentacions i documents publicats

1 2 **Criteris lingüístics**

Aquests criteris s'han extret dels *Criteris lingüístics de la Secretaria de Política Lingüística* i dels *Criteris lingüístics del Departament de Justícia* i s'han adaptat a les necessitats específiques de les xarxes socials.

L'aplicació d'aquests criteris no és universal i s'han de dur a la pràctica d'acord amb les característiques específiques de cada eina de xarxa social.

12.1 Registre

En general, cal mantenir un to formal en l'escriptura de les entrades al bloc, al Twitter i a Facebook, però proper i fresc d'acord amb la immediatesa i diàleg que permeten aquestes eines. En el cas que es faci necessari dirigir-se als usuaris (preguntes, invitacions, etc.), cal utilitzar la primera persona del plural. Ex.: *Encara som a temps d'inscriure'ns a la 20a sessió web.*

Cal utilitzar un to neutre i publicar informacions sense implicació subjectiva.

12.2 Llengua

12.2.1 Llengua estàndard

La varietat estàndard és l'adequada en les situacions comunicatives pròpies de l'Administració, que permet la intercomprensió entre els diversos parlants.

El model de llengua ha de ser formal, concís, clar i neutral, és a dir, amb absència d'usos discriminatoris, llenguatge no sexista, etc.

12.2.2 Estrangerismes

Cal evitar la profusió de manlleus (especialment d'anglicismes) característics del món d'Internet i usar els neologismes i les formes adaptades pel TERMCAT (termcat.cat).

Així doncs, escriurem en català tots els termes estrangers que puguin ser traduïts. Si l'alternativa catalana no està gaire difosa, i si el nombre de caràcters ens ho permet (en el cas de Twitter), afegirem entre parèntesis el manlleu/la forma manlevada. Si el fet de repetir sistemàticament l'alternativa catalana i el manlleu entre parèntesis es considera excessiu perquè apareix massa sovint en un mateix context, es pot fer servir aquesta solució la primera vegada i en la resta, la forma catalana.

12.2.3 Ordre de la frase

En general, les frases segueixen l'ordre lògic i natural propi de la llengua catalana: **subjecte + verb + complement directe/atribut + complement indirecte + altres complements**

De vegades, l'ordre neutre pot incloure un element inicial, el marc, per contextualitzar l'oració o el discurs: ([marc] + S + V + complements)

Els complements circumstancials de temps i de lloc són elements que tenen força mobilitat dins la frase i es desplacen sovint al començament de l'oració, sense que la claredat de la informació se'n ressenti, més aviat al contrari. En aquests casos funcionen com a marc.

12.2.4 Verbs-noms

Les estructures nominals, en què s'utilitza un nom en substitució dels verbs corresponents, sovint són més llargues, més abstractes i més impersonals, i per tant més difícils d'entendre que les frases amb verb corresponents. Per aquest motiu, tot i que es tracta d'una estructura que en molts casos no presenta problemes de comprensió, convé no abusar-ne.

Així doncs, en comptes d'una nominalització, utilitzarem una forma verbal (ex.: *el conseller farà la presentació de... hauria de ser: el conseller **presentarà**...*).

12.3 Traducció de noms de persona i de lloc

La finalitat d'aquest punt és exposar una llista de criteris de traducció en català i castellà i informar de les equivalències català-francès, català-anglès i català-alemany. Sempre que n'hi hagi, la llista ofereix les formes corresponents, però no indica quan s'han d'usar.

Es pretén establir uns criteris d'actuació mínims a l'hora de traduir noms propis (o noms comuns que actuen com a tals) en principi entre el català i el grup de llengües: castellà, anglès, francès i alemany. +info tinyurl.com/traduccionoms

12.3.1 Criteris de traducció de noms de persones, coses i llocs

a) En principi, hi ha noms transparents (noms que són paraules d'ús habitual) que no són de fet propis i que permeten ser traduïts perquè estan formats per noms comuns. És aquí on es localitzen la majoria de problemes de traducció de noms propis.

- *Ministeri de Justícia*
- *Departamento de Justicia*

En canvi, la traducció dels que són estrictament propis funciona de manera molt diferent.

- *Manuel Duran i Bas*

b) La traducció literal dels noms transparents pot impedir que el resultat de la traducció literal expressi el mateix que designava el nom abans de ser traduït. Es poden plantejar els casos següents:

I. Que la llengua a què es tradueix (llengua d'arribada) disposi de termes que es puguin correspondre amb els de la denominació inicial, però que puguin fer entendre una altra cosa. Aleshores cal afegir algun terme que aclareixi l'expressió.

- *el Centre d'Estudis Jurídics (del Ministeri de Justícia)*
- *el Centro Penitenciario Ponent (Lleida)*

II. Que el resultat de la traducció literal sigui comprensible i s'entengui bé, tot i que la llengua d'arribada no disposi de termes d'equivalència exacta. En aquest cas, es pot adoptar la traducció literal.

- *la Cambra dels Comuns (cambra baixa del Parlament britànic)*

III. Que la traducció literal no sigui comprensible i no s'entengui prou bé. Llavors cal fer la traducció funcional del nom (és a dir, expressar-lo en termes i conceptes equivalents de la llengua d'arribada).

- *Ministry of Justice of the Government of Catalonia (Departament de Justícia)*
- *el ministre d'Hisenda britànic (Chancellor of the Exchequer)*
- *el Parlament alemany (Bundestag)*

IV. Que es tracti de noms pels quals s'identifiquin de manera generalitzada organitzacions molt conegudes o bé que no tinguin formes equivalents clares en la llengua d'arribada. Aleshores, és preferible no fer-ne la traducció.

- *el Trinity College de Dublín*

c) En alguns noms propis transparents, s'hi ha de distingir una part genèrica i el nucli, que és invariable (és a dir, que no s'ha de traduir) i que, pròpiament, els individualitza.

- *Col·legi de Procuradors de Tribunals de **Lleida** (en català)*
- *Colegio de Procuradores de Tribunales de **Lleida** (en castellà)*

d) En general, cal tenir en compte en quin context es fa la traducció. Aquest punt de vista permet entendre que no hi ha una única solució en la traducció de noms propis, sinó que a diverses situacions comunicatives hi poden escaure formes diferents.

En els següents casos, es fa un ús social de les denominacions; les formes oficials són en castellà la primera i en català la segona i la tercera:

- *Fundació per a la Promoció Mèdica*
- *Federación de Coros de Clavé*
- *Asociación Catalana para el Desarrollo de la Mediación y del Arbitraje*

En els casos que vénen a continuació, encara que les formes oficials siguin Huesca i Lleida, hi ha un ús tradicional d'aquestes formes:

- *Osca*
- *Lérida*

12.3.2 Resum

Criteris de traducció de noms de persones, coses i llocs. Tendència a traduir el text del nom propi originari (o dels noms comuns que actüïn com a tals) tant com es pugui a la llengua d'arribada. Cal tenir en compte, però, que la forma que s'usi s'adeqüi al públic receptor del missatge.

a) Criteris generals català-castellà

Es tradueixen:

- els topònims perquè es tracta d'una comunicació no oficial. (És recomanable usar les formes tradicionals, quan n'hi hagi.)
- les denominacions d'organitzacions, documents i altres similars d'àmbit públic.
Ex.: *Departamento de Justicia de la Generalidad de Cataluña* (o *Generalitat de Catalunya*, si el context cultural és proper)
- els noms de personatges històrics, sants, etc.

No es tradueixen:

- els noms propis de persona
- les denominacions d'organitzacions i empreses. Ex.: *Marcial Pons*
- *Ediciones Jurídicas, SA*

b) Traducció de la part específica d'una denominació

Es tradueix:

- el topònim si hi ha una forma tradicional. Ex.: *Centre Penitenciari de Saragossa*
- el nom de personatges històrics, sants, etc. Ex.: *el Hogar Infantil Nuestra Señora de la Misericordia de Gerona*

No es tradueixen:

- el nom propi estrictament. Ex.: *Centro Educativo Els Til·lers*
- el topònim si no existeix una forma tradicional. Ex.: *Centre Penitenciari de Badajoz*

c) Llistes d'equivalències català-castellà i català-francès/anglès/alemany

Castellà-català:

- **Persones:** *Carmen López / Carmen López; un fiscal en cap / un fiscal jefe*
- **Coses:** *Departament de Justícia/ Departamento de Justicia; Col·legi d'Advocats de Girona / Colegio de Abogados de Girona*
- **Llocs:** *l'Hospitalet de Llobregat / L'Hospitalet de Llobregat; Espanya / España*

Català-francès/anglès/alemany:

- **Persones:** *senyor Josep Fornells Gómez / Monsieur Josep Fornells Gómez; Sir Jack Straw / Sir Jack Straw; el senyor o Sr. Bachmann / Herr Bachmann*
- **Coses:** *Tribunal Internacional de Justícia / International Court of Justice; Trinity College (Dublín) / Trinity College (Dublin); Generalitat de Catalunya / Generalitat de Catalunya (Regierung von Katalonien)*
- **Llocs:** *Cinquena Avinguda (Nova York) / Fifth Avenue (New York); el Pont de Suert / Pont de Suert; Colònia / Köln*

13 Convencions gràfiques

13.1 Abreviacions

L'abreviació és l'escurçament d'un mot o d'un grup de mots o partícules per estalviar repeticions innecessàries i/o per guanyar espai en els documents. Les abreviacions es classifiquen en abreviatures, sigles (i acrònims) i símbols. A Facebook i al bloc potser no és tan necessari l'ús de les abreviacions com ho pot ser en altres entorns com ara Twitter. +info tinyurl.com/abreviacions

13.1.1 Abreviatures

Són abreviacions d'un o d'alguns mots originades per la pèrdua d'algunes lletres internes o finals i que s'indica amb un punt o una barra o bé un dels dos signes indistintament. Conserven l'accent, si el mot sencer en du. Si ja estan establertes, seguirem els criteris generals i les acabarem sempre amb un punt al final. Si no ho estan, es formen amb un punt situat sempre davant de la primera vocal de la síl·laba a partir de la qual s'escurça la paraula.

- *dept.* = *departament* (ja establerta)
- *secció* = *secc.* (no establerta)

Només s'escriuen en majúscula si són noms de persona o si estan a principi de frase.

13.1.2 Sigles, acrònims i símbols

Les sigles són abreviacions que es formen amb majúscules, generalment inicials de substantius i adjectius, de la denominació que representen. En canvi, els acrònims es formen més lliurement amb la intenció de poder ser llegits per síl·labes, com un mot. Els símbols són signes gràfics que representen una paraula, un sintagma o un valor i que estan establerts majoritàriament per institucions oficials i internacionals competents.

En les sigles, s'ha d'evitar duplicar les lletres com a marca de plural. Pel seu ús, es poden convertir en un nom comú.

- *RH* (recursos humans)
- *gencat*, *la sida*

S'escriuen sense deixar espais en blanc entre lletres i sense marcar la suspensió de mots amb punts.

- *Unesco*

- Davant les sigles que es pronuncien com a mots, s'apostrofen els articles *el* i *la* i la preposició *de*.

- *L'ONU*

Els símbols (convencions internacionals) no admeten cap marca de plural ni duen punt final.

- *m* = *metre/metres*

13.2 Majúscules i minúscules

Majúscules i minúscules: L'ús de la lletra majúscula i de la minúscula és una convenció i no pas una qüestió gramatical. +info tinyurl.com/minusculesminuscules

Segons si es tracta d'un nom propi o d'un nom comú:

13.2.1 Persones

- *Pere Ferrer*
- *el cap del Servei de Suport Jurídic* (però: *els caps de servei*)
- *la consellera de Salut, Maria Josep Serra*, (o *Maria-Josep Serra* o *MJ Serra* – en aquest últim cas, només a Twitter).

13.2.2 Coses

Organismes:

- *el Departament de Justícia* (però: *els departaments de Cultura i Justícia*)
- *l'Escola d'Administració Pública* [de Catalunya]

Plans, jornades, ponències i cursos:

- *el Pla interdepartamental per a majors de 18 anys* (però: *un pla per...*)
- *el Programa de reparació de la víctima*
- *l'XI Jornada sobre Delinqüència Juvenil* (però: *les jornades La Comunicació en l'Àmbit del Dret*; aquí la denominació de les jornades comença amb el mot *La*)

Documents i tràmits oficials:

- *l'Estatut d'autonomia de Catalunya, el Codi civil, el Codi penal*
- *el Reial decret legislatiu 1/2007* (però: *cal un reial decret per regular els tràmits de l'adopció*)

Toponímia:

- *l'Hospitalet de Llobregat*
- *CAP El Remei* (però: *els CAP del Remei i del...*)

Segons la situació del mot en el text i com l'afecten els signes de puntuació:

Majúscules:

- inici de text
- interrogació i admiració (excepte si va després de dos punts i en una enumeració de preguntes. Ex.: *Es plantegen dues qüestions: on es va publicar la Llei?, quan?*)
- després de punt (excepte si es tracta d'un punt d'abreviació)
- després de punts suspensius (excepte si després dels punts continua una enumeració separada per comes. Ex.: *Convocades les places de subalterns, auxiliars, administratius..., i també d'agents forestals*)
- citacions: si són a principi de frase, just després de les cometes

Minúscules:

- coma o punt i coma: *jornada per presentar els serveis en línia, i també sessió d'avaluació*
- després de dos punts (excepte si el que ve després es tracta d'una citació)
- parèntesis: després de parèntesi (excepte si la frase anterior acaba amb punt)
- citacions: si es troben al mig de la frase, just després de les cometes

13.3 Escriptura de nombres

Els numerals són mots o sintagmes que expressen un nombre, que es pot representar gràficament mitjançant lletres o mitjançant xifres.

N'hi ha de diversos tipus, però els que solen suscitar més dubtes a l'hora d'escriure'ls són els cardinals, ordinals i partitius. [+info](#)

tinyurl.com/escripturanombres

Per norma general, seguirem aquests criteris. No obstant això, només per qüestions d'espai es poden fer excepcions i escriure amb xifres els casos que, per regla, s'escriuen amb lletres.

- Cardinals: expressen la quantitat d'una magnitud determinada (un, dos, tres...)
- Ordinals: expressen ordre de col·locació, aparició i prioritat (primer, segon, tercer...)
- Partitius: expressen una part o fracció de la unitat (mig, terç, quart...)

13.3.1 Concurrència amb l'apostrofació

Els nombres que s'apostrofen quan s'escriuen amb lletres també s'apostrofen quan s'escriuen amb xifres, tant si són aràbigues com romanes.

- l'u
- d'u
- l'1
- d'11
- l'XI
- d'XI

13.3.2 Diferència entre *número* i *nombre*

El terme *nombre* es pot considerar un sinònim de *quantitat de*.

- *el nombre d'assistents al Congrés*

El terme *número* fa referència a la xifra amb què una persona o una cosa és designada dins d'una sèrie o col·lecció.

- *la pàgina número 4*
- *el número de telèfon 93 301 50 37*

13.3.3 Normes d'escriptura dels nombres

Pel que fa a les normes d'escriptura, **intentarem escriure en lletres** (i al Twitter, sempre que hi càpiga en 140 caràcters):

- quantitats del zero al nou
- els números *cent* i *mil*
- quantitats aproximades
- quantitats seguides del mot *vegada/vegades*
- inici de frase
- edats i durades
- dècades (sempre en minúscula i en singular)
- festivitats i esdeveniments històrics
- rang o categoria
- mil·lennis
- pactes i/o clàusules d'un contracte

- substantiu *quart*
- substantiu *dècim*

I en xifres aràbigues:

- quantitats de dues o més xifres
- estadístiques i textos tècnics
- cardinals en contacte amb una abreviatura o un símbol
- números que formen part de sèries
- horaris d'actes o serveis públics
- títols, capítols, articles i apartats de textos legals
- adreces
- datacions
- cursos acadèmics i altres períodes
- graus
- percentatges
- apartats: *1r o 1)*
- decimals
- fraccions (o trencats)

En grafia mixta:

- quantitats formades per un nombre rodó de milions, bilions, trilions, etc. Ex: *1 milió; 345 bilions*

Tant en lletres com en xifres aràbigues o romanes:

en lletres com en xifres aràbigues o romanes:

- congressos, jornades, fires, etc. Ex: *Terceres Jornades Catalanes / 3es Jornades Catalanes / III Jornades Catalanes*

En xifres romanes:

- carreteres nacionals radials: *N-II*
- districtes urbans
- segles
- capítols pressupostaris
- reis i papes: *Benet XVI*

13.4 Recursos tipogràfics i signes de puntuació

Ni Twitter ni Facebook no permeten l'ús de cursiva ni negreta ni versaleta. Per això, únicament farem ús de les cometes. En el punt 11.4.2 n'especifiquem els casos. En canvi, aquests usos tipogràfics sí que han d'usar en el cas del bloc. [+info tinyurl.com/tipografics](http://tinyurl.com/tipografics)

13.4.1 Recursos tipogràfics

I. Cursiva

- títols d'obres diverses: llibres publicats, obres d'art (excepte les de l'antiguitat), pel·lícules, obres de teatre, obres musicals, programes de ràdio i televisió
- títols de publicacions periòdiques
- títols de cartells, opuscles, tríptics i catàlegs
- estrangerismes i llatinismes no adaptats
- comentaris, acotacions o anotacions fora del text

- àlies si acompanyen el nom propi (llevat de reis, papes i sants)
- per expressar ironia o doble sentit
- per marcar col·loquialismes i vulgarismes
- noms científics d'animals i plantes
- lletres que encapçalen elements de llistes verticals
- per donar èmfasi

II. Negreta

- títols, subtítols i apartats del text.
- per destacar una paraula dins un text quan l'ús de la cursiva comporti confusió o sigui insuficient.
- convé no abusar-ne, però és un recurs que pot contribuir a fer més clars els escrits.

13.4.2 Signes de puntuació

Els signes de puntuació serveixen per comprendre i interpretar correctament el missatge escrit i facilitar-ne la lectura. [+info tinyurl.com/signespuntuacio](http://info.tinyurl.com/signespuntuacio)

- **La coma ,** . Pausa breu que sovint es reflecteix oralment en l'entonació.
- **El punt .** . Pausa forta que indica que la frase té un significat complet i gramaticalment independent.
- **El punt i coma ;** . Pausa mitjana que separa oracions de sentit complet connectades semànticament entre si. Indica que l'oració que segueix afegeix una matisació o informació nova.
- **Els dos punts :** . Pausa mitjana que denota una relació de proximitat entre els dos fragments que uneixen.
- **Els punts suspensius ...** . Indiquen una suspensió de l'oració o, entre claudàtors, l'omissió d'un fragment en una citació textual.
- **L'interrogant i l'admiració ? !** . Signes que assenyalen una entonació interrogativa o exclamativa.
- **Els parèntesis ()** . Com la coma i també els guions, delimiten un incís. L'incís marcat per un parèntesi sol estar més allunyat del sentit i de la sintaxi del context que no pas l'incís que delimiten les comes.
- **Els guions — —** . Indiquen un incís i, per això, sovint són intercanviables amb la coma i, sobretot, amb els parèntesis.
- **El guionet -** . S'usa per separar o unir mots, i també xifres.
- **Les cometes altes “”** . Distingeixen un fragment de text respecte del text general (per exemple, al bloc, marquen les citacions textuales, títols d'articles i comunicacions, títols de capítols de llibres i de capítols de programes de televisió i ràdio, títols d'exposicions, conferències, col·loquis, etc.).
- **Les cometes simples ‘’** . Com que ni al Facebook ni al Twitter no podem usar la cursiva, farem servir les cometes simples en substitució.
- **Els claudàtors []** . S'usen per a afegits externs a un text original.
- **La barra inclinada /** . Indica que hi ha una oposició o alternança entre els elements que separa.

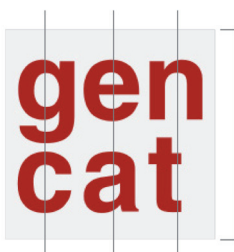
Imatge gràfica 14

Podeu consultar el Programa d'identificació visual sencer a:
gencat.cat/piv/aplicacio/16_xarxes.html

14.1 Criteris per als identificadors

14.1.1 Gencat

Helvetica Bold.
Cot: 110 pt.
La "g" i la "c" estan
contrades verticalment.
La "e" i la "t" també.
L'interlineat en aquest
cas és més petit que el
cas de fetlla perquè les
lletres ascendents i
descendents no es toquen.



Mida màxima: 200x200 píxels

Aquesta mida petita és el
resultat d'un escalat
automàtic que fan les
aplicacions mòbils. No
tenim control sobre el seu
disseny. Només es pot
traballar sobre la mida
gran.



Mida mínima: 24x24 píxels

14.1.2 Departaments de la Generalitat de Catalunya

Helvetica Bold.
Cot: 90/90 pt.
La "j" i la "t" estan
contrades verticalment.
Si hem modificat de
algunes altres lletres per
aportar el mateix la
altura mínima.
L'interlineat en aquest
cas és igual que el cas
de fetlla però tal que les
lletres ascendents i
descendents no es toquen.



Mida màxima: 200x200 píxels

Aquesta mida petita és el
resultat d'un escalat
automàtic que fan les
aplicacions mòbils. No
tenim control sobre el seu
disseny. Només es pot
traballar sobre la mida
gran.



Mida mínima: 24x24 píxels

14.1.3 Empreses públiques, organismes autònoms i serveis

Helvetica Bold.
Cot: 58/54 pt.
L'interlineat en aquest
cas és més petit que el
cas de fetlla perquè les
lletres ascendents i
descendents no es toquen.



Mida màxima: 200x200 píxels

Aquesta mida petita és el
resultat d'un escalat
automàtic que fan les
aplicacions mòbils. No
tenim control sobre el seu
disseny. Només es pot
traballar sobre la mida
gran.

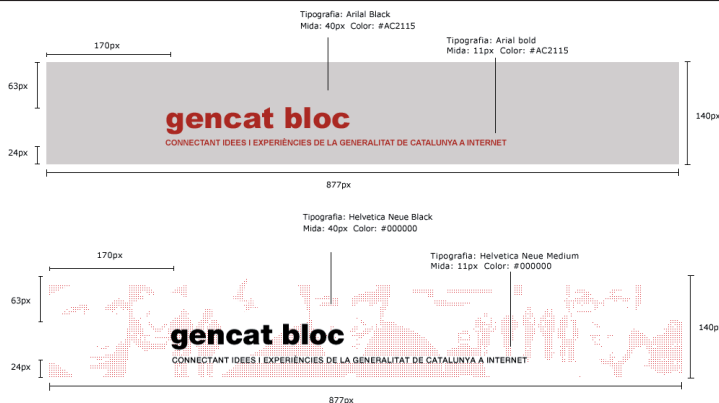


Mida mínima: 24x24 píxels

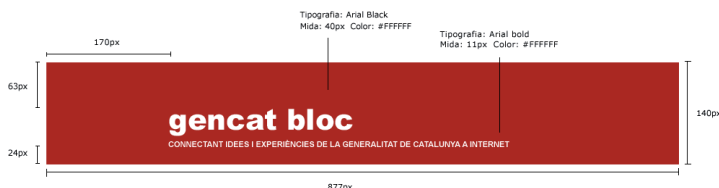
14.2 Blocs de la Generalitat de Catalunya

14.2.1 Gencat

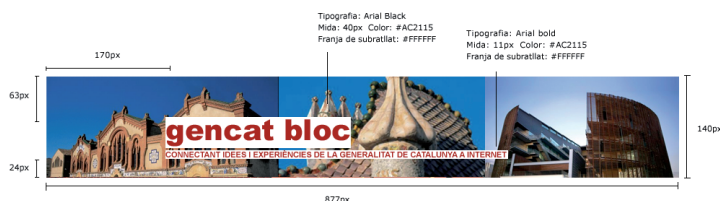
Opció 1 - Fons clar



Opció 2 - Fons de color únic fosc o imatge (fotogràfica o il·lustració) fosca



Opció 3 - Fons fotogràfic o il·lustració sobre el qual hi ha poca llegibilitat



14.3 Twitter

14.3.1 Mides del disseny del fons



14.3.2 Gencat



14.3.3 Departaments de la Generalitat de Catalunya



14.3.4 Empreses públiques, organismes autònoms i serveis

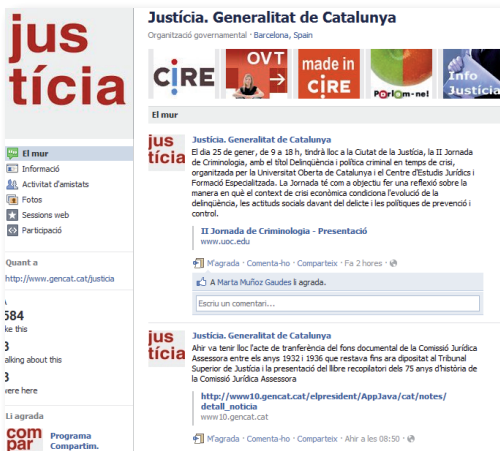


14.4 Facebook

14.4.1 Gencat



14.4.2 Departaments de la Generalitat de Catalunya

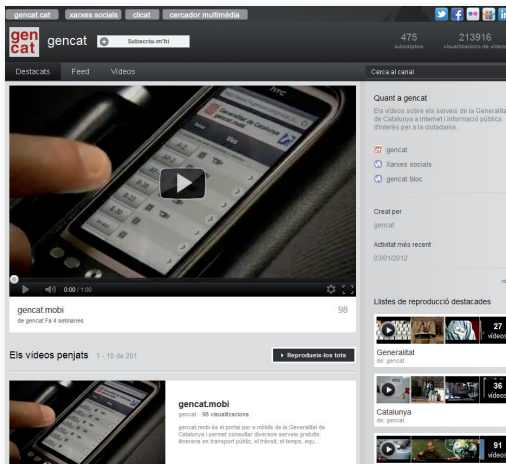


14.4.3 Empreses públiques, organismes autònoms i serveis



14.5 Youtube

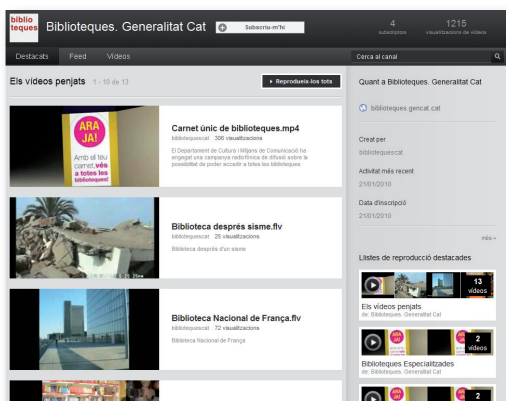
14.5.1 Gencat



14.5.2 Departaments de la Generalitat de Catalunya

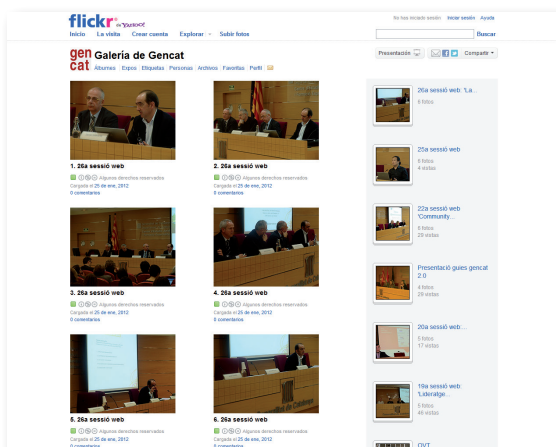


14.5.3 Empreses públiques, organismes autònoms i serveis

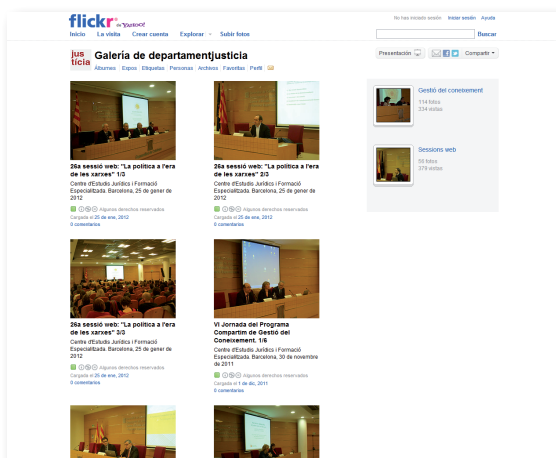


14.6 Flickr

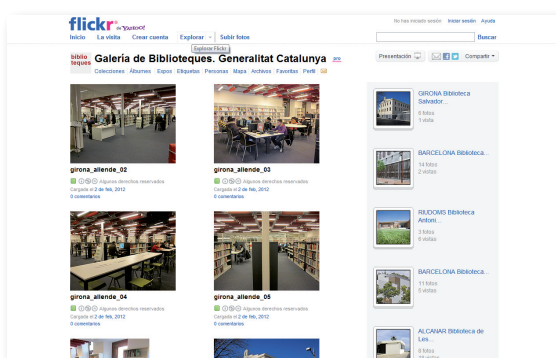
14.6.1 Gencat



14.6.2 Departaments de la Generalitat de Catalunya

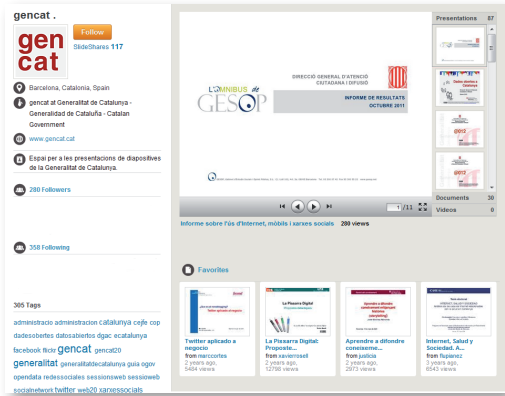


14.6.3 Empreses públiques, organismes autònoms i serveis

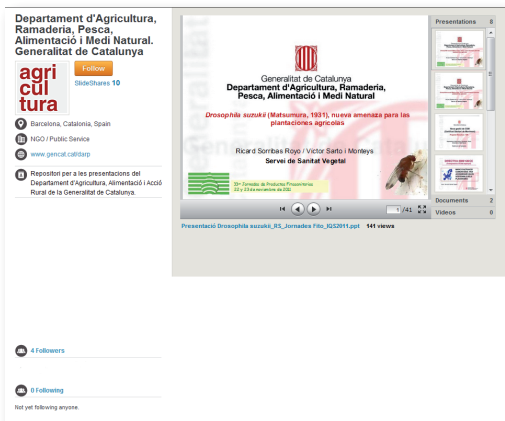


14.7 Slideshare

14.7.1 Gencat



14.7.2 Departaments de la Generalitat de Catalunya



14.7.3 Empreses públiques, organismes autònoms i serveis

