

Joves, Informació Juvenil i Xarxes Socials

ASPECTES CLAU I CONSELLS PRÀCTICS



IMPULSA :



EN CONVENI AMB



AMB EL SUPORT DE



Presentació

El passat dijous 20 de setembre del 2012 la seu del Consell Comarcal del Barcelonès va acollir la Trobada de Community Managers de serveis d'informació juvenil, una iniciativa impulsada per primera vegada amb l'objectiu d'establir un punt de trobada per compartir recursos, consells i crear una via de comunicació més directa entre els diversos treballadors de joventut que porten a terme tasques fent ús de les xarxes socials. Treballar en xarxa, compartir propostes i elaborar un decàleg de consells que facilitin la feina diària d'un informador/a que far ús de les xarxes socials es va establir com el principal objectiu a assolir durant la cita.



La [trobada](#), a la que van assistir prop d'una vintena de treballadors relacionats amb el àmbit de la joventut, va començar amb una [ponència](#) a càrrec de Laura Quinto, [periodista especialista en Social Media](#), desenvolupament d'eines TIC i ex responsable de comunicació dels serveis de joventut de El Prat.

Superar les pors al fracàs i abordar nous reptes, matar la rutina a base de creativitat, establir una planificació del contingut i de les nostres actuacions per no divagar ni anar amb presses, monitoritzar resultats i ser autodidactes són, entre altres, alguns dels consells que Quinto va facilitar a la resta de professionals que treballen fent ús de les xarxes socials.

Social Mention, WhoUnfollowedMe, Google Alerts... Existeixen moltes eines que faciliten el nostre treball a l'entorn 2.0 i que cal aprofitar per aconseguir una major efectivitat. A la cita també es van formar grups de treball amb el propòsit de posar en comú algunes inquietuds i problemes que sorgeixen diàriament realitzant feina a les xarxes socials. Es van perfilar algunes solucions i es va dibuixar un esquema amb recomanacions que caldria seguir per millorar la comunicació amb els joves.

Així mateix durant el mes de setembre s'ha recollit una sèrie d'aportacions a través d'un formulari on line , en el que han participat prop de 50 informadors juvenils on han aportat alguns consells, reptes i dificultats que tener alhora de dinamitzar la informació juvenils a les xarxes socials.

Els trets més importants extrets de la trobada i el qüestionari han servit per elaborar una petita guia amb consells adreçats a professionals de joventut que treballen fent ús de les xarxes socials

A continuació us adjuntem el resultat.

Barcelona, 25 de setembre de 2012

Pedro Martín Cumplido
Cap Oficina de Joventut
Consell Comarcal del Barcelonès

Resultat Trobada d'Informadors Juvenils.

1. Identificació del jove amb el servei: Actuacions que es poden portar a terme per aconseguir aquest objectiu.

Actuacions	ASPECTES POSITIVS AVANTATGES	ASPECTES NEGATIUS INCONVENIENTS
Posar cara a l'informador. Que s'identific el servei amb el personal que hi treballa.	Les xarxes socials són persones i no serveis, els joves busquen referents.	Menys privacitat pel informador, donat que també poden buscar el teu perfil personal.
Presentació directe de l'informador als joves.		
Anar allà on són presencialment.	Dinamització presencial i després demanar l'adhesió als nostres perfils.	
Realitzar activitats, fer fotografies amb els joves i després penjar les fotos als perfils, amb el boca a boca els joves s'assebenten que tenen fotos i s'incrementa el número de seguidors.		
Treballar aspectes localistes que s'identifiquin amb joves. Penjar fotos, informació de la festa major, d'activitats dels IES, concerts, no sempre activitats institucionals sinó agenda d'activitats que no siguin tant institucionals.	Anar sumant joves als nostres perfils a través de que es vegin reflectits en les activitats que es difonen al perfils dels serveis.	Cal tenir en compte els drets d'imatge i avisar abans o demanar permís per a la publicació de la foto on surt el jove.

<p>Aproximar als joves dels IES als PIJ's amb visites guiades i allà fer una recerca activa dels perfils dels usuaris a la xarxa</p>	<p>Repercussió a la xarxa. Unir el que passa presencialment amb la xarxa.</p>	
<p>Si venen a rebre informació, demanar també si tenen perfils a les xarxes per a demanar-lis l'amistat.</p>		
<p>Obrir els xats dels perfils dels serveis.</p>		
<p>Signar amb el nom de l'informador alguns continguts que es pengin.</p>		
<p>Disposar d'una marca pròpia identificativa</p>		<p>Per evitar el rebuig que pot generar tenir darrera una institució.</p>
<p>Organitzar una sessió informativa presencial o aprofitar els canals de comunicació directa per reforçar la relació que mantenim de forma online.</p>	<p>És una bona forma de recordar als joves que també disposen d'altres canals per comunicar-se amb nosaltres i de promocionar el treball que realitzem a les xarxes socials.</p> <p>Si els hem oferit una bona ajuda presencial o un assessorament que els ha estat útil, és més fàcil que</p>	<p>Per molta èmfasi que posem a l'hora d'informar als joves sobre la nostra tasca a les xarxes socials, no sempre es garanteix que en arribar a casa aquests joves s'enrecordin de nosaltres. Desconnecten molt fàcilment. Cal que els donem totes les</p>

	vulguin tenir-nos "més a mà" a través de les xarxes. És una forma d'incrementar el número de seguidors més fàcil.	facilitats possibles Molts joves fan un ús exclusivament ociós de les xarxes socials i fer servir aquestes per informar-se d'altres matèries o aspectes que consideren més seriosos.
Catalogar els diferents tipus d'usuaris als que ens adreçem normalment. Una bona forma és, per exemple, a través de les llistes de Twitter.	Això ens permet adaptar millor els nostres continguts als diferents tipus de targets amb els que treballem. Recordar, en funció de la "categoria" dins de la qual els hem classificat, allò en el que els pots ajudar i oferir informació i/o assessorament.	No sempre és fàcil poder catalogar als usuaris: falta de temps, de recursos, d'informació, etc. No sempre disposem de recursos per adaptar-nos als diversos interessos de tot el col·lectiu
Definir bé el tipus de servei que ofereixes i l'ajut que pots prestar	Aconseguirem que els joves puguin determinar si han de mantenir una comunicació amb nosaltres i que esbrinin si s'identifiquen o si els podem resultar d'ajuda atenent a les seves necessitats.	

Fer xarxa i mantenir el contacte amb altres agents socials relacionats amb el col·lectiu.	Això ens permetrà tenir accés a joves amb els que altres agents treballen	
---	---	--

2 . Participació del jove/interacció: Com aconseguim que el jove participi i s'adreçi a nosaltres a través de les xarxes socials

Actuacions	ASPECTES POSITIUS AVANTATGES	ASPECTES NEGATIUS INCONVENIENTS
Aprendre a comunicar el que fem.	Explicar el que fem correctament.	conèixer les nostres limitacions i no crear falses expectatives.
Ajudar a potenciar l'autonomia i la seva capacitat del joves en la recerca d'informació	Generar ciutadans més autònoms	Per a no crear dependència.
Aclarir quins horaris tens d'atenció presencial i online.	Per a poder atendre correctament i no crear falses expectatives	
Cal que ens adaptem als interessos reals dels joves per tal de complir les seves necessitats. Per això cal escoltar-nos i adaptar les nostres actuacions a les seves demandes	Aconseguirem un interès real i incrementarem les possibilitats de que els joves participin en activitats programades, tot interactuant amb nosaltres a través d'un canal que fan servir habitualment	<p>És difícil arribar a tots els joves, sobretot en segons quins territoris.</p> <p>És difícil adaptar-se a les diferents realitats i necessitats del tots els joves als que ens adrecem</p> <p>Moltes vegades no podem plantejar el nostre pla de treball atenent exclusivament a allò que els</p>

		interessa i els crida l'atenció.
Cal atendre i prendre nota també dels interessos d'entitats juvenils, casals i diverses associacions formades per joves.	Mantenir una relació estreta i continuada amb aquest tipus de col·lectiu ens ajudarà a l'hora de recopilar informació relativa als interessos i a les necessitats dels joves. Aconseguint la seva implicació també podrem gaudir de l'atenció d'altres joves que mantenen relació amb ells.	Els interessos de les entitats juvenils no sempre coincideixen amb el ventall de necessitats del jovent.
Seria interessant poder comptar amb la implicació en projectes dels propis joves. De fet, si el col·lectiu planteja els seus propis projectes, hauriem d'intentar donar recolzament a la causa. D'aquesta forma aconseguirem el seu interès. Cal consultar-los continuament, fent servir aquest canal de comunicació, que ens permet trencar barreres de tot tipus: geogràfica, horària, etc.	Si el projecte interessa al col·lectiu juvenil ràpidament veurem com els propis joves juguen un paper clau i molt actiu en el desenvolupament dels projectes. Es va establint una relació més propera i s'incrementa el feedback, el que ens permet accedir també a altres joves.	Els projectes que acostumen a cridar l'atenció dels joves i a despertar el seu interès no sempre estan relacionats amb els objectius a assolir de les polítiques de joventut.

<p>Crear un contingut més interessant mitjançant la combinació d'informació relacionada amb oci i informació relacionada amb formació, ocupació, etc. O bé presentar aquest tipus d'informació d'una forma més atractiva.</p>	<p>Aconseguirem que els joves realment parin atenció i s'interessin pel que estem dient. Si presentem el contingut de forma que ells es sentin inclosos, també incrementarem la interacció.</p>	<p>Els joves acostumen a entrar a Facebook i a fer ús d'altres xarxes socials per distreure's. No sempre és fàcil cridar la seva atenció amb informació relacionada amb temes que, a priori, no els interessin gaire.</p>
<p>Fer més ús de les preguntes directes per cridar la seva atenció i fomentar una actitud més activa per la seva part. Més que enquestes quilomètriques, que sempre els fa pal, hauriem d'apostar per establir una comunicació amb ells més propera i que mostri que realment ens interessem per les seves necessitats.</p>	<p>És una forma de fomentar la seva participació de forma més activa</p> <p>També podem conèixer les seves necessitats de forma més directa i adaptar, en conseqüència, les nostres actuacions a elles.</p> <p>Som més efectius i podem aprofitar millor els recursos</p>	<p>No és un indicador totalment fiable, ja que només ens adaptarem a les necessitats de aquells joves que hagin decidit contestar als nostres requeriments, preguntes, enquestes, etc.</p> <p>Realitzar preguntes i demanar per la seva participació no es sinònim de participació segura. Es tracta d'un col·lectiu molt polaritzat: uns s'impliquen molt, però altres no s'impliquen gaire mai en res i mostren una actitud força pasiva.</p>

Demostrar que realment escoltem les seves necessitats i encaminem el nostre treball en donar resposta. Convertir en projectes les seves propostes. Felicitar el treball fet si els propis joves han contribuït.

Aconseguirem guanyar-nos part de la seva confiança. Quan vulguin posar un projecte en marxa, demanar assessorament o sol·licitar informació s'adreçaran a nosaltres.

No sempre es bo anar "presumint" del que hem realitzat o posat en marxa.

3. Fidelització: Com aconseguim assolir una reputació online i establir-nos com a principal font de consulta i informació?

Actuacions	ASPECTES POSITIUS AVANTATGES	ASPECTES NEGATIUS INCONVENIENTS
<p>Cal mostrar una actitud agradable i positiva. (Ex: Felicitar aniversaris, mostrar interès per les inquietuds dels usuaris i saber donar resposta a les seves necessitats). No dir mai no. Solucionar les preguntes.</p>	<p>Aconseguirem ser més propers i incrementarem la comunicació bidireccional amb els usuaris.</p> <p>Millora la nostra reputació online</p> <p>Si els hem ajudat, tornaran a acudir a nosaltres quan necessitin ajuda o assessorament relacionat amb determinades matèries</p>	<p>No cal sobrepassar segons quines barreres, no som els seus amics ni formem part del seu cercle més proper</p> <p>No volem vulnerar la seva intimitat</p> <p>Cal tenir present que som un servei darrere el qual es troben professionals</p>
<p>Oferir continguts de qualitat i d'utilitat</p>	<p>Aconseguirem donar una resposta efectiva a les necessitats del target amb el que treballem</p> <p>Si oferim als usuaris recursos que els són d'utilitat, tornaran a acudir a nosaltres en futures ocasions</p>	<p>No sempre disposem dels recursos i del temps necessari per oferir continguts amb la qualitat que ens agradaria</p> <p>El que a nosaltres ens sembla útil, d'interès i de qualitat no sempre els resultarà als joves amb els que treballem</p>

<p>Establir una línia editorial, una filosofia i una política d'actuació</p>	<p>D'aquesta forma tindrem més clars quins són els nostres objectius i de quina forma treballarem i elaborem projectes i/o actuacions per aconseguir-los</p>	<p>La falta de comunicació o formació entre els diversos agents que formen part de l'equip de treball pot causar una desavenència pel que fa a la nostre política d'actuació</p>
<p>Aglotinar tota la informació possible que pugui resultar d'utilitat al públic amb el que treballarem</p>	<p>Ens permet conèixer i accedir a un ampli ventall de possibilitats, eines i recursos. Disposant d'un mapa tan ampli, podem seleccionar de forma més fàcil allò que és realment interessant i útil per als joves.</p>	<p>No cal que ens establim com la principal font de consulta i informació. El nostre objectiu és donar-nos a conèixer pel nostre treball i per la utilitat i efectivitat que aportem al col·lectiu</p> <p>Has d'informar i ajudar, no busquem un número de seguidors pel simple fet de tenir-ho.</p>
<p>Treballar dia a dia, treball de formigueta per aconseguir la fidelització i per a reforçar el boca orella.</p>		



Aconseguir prescriptors.
Corresponsals-cibernàutics, que
comparteixin els nostres continguts.

Aconseguir que els prescriptors
difonguin la informació, com fer
vídeos per ells mateixos recomanant
activitats. Recursos fets pels propis
joves adreçats als joves.

4. Mecanismes de seguiment de l'impacte de la informació / Continguts: Com aconseguim que un contingut poc atractiu a priori per als joves els acabi interessant? Enumera un seguit d'actuacions que es poden desenvolupar per aconseguir aquest objectiu.

Fer ús de recursos visuals i adaptar els continguts que oferim al tipus de continguts que acostumen a consumir els joves

Presentar la informació de la forma més clara possible i a poder ser també consisa. Els joves acostumen a fer ús de les xarxes socials per distreure's i no els volem donar "la parrafada" o cap tipus de lliçó, ja que sinó no ens faran gaire cas.

Utilitzar eines relacionades amb el marqueting i saber destacar allò que pot despertar l'interès del públic de forma més fàcil (EX: Un concurs, començar parlant del premi per crida l'atenció).

Proposar que els propis joves elaborin part del contingut o participin en els projectes per fer-los sentir més integrats i per reforçar els llaços.

Relativitzar els "me gusta"

Cal tenir en compte que tots els continguts no són atractius per a tothom.

No abusar dels emoticons ni les abreviatures.

Ajuda moltes vegades signar amb el nom del tècnic la informació que es penja. Cal tenir en compte que a les xarxes socials els joves busquen persones.

Buscar un equilibri entre allò formal i no formal.

Dir coses quan es penja informació.

5. Enumera 3 consells pràctics que donaries a altres informadors juvenils que treballen fent ús de les xarxes socials:

Trobar espais per resoldre els dubtes en comú amb d'altres professionals.
Fer una planificació de continguts.
No desmotivarse.
No deixar missatges pendents per a resoldre.
Experimentar i equivocar-se, es molt important que vegin que s'innova
Aprendre a detectar els errors i acceptar-los i aprendre d'ells.
Copiar el que fan d'altres.
Ser constants i coherents.
Potenciar sentiments de pertinença i localista
El que al final fas fer-ho bé.
Cal més fer poc i bé i molt i no tant bé.
Tenir cura de les bases de dades si s'utilitzen per fer mailings.
Fer ús d'eines de gestió de xarxes socials per aprofitar el temps, els recursos, planificar millor la nostra feina i aconseguir incrementar l'eficàcia.
Abans de comptar amb presència a les xarxes socials, plantejar i deixar clara la finalitat i els objectius de ser-

hi. En funció dels propòsits a seguir, establir un pla de comunicació 2.0, un posicionament.

Fer ús d'un llenguatge que s'adapti al nostre target i al col·lectiu amb el que treballem. Sense oblidar que oferim un servei i que darrere d'aquest es troben professionals; cal arribar a una combinació que no sigui massa col·loquial ni excessivament formal o burocràtica.

Mesurar la quantitat d'actualitzacions i la nostra participació a les xarxes socials amb l'objectiu de no saturar al públic al que ens adrecem. Oferir contingut que realment sigui important, saber prioritzar i ser el més útils possible.

Utilitzar eines relacionades amb el marketing per tal d'oferir un contingut atractiu, que cridi l'atenció i fomenti una actitud participativa entre els nostres usuaris.

Fomentar el feedback i atendre tant a les crítiques positives com a les negatives. Si els usuaris mostren el seu descontentament amb alguna de les actuacions que hem portat a terme, no és bo fer oïdes sordes; cal respondre a les inquietuds del públic i treballar en noves actuacions que realment sigui d'ajuda i d'utilitat.

Frenar als usuaris que generin actuacions i actituds negatives envers el nostre servei o envers la resta d'usuaris (trolls). Fer ús de les eines que ofereixen les xarxes socials per censurar aquests tipus de comportaments que no porten enlloc (Exemple: Facebook pot censurar paraules malsonants).

Parar molta atenció a aspectes relacionats amb els drets d'imatges i cenyir-nos totalment a la legislació vigent.

Crear una xarxa de contactes amb tots els agents implicats en el nostre àmbit i compartir recursos i continguts que siguin d'utilitat al públic amb el que treballem.

Resultat Qüestionari ONLINE

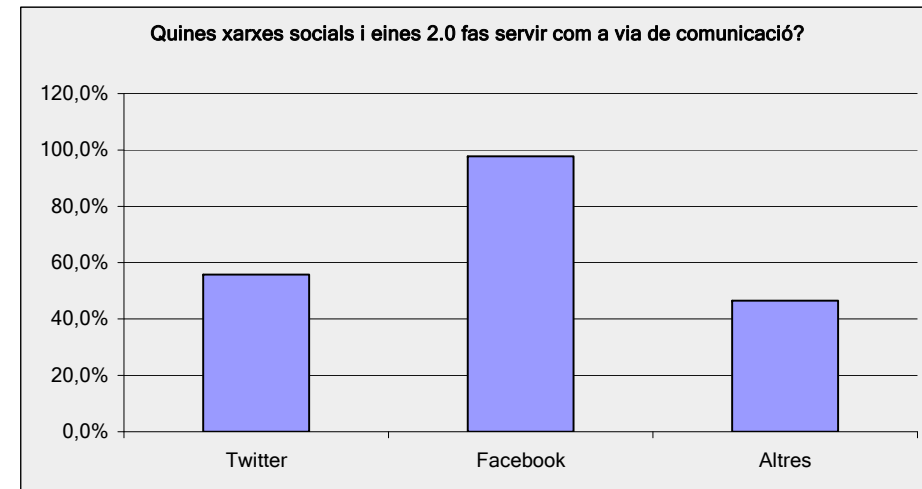
PREGUNTA 1

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Quines xarxes socials i eines 2.0 fas servir com a via de comunicació?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Twitter	55,8%	24
Facebook	97,7%	42
Altres	46,5%	20
Quins?		19
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0

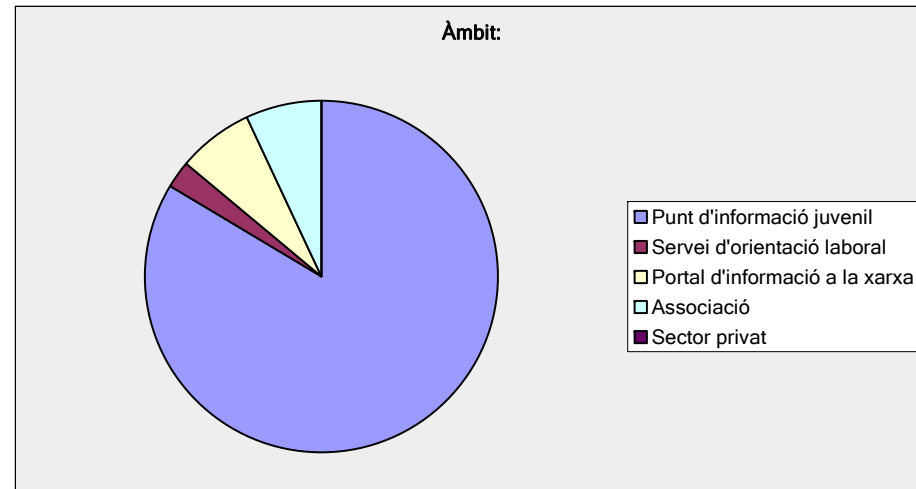
Number	Response Date	Quins?	Categories
1	sep 22, 2012 3:28 PM	Google +, foursquare, issuu	
2	sep 21, 2012 9:01 PM	correu electrònic	
3	sep 21, 2012 3:44 PM	butlletí	
4	sep 21, 2012 10:40 AM	Newsletter	
5	sep 18, 2012 10:52 AM	Bloc	
6	sep 13, 2012 2:29 PM	Blog	
7	sep 13, 2012 8:07 AM	Correu	
8	sep 12, 2012 5:12 PM	La web de l'equipament juvenil	
9	sep 12, 2012 3:58 PM	Mailing, butlletins	
10	sep 12, 2012 10:47 AM	Hootsuite,	
11	sep 12, 2012 10:00 AM	Mail	
12	sep 12, 2012 9:06 AM	Instagram	
13	sep 12, 2012 8:37 AM	Issuu, Dropbox, Netvibes, Blogger...	
14	sep 10, 2012 3:00 PM	Web del Departament de Joventut	
15	sep 10, 2012 2:25 PM	Google+, Foursquare, issuu, flickr	
16	sep 10, 2012 10:25 AM	correu electrònic i web	
17	sep 7, 2012 5:29 PM	Blogger	
18	sep 7, 2012 2:48 PM	youtube, outlook, google docs	
19	sep 7, 2012 10:51 AM	youtube, mspace, blogger, google+, flykr, picassa...	



PREGUNTA 2

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Àmbit:		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Punt d'informació juvenil	83,7%	36
Servei d'orientació laboral	2,3%	1
Portal d'informació a la xarxa	7,0%	3
Associació	7,0%	3
Sector privat	0,0%	0
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0



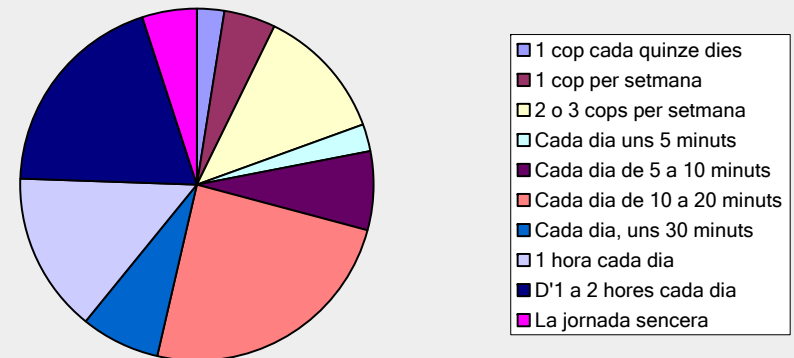
PREGUNTA 3

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Quantes hores destines cada dia a dinamitzar les xarxes socials?

Answer Options	Response Percent	Response Count
1 cop cada quinze dies	2,3%	1
1 cop per setmana	4,7%	2
2 o 3 cops per setmana	11,6%	5
Cada dia uns 5 minuts	2,3%	1
Cada dia de 5 a 10 minuts	7,0%	3
Cada dia de 10 a 20 minuts	23,3%	10
Cada dia, uns 30 minuts	7,0%	3
1 hora cada dia	14,0%	6
D'1 a 2 hores cada dia	18,6%	8
La jornada sencera	4,7%	2
answered question		43
skipped question		0

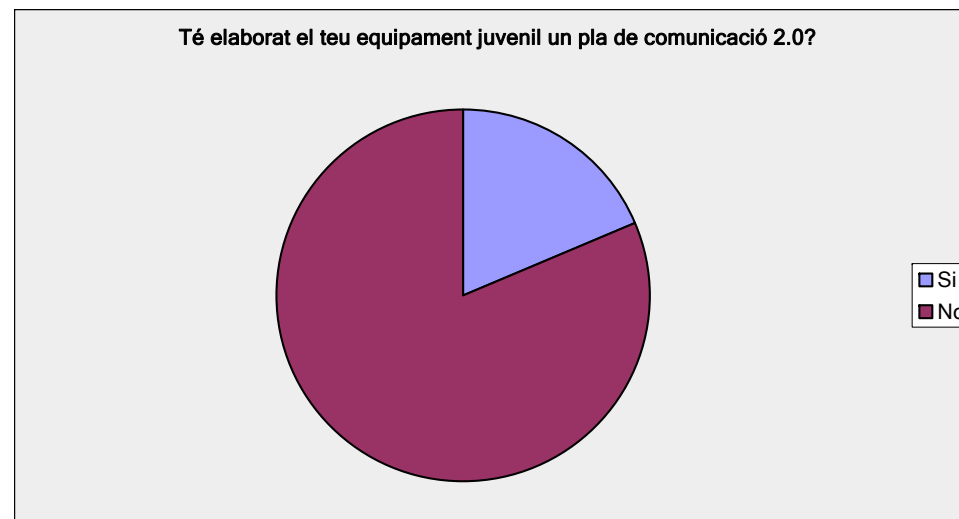
Quantes hores destines cada dia a dinamitzar les xarxes socials?



PREGUNTA 4

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

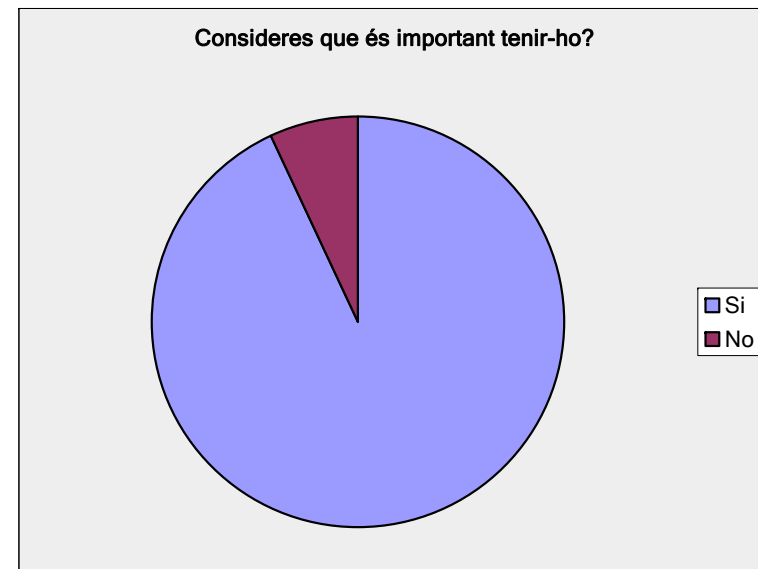
Té elaborat el teu equipament juvenil un pla de comunicació 2.0?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Si	18,6%	8
No	81,4%	35
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0



PREGUNTA 5

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Consideres que és important tenir-ho?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Si	93,0%	40
No	7,0%	3
Per què?		33
	<i>answered question</i>	43
	<i>skipped question</i>	0





Number	Response Date	Per què?
1	sep 25, 2012 2:38 PM	Per seguir tots un mateix model
2	sep 22, 2012 3:28 PM	Com tot, estaria bé tenir una ruta prevista per veure després que hem fet, el que no i per què.
3	sep 21, 2012 9:01 PM	és necessari
4	sep 21, 2012 3:44 PM	Considero que avui dia els joves viuen immersos en l'entorn 2.0 i per tant s'ha convertit en una via de comunicació necessària per tal d'arribar al nostre públic clau.
5	sep 21, 2012 10:53 AM	S'han d'establir els protocols correctes per utilitzar de forma eficaç totes les eines.
6	sep 19, 2012 8:56 AM	PER MARCAR OBJECTIUS I ORDENAR LA INFO QUE ES DÓNA AL JOVENT A LA XARXA
7	sep 14, 2012 4:29 PM	No conec tots els temes que es contemplen des del pla de comunicació, però crec que cal tenir presents unes directrius informatives.
8	sep 13, 2012 3:36 PM	No ho sé.
9	sep 13, 2012 2:29 PM	Per unificar tant els criteris, l'estil i el contingut de la informació i comunicació. Per a concretar el tipus d'informacions que s'hi pengen, com, perfil de joves agregats, acceptació o no d'eventos.... ordenar el perfil, de quines activitats crear eventos, com no saturar els joves (si crees masses eventos, al final ja no els miren)
10	sep 13, 2012 11:31 AM	És una eina molt potent per arribar als i les joves.
11	sep 13, 2012 8:59 AM	Perquè així tens un objectiu a aconseguir i no vas improvisant
12	sep 13, 2012 8:28 AM	Per que és necessari marcar una ruta, un protocol de comunicació, així com un repartiment de tasques. Dins del Pla de comunicació, és també molt important tenir un llibre d'estil, ja sigui el pròpi de l'administració o crear-ne un a partir de les línies de disseny que empra l'ens.
13	sep 13, 2012 8:27 AM	Perquè permet tenir estratègies ben definides per poder arribar a més usuaris, basant-se en les demandes d'aquests a la xarxa
14	sep 13, 2012 6:33 AM	xq és una manera de donar-se a conèixer i moltes vegades els usuaris ho poden fer servir com a eina i per estar informats.
15	sep 12, 2012 5:15 PM	Per organitzar-te i quines eines faràs servir per cada ocasió
16	sep 12, 2012 5:12 PM	per arribar a més gent
17	sep 12, 2012 4:23 PM	Perquè és una molt bona manera de focalitzar els esforços i tenir les tasques ben repartides. Sinó corres el risc de perdre't per la xarxa.
18	sep 12, 2012 3:58 PM	



- | | | |
|----|-----------------------|---|
| 19 | sep 12, 2012 11:01 AM | Per fer arribar als joves aquella informació que necessiten o és del seu interès. |
| 20 | sep 12, 2012 10:47 AM | Per visualitzar el funcionament, organitzar les tasques/horaris i cohesionar el missatge. Tot plegat, optimitzar les tasques. |
| 21 | sep 12, 2012 10:32 AM | Per donar una imatge conjunta, per estalviar temps i explotar les sinèrgies que es poden crear entre els diferents serveis i projectes de l'equipament. Per apropar-nos als i a les joves d'una manera efectiva i sense ser "pesats". |
| 22 | sep 12, 2012 10:00 AM | Per que el gruix dels nostres usuaris/ies consulta, reb i s'informa mitjançant aquest tipus de comunicació |
| 23 | sep 12, 2012 9:06 AM | És la manera de que la/les persona/es que gestioni/n les xarxes socials, pugui transmetre amb facilitat allò que se li demana, a més a més, sempre amb la mateixa coherència. |
| 24 | sep 12, 2012 8:37 AM | És imprescindible, no es pot engegar una comunicació 2.0 sense marcar-se uns objectius, i això és reflecteix en el pla. |
| 25 | sep 10, 2012 3:00 PM | Per tal d'establir una major i millor comunicació amb nostre públic diana. Per tal de marcar línies estratègiques per a arribar a més persones joves. |
| 26 | sep 10, 2012 2:25 PM | Com tot, està bé tenir un full de ruta, per saber on anar, com, i el més important, poder evaluar després si hem fet les coses bé o no. |
| 27 | sep 7, 2012 5:29 PM | Per poder encaminar millors les nostres futures actuacions. |
| 28 | sep 7, 2012 3:23 PM | Per organitzar i optimitzar la dedicació i que qualsevol persona pugui realitzar les tasques amb més facilitat. |
| 29 | sep 7, 2012 2:48 PM | Per reconèixer i plasmar la importància d'aquestes eines a l'hora de planificar estratègies comunicatives i/o participatives amb el jovent.
però no n'estic segura. Suposo que no és del tot important, però en poc temps ho serà. |
| 30 | sep 7, 2012 12:58 PM | També dependrà del cada lloc i els usuaris. |
| 31 | sep 7, 2012 10:51 AM | sovint la comunicació corre a càrrec del tècnic responsable i no hi ha mai unes bases establertes que regeixin i en limitin l'ús. |
| 32 | sep 7, 2012 10:34 AM | Perquè la gran majoria de joves funcionen per xarxes socials, a no ser que vinguin cada dia pel Pij i s'assabentin dels tallers que fem, etc. |
| 33 | sep 7, 2012 10:15 AM | Perquè és el mitjà on majoritàriament es mouen els nostres usuaris/es |

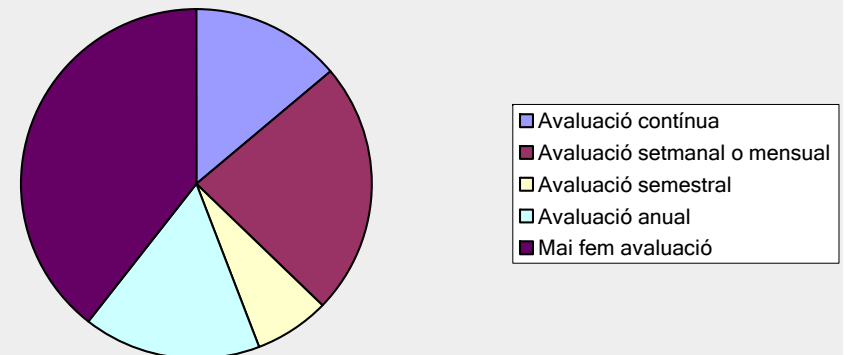
PREGUNTA 6

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Avalueu periòdicament la tasca que realitzeu a través de les xarxes socials? Quin tipus d'avaluació realitzeu?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Avaluació contínua	14,0%	6
Avaluació setmanal o mensual	23,3%	10
Avaluació semestral	7,0%	3
Avaluació anual	16,3%	7
Mai fem avaluació	39,5%	17
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0

Avalueu periòdicament la tasca que realitzeu a través de les xarxes socials?
Quin tipus d'avaluació realitzeu?



PREGUNTA 7

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Com feu avaluació?

Number	Response Date	Response Text
1	sep 22, 2012 3:28 PM	Però anem revisant estadístiques de les aplicacions per veure quanta gent ens segueix.
2	sep 21, 2012 9:01 PM	N'anem parlant en xerrades informals i alguns cops en reunions
3	sep 21, 2012 3:44 PM	a través d'indicadors
4	sep 21, 2012 11:03 AM	reunió on es recull les valoracions realitzades pel usuari/es i dades d'us
5	sep 21, 2012 10:53 AM	Amb les estadístiques que ens indica la interacció dels usuaris INDICADORS QUANTITATIUS: TENIM UN REGISTRE DE PUBLICACIONS AL FACEBOOK I GOOGLE ANALYTICS PELS BLOCS. ¶
6	sep 19, 2012 8:56 AM	FEM REUNIÓ D'AVALUACIÓ I UN INFORME D'ENCERTS, ERRORS I PUNTS A MILLORAR.
7	sep 18, 2012 10:52 AM	A través de l'informe d'avaluació de la pàgina de Facebook, estadístiques del bloc, etc. Valorem el nombre d'usuaris, la informació que es dona (gairebé diària), les consultes que es realitzen
8	sep 14, 2012 4:29 PM	a través de la xarxes socials... Directament fent revisió del del que s'ha publicat pels diferents mitjans i com s'ha fet. També hi ha una revisió municipal ja que treballem per l'administració i aquesta és la responsable final de la comunicació.
9	sep 13, 2012 2:29 PM	comunicació.
10	sep 13, 2012 8:59 AM	Fem estadístiques mensuals dels usos que hi fem i dels usos que hi han els usuaris. Recopte de nº de usuaris¶ Recopte de consultes¶
11	sep 13, 2012 8:28 AM	Reunions d'equip Revisem els "stats" del bloc/web, i xarxes socials i valorem aquells aspectes que cal millorar. També
12	sep 13, 2012 8:27 AM	realitzem l'avaluació mitjançant indicadors (quantitatius i qualitatius)
13	sep 13, 2012 6:33 AM	Reunió entre els diferents responsables de dinamitzar les xarxes
14	sep 12, 2012 5:15 PM	no en fem
15	sep 12, 2012 5:12 PM	A través del recull de dades que es poden obtenir amb el google analytics facebook, la web, etc.
16	sep 12, 2012 3:58 PM	A través de l'Analytics i del seguiment de les interaccions. Comparativa de dades amb períodes anteriors, sobre nombre de missatges, respostes i altres tipus
17	sep 12, 2012 10:47 AM	d'interacció amb usuaris. En previsió: enquestes
18	sep 12, 2012 10:32 AM	DAFO de tot l'equipament, serveis i projectes que es duen a terme.
19	sep 12, 2012 10:22 AM	Reunions
20	sep 12, 2012 10:00 AM	Numero de connexions, seguiment i resposta de les propostes
21	sep 12, 2012 9:06 AM	Valorem la incidència que s'ha tingut amb, respostes i/o repulades
22	sep 12, 2012 8:37 AM	Analitzem la resposta que hem tingut dels joves en els mitjans on hem fet difusió. Sempre preguntem
23	sep 10, 2012 2:25 PM	com ens han conegut, posant especial èmfasi si ens han conegut a través de les xarxes socials.
24	sep 10, 2012 10:25 AM	Mirem estadístiques de les diverses aplicacions per veure el resultat
25	sep 10, 2012 10:25 AM	Reunió de coordinació amb els tècnics i informadors
26	sep 7, 2012 5:29 PM	Número d'usuaris
27	sep 7, 2012 3:23 PM	Reunions de l'equip educatiu
28	sep 7, 2012 2:48 PM	Quantitativament
28	sep 7, 2012 12:58 PM	Es compten les consultes que es realitzen i ja està al programa de consultes del SIJ.

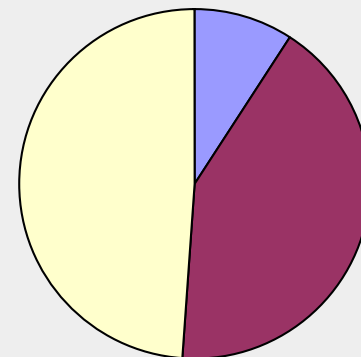
PREGUNTA 8

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Consulteu als joves i/o vostres usuaris el seu grau de satisfacció amb la teva tasca?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Si, a través de qüestionaris, ja que volem tenir molt present l'opinió dels usuaris	9,3%	4
No, només fem difusió de la informació	41,9%	18
Algunes vegades	48,8%	21
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0

Consulteu als joves i/o vostres usuaris el seu grau de satisfacció amb la teva tasca?



- Si, a través de qüestionaris, ja que volem tenir molt present l'opinió dels usuaris
- No, només fem difusió de la informació
- Algunes vegades

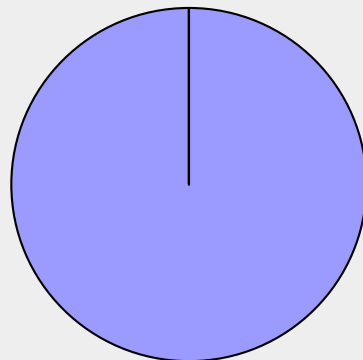
PREGUNTA 9

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Creus que cal tenir en compte les consultes o demandes d'informació que els usuaris realitzen a través de les xarxes socials?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Si	100,0%	43
No	0,0%	0
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0

Creus que cal tenir en compte les consultes o demandes d'informació que els usuaris realitzen a través de les xarxes socials?



■ Si
■ No

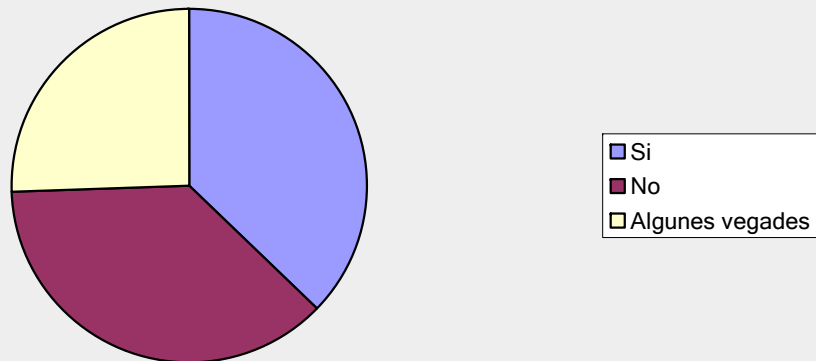
PREGUNTA 10

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Fas servir eines que ofereixen les xarxes socials, com per exemple el xat? Utilitzes aquest canal de comunicació per atendre les consultes dels usuaris, així com ho fas amb

Answer Options	Response Percent	Response Count
Si	37,2%	16
No	37,2%	16
Algunes vegades	25,6%	11
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0

Fas servir eines que ofereixen les xarxes socials, com per exemple el xat?
Utilitzes aquest canal de comunicació per atendre les consultes dels usuaris,
així com ho fas amb el mail?



PREGUNTA 11

Com creus que es pot arribar a més usuaris fent servir eines 2.0? Quina estratègia segueixes?

1	sep 25, 2012 2:38 PM	Sí que crec que s'arribi a més gent, però a vegades no se sap com adreçar-se a totes aquelles persones que no tens com amic o que no et segueixen a la pàgina.
3	sep 22, 2012 3:28 PM	Utilitzant més el contacte via xat de les xarxes socials
4	sep 21, 2012 9:01 PM	explicant a la gent que utilitza aquest canals especialment com a hooby, de que poden utilitzar-los també per a altres usos: informar-se de temes concrets, buscar feina...
5	sep 21, 2012 3:44 PM	Mirar quins són els canals de comunicació més utilitzats entre els joves
6	sep 21, 2012 11:03 AM	El nombre és important, però prefereixo la fidelització.
7	sep 21, 2012 10:53 AM	De moment no utilitzem cap estraegia en especial. Només intentem estar al dia. Per a poder realitzar una dinamització adequada de les xarxes socials, és necessari disposar d'una persona encarregada específicament d'aquesta tasca i que pugui dedicar-hi un temps de dedicació ampli diàriament
8	sep 21, 2012 10:40 AM	
9	sep 19, 2012 8:56 AM	CREANT GRUPS DE JOVES PER MUNICIPIS.
10	sep 18, 2012 10:52 AM	Estratègia global, amb bloc, Facebook i Twitter. - Posant informació d'interès juvenil
11	sep 14, 2012 4:29 PM	- Oferint la informació d'una forma atractiva
12	sep 13, 2012 3:36 PM	Penjant diàriament informació d'interès pels joves. Generant continguts audiovisuals d'interès. Compartint continguts publicats pels joves o ja compartits per aquests.
13	sep 13, 2012 2:29 PM	Alternar amb informacions d'interès o que criden especialment l'atenció als joves (activitats juvenils, d'oci..)
14	sep 13, 2012 11:31 AM	Sense desbordar amb les publicacions. Si reps masses esdeveniments d'un mateix perfil, al final no els llegeixes. Enviant els esdeveniments als joves segons l'edat a qui van destinats (reconec que, a través del facebook, encara no he trobat com es pot fer, d'enviar l'esdeveniment als joves segons l'any de naixement)
15	sep 13, 2012 8:59 AM	Utilitzen les xarxes socials sovint, però no contuinament perquè t'has de fer notar però no fer pesat.
16	sep 13, 2012 8:28 AM	Cada 2 o 3 dies posem notícies, preguntes, esdeveniments, etc. Ara per ara no seguim cap estrategia en si



17	sep 13, 2012 8:27 AM	Crec que l'objectiu no ha d'esdevenir tenir més seguidors o usuaris, sinó fidelitzar-ne. Crec que ha de primar la qualitat de la informació i la seva temàtica per damunt de la quantitat. Si el contingut es manté i s'actualitza amb periodicitat, és molt probable que fidelitzis usuaris i que per tant aquests mateixos facin difusió de la teva pagina (followers, retweets, compartir en facebook, etc.)
18	sep 13, 2012 8:19 AM	Dedicant-hi més temps.
19	sep 13, 2012 8:07 AM	Motivació per temàtiques concretes. Difusió d'informacions d'interés per ells, tant a nivell d'orientació laboral i recursos, com també d'aspectes d'oci i culturals de la zona.
20	sep 13, 2012 6:33 AM	Atenció individualitzada amb la major celeritat possible a consultes que realitzen.
21	sep 12, 2012 5:15 PM	Sí, en el nostre cas, busquem aquella informació, esdeveniments, que pasen en el nostre dictricte, actes que fan les entitats juvenils i en fem difusió.
22	sep 12, 2012 5:12 PM	Que tots els canals estiguin actualitzats i oferint recursos no només del nostre equipament sinó oferint activitats, formació, temes d'interés que els pugui ser útils.
25	sep 12, 2012 4:23 PM	coordinat-no amb altres punts, i amb el boca orella
26	sep 12, 2012 3:58 PM	Ajudant als usuaris a aconseguir els seus objectius, donant resposta a les seves demantes i fent-los partíceps de les teves causes.
27	sep 12, 2012 11:01 AM	Informació al facebook i creació d'esdeveniments a través d'aquest mateix mitjà.
28	sep 12, 2012 10:47 AM	Utilitzar noves eines (aplicacions per a mòbil) L'estratègia que tenim és publicar notícies i informació d'interès a la nostra web i facebook. Per fer difusió de les nostres activitats intentem buscar públic potencial. Crec que es podria arribar a més usuaris contractant per part del nostre districte o de la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil una persona experta en comunicació que pogués dedicar com a mínim el 70% de la seva jornada laboral a gestionar les xarxes socials i altres eines 2.0 per treure-li més rendiment.
29	sep 12, 2012 10:32 AM	
30	sep 12, 2012 10:22 AM	El boca a boca, presència setmanal a l'institut
31	sep 12, 2012 10:00 AM	Viral amb una mica de "tiento".
32	sep 12, 2012 9:06 AM	Difonent informacions properes i útils per les usuàries, de manera que puguis crear una fidelització El boca orella és vital per arribar als i les joves. Si ofereixes allò que cerquen els i les joves tindràs una bona resposta. Si només et mires el melic, no aconseguiràs res! La comunicació 2.0 s'ha d'entendre com a omnidireccional, per tant no pot funcionar una comunicació d'emissor a receptor.
33	sep 12, 2012 8:37 AM	



34	sep 10, 2012 3:00 PM	Possar informació que sigui del seu interès.
36	sep 10, 2012 10:25 AM	Connectant tots els mitjans: presencial, facebook, twitter, web i correu electrònic.
37	sep 7, 2012 5:29 PM	Tenint informació atractiva, útil, actualitzada i de qualitat.
38	sep 7, 2012 3:23 PM	Es tracta de temps i dedicació per poder establir uns canals de comunicació en ambdós sentits, es qüestió de donar resposta i crear un bon ambient al voltant de les demandes dels usuaris.
39	sep 7, 2012 2:48 PM	Adaptant estratègies comunicatives del nostre jovent: p.ex. que ens facin un vídeo del nostre equipament, servei, etc.
40	sep 7, 2012 12:58 PM	fent-los partíceps A través d'hipervincles. Interessa no donar tota la informació en un sol post per sobreinformar o molestar i acostumar als joves a dirigir-los als llocs on poden trobar la informació (webs o altres
41	sep 7, 2012 10:51 AM	xarxes socials)
42	sep 7, 2012 10:34 AM	Agregar gent coneguda de la gent que ja tenim,
43	sep 7, 2012 10:15 AM	la estrategia és que "(..)Mahoma va la montaña"

PREGUNTA 12

Com estimules la participació dels usuaris en les vostres xarxes socials?

Number	Response Date	Response Text
1	sep 25, 2012 2:38 PM	Més aviat, és informativa. Alguna vegada, arriba alguna consulta pel Facebook.
3	sep 22, 2012 3:28 PM	Posant fotos, fent concursos..
4	sep 21, 2012 9:01 PM	a través de les mateixes xarxes, i sobretot parlant-ne quan ens veiem
5	sep 21, 2012 3:44 PM	penjant informació d'interès juvenil, fent preguntes, compartint informació...
6	sep 21, 2012 11:03 AM	Amb polítiques de proximitat
7	sep 21, 2012 10:53 AM	A través de les activitats que realitzem
8	sep 21, 2012 10:40 AM	<p>Intentem compartir totes aquelles informacions que puguin fer interessants per a joves, però manquen espais específics de debat i de feed-back amb els usuaris.</p> <p>AL FACEBOOK: CREANT ESDEVENIMENTS, LLENÇANT PREGUNTES OBERTES I ALGUNA VEGADA FENT UNA ENQUETA.</p> <p>AL BLOC: LINKANT AMB SERVEIS DE XAT I DONANT LA POSSIBILITAT DE CONTACTAR-NOS.</p>
9	sep 19, 2012 8:56 AM	EL FEEDBACK A LES XARXES ÉS MOLT DIFERENT QUE PRESENCIAL O VIA MAIL.
10	sep 18, 2012 10:52 AM	Amb preguntes
11	sep 14, 2012 4:29 PM	Fent servir els dos punts anteriors, és a dir, només posant informació del seu interès (màxim tres elements diaris) i fer-ho de forma atractiva.
12	sep 13, 2012 3:36 PM	Fent preguntes, demanant suggeriments, propostes, idees...
13	sep 13, 2012 2:29 PM	Generant continguts audiovisuals d'interès i fent-los partíceps d'aquests continguts.
14	sep 13, 2012 11:31 AM	Publicant informacions d'interès juvenil
15	sep 13, 2012 8:59 AM	Cada 2 o 3 dies posem notícies, preguntes, esdeveniments, etc.
16	sep 13, 2012 8:28 AM	Doncs anant posant les informacions que els interessin varies vegades
17	sep 13, 2012 8:27 AM	Mitjançant enquestes, projectes encarats a dinamitzar les xarxes socials, concursos on-line, etc.
18	sep 13, 2012 8:19 AM	No ho faig (per manca de temps)
19	sep 13, 2012 8:07 AM	<p>A través d'un contacte molt periòdic.</p> <p>Amb un llenguatge planer i missatges directes sobre la participació a diferents activitats que proposem.</p>
20	sep 13, 2012 6:33 AM	"Obrint" la xarxa a comentaris i etiquetatge de fotografies.



21	sep 12, 2012 5:15 PM	Simpement fem servir les xarxes per a informar i fer difusió de les activitats properes per a joves, sense esperar una participació activa en els nostres perfils.
22	sep 12, 2012 5:12 PM	Animant a què aprticipin, que els canals utilitzats estiguin actualitzats i vius i que vegin que comuniquem de forma constant.
23	sep 12, 2012 5:12 PM	no ho fem
25	sep 12, 2012 4:23 PM	informant
26	sep 12, 2012 3:58 PM	A través de la invitació constant a la participació, opinió i generació de sinèrgies colaboratives.
27	sep 12, 2012 11:01 AM	Creant concursos i activitats del seu interès que sinó consulten al facebook difícilment se n'assabenten. Responent per aquest mitjà algunes de les consultes i/o demandes que fan.
28	sep 12, 2012 10:47 AM	Animo a penjar arxius (fotos, videos) relacionats i a fer comentaris
29	sep 12, 2012 10:32 AM	Per ara no ho fem, per manca de temps de dedicació.
30	sep 12, 2012 10:22 AM	Només és de caràcter informatiu, no hi ha participació recíproca dels joves
31	sep 12, 2012 10:00 AM	No es participativa
32	sep 12, 2012 9:06 AM	Amb les xarxes socials, l'estimulació vé de manera que les usuàries puguin respondre't i crear un feedback, ja que la comunicació és múltidireccional
33	sep 12, 2012 8:37 AM	Oferint informacions del seu interès, amb un llenguatge de tu a tu, demanant la seva opinió, allò que els inquieta i que ens pot ajudar a millorar. Fent preguntes obertes, on poden dir la seva.
34	sep 10, 2012 3:00 PM	Per exemple, ara estem en festes majors, doncs animant-los a que pengin fotos a través d'Instagram amb l'incentiu que les 3 millor fotografies acanseguiran un premi.
36	sep 10, 2012 10:25 AM	Amb petits concursos, fent preguntes...
37	sep 7, 2012 5:29 PM	Intent fer-lo partíceps de les actuacions que duem a terme i interessant-nos per la seva opinió i necessitats.



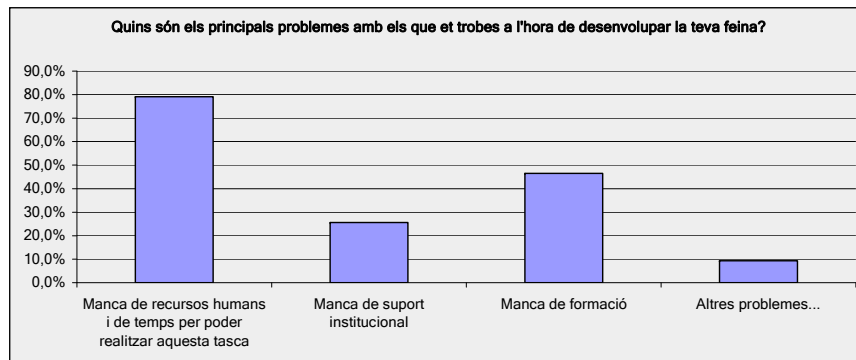
38	sep 7, 2012 3:23 PM	Oferint continguts que siguin interessants i demandats per part dels i les usuàries i potenciar les converses del grup.
39	sep 7, 2012 2:48 PM	Mitjançant concursos, bonificacions a tallers, presència en esdeveniments del departament...
40	sep 7, 2012 12:58 PM	creant debat, o encoratjant positivament El més important és conèixer bé els seus interessos i tenir dos tipus de informació, com a qualsevol mitjà de comunicació (la informació que enganxa -fotos, vídeos, opinions, etc.- i la informació d'interès general). Els canals de participació es dinamitzen molt bé aprofitant espais concrets amb grups concrets de joves, de manera que es tracten temàtiques específiques.
41	sep 7, 2012 10:51 AM	
42	sep 7, 2012 10:34 AM	Animant-los a participar, a fer els tallers, a venir a veure l'espai...
43	sep 7, 2012 10:15 AM	aplicant estratègies de proximitat

PREGUNTA 13

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Quins són els principals problemes amb els que et trobes a l'hora de desenvolupar la teva feina?		
Answer Options	Response Percent	Response Count
Manca de recursos humans i de temps per poder	79,1%	34
Manca de suport institucional	25,6%	11
Manca de formació	46,5%	20
Altres problemes...	9,3%	4
Quins?		6
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0

Number	Response Date	Quins?	Categories
1	sep 22, 2012 3:28 PM	Ordinadors preparats, temps per fer-lo, poder tenir un smartphone de la institució per anar actualitzant.	
2	sep 13, 2012 2:29 PM	Molts problemes informàtics constants que enlenteixen o limiten la feina. A més cada cop més costa més que arreglin els problemes degut a les retallades.	
3	sep 13, 2012 11:31 AM	Falta conèixer les potencialitats que té cada eina. Els coneixements que en tinc són d'usuari	
4	sep 13, 2012 8:27 AM	permisos i llicències de programari, manca de material informàtic i multimèdia actual	
5	sep 10, 2012 2:25 PM	recursos materials	
6	sep 7, 2012 12:58 PM	cursos de disseny gràfic per fer més atractius els flyers de les activitats, per exemple.	



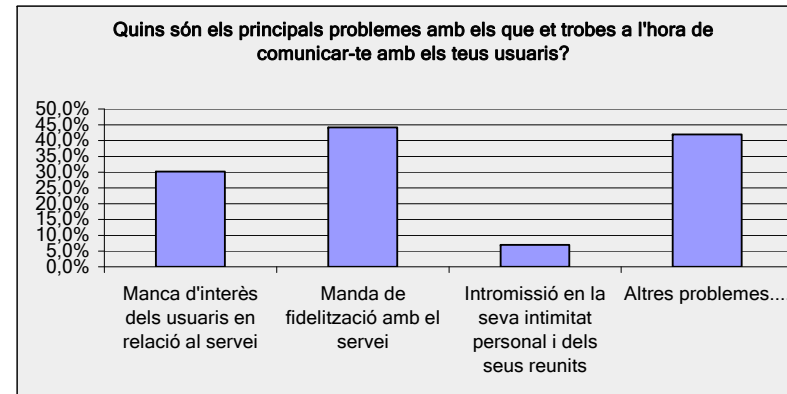
PREGUNTA 14

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Quins són els principals problemes amb els que et trobes a l'hora de comunicar-te amb els teus usuaris?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Manca d'interès dels usuaris en relació al servei	30,2%	13
Manda de fidelització amb el servei	44,2%	19
Intromissió en la seva intimitat personal i dels seus	7,0%	3
Altres problemes....	41,9%	18
Quins?		18
answered question		43
skipped question		0

Number	Response Date	Quins?	Categories
1	sep 25, 2012 2:38 PM	manca de participació	
3	sep 21, 2012 11:03 AM	manca de temps	
4	sep 13, 2012 2:29 PM	Retallades de pressupost que genera manca d'activitats o una disminució radical d'aquestes, que genera descontentament dels joves cap el centre.	
5	sep 13, 2012 11:31 AM	La bona comunicació dependrà de l'interès que els provoca la informació que els envies	
6	sep 13, 2012 8:19 AM	No coincidència d'horaris	
7	sep 13, 2012 8:07 AM	O almenys, el retorn és insuficient per avaluar la tasca.	
8	sep 12, 2012 5:15 PM	cap	
9	sep 12, 2012 5:12 PM	No tenim per norma problemes envers a la comunicació	
10	sep 12, 2012 4:23 PM	diversificació d'interessos	
11	sep 12, 2012 3:58 PM	A cops d'altres informacions t'acaben tapant. Cal saber molt bé quan i on difons els teus missatges.	
12	sep 12, 2012 10:47 AM	Poc "feedback"	
13	sep 12, 2012 10:32 AM	Dificultat de localitzar el públic diana	
14	sep 12, 2012 10:00 AM	Problemes institucionals	
15	sep 10, 2012 2:25 PM	recusos materials	
16	sep 7, 2012 5:29 PM	Poca implicació	
17	sep 7, 2012 3:23 PM	Falta de temps de dedicació	
18	sep 7, 2012 12:58 PM	depèn del moment, poder la desmotivació	

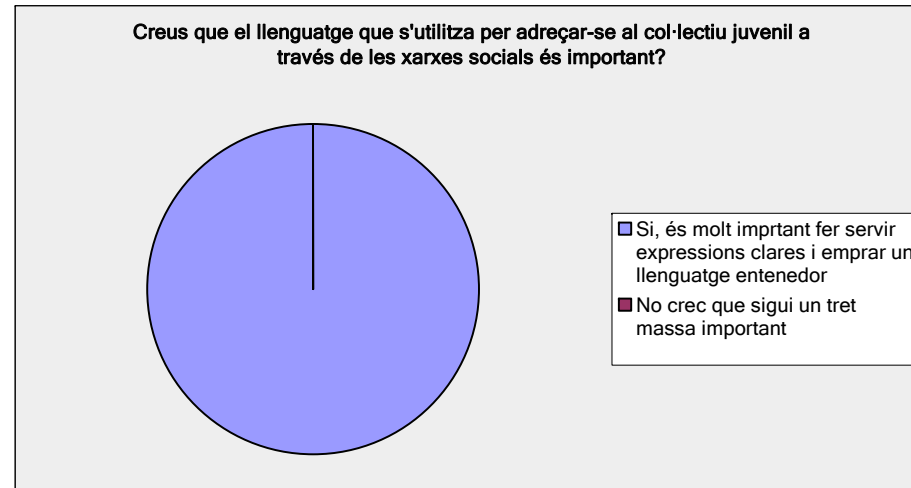


PREGUNTA 15

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Creus que el llenguatge que s'utilitza per adreçar-se al col·lectiu juvenil a través de les xarxes socials és important?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Si, és molt important fer servir expressions clares i emprar	100,0%	43
No crec que sigui un tret massa important	0,0%	0
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0



PREGUNTA 16

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Quin tipus de llenguatge utilitzes per comunicar-te amb els teus usuaris?

Number	Response Date	Response Text
1	sep 25, 2012 2:38 PM	col·loquial.
3	sep 22, 2012 3:28 PM	Llenguatge més coloquial, no tant formal. planer, resumit i col.loquial
4	sep 21, 2012 9:01 PM	evitem especialment el llenguatge sexista
5	sep 21, 2012 3:44 PM	Un llenguatge curt, clar i directe.
6	sep 21, 2012 11:03 AM	proper però dintre d'uns parametres de correcció
7	sep 21, 2012 10:53 AM	Informal però correcte, sense entrar en argots ni altre tipus de llenguatge
8	sep 21, 2012 10:40 AM	Llenguatge entenedor, proper i col·loquial FRASES CURTES (MODEL TUIT), MÀXIM 4 LÍNIES, 'TRACTANT DE TU', AMB ÉMFASI (EXCLAMACIONS) I DONANT ÀNIMS. MOLT IMPORTANT POSAR ENLLAÇOS ON COMPELTAR LA
9	sep 19, 2012 8:56 AM	
10	sep 18, 2012 10:52 AM	Llenguatge directe, sense formalitats, de tu a tu, parlant en segona persona del singular, etc.
11	sep 14, 2012 4:29 PM	Utilitzem un llenguatge molt visual, i en el que es posa informació escrita bàsica.
12	sep 13, 2012 3:36 PM	Català ben escrit però buscant un llenguatge que motivi als joves a llegir la informació.
13	sep 13, 2012 2:29 PM	Llenguatge estandart no formal, però tampoc vulgar. No creiem que per parlar amb llenguatge vulgar ens
14	sep 13, 2012 11:31 AM	llenguatge formal, però sense tecnicismes. També varia segons la formació i edat del jove a qui et dirigeixes
15	sep 13, 2012 8:59 AM	Directe, proper i curt.
16	sep 13, 2012 8:28 AM	Missatges curts i clars i molt planers Utilitzo un llenguatge directe i sense pretensions. No utilitzem expressions com apunta't, o vine!, sinó que
17	sep 13, 2012 8:27 AM	informem. Tampoc som màquines, així que expressem emocions, compartim informació dels altres joves,
18	sep 13, 2012 8:19 AM	Depenent del que es tracta, formal i/o informal
19	sep 13, 2012 8:07 AM	Molt planer, utilitzant frases molt motivadores i utilitzant molt els símbols de puntuació. (!!!)
20	sep 13, 2012 6:33 AM	Un llenguatge sense tecnicismes. Frases curtes i clares. Publicant sempre que és possible en castellà i
21	sep 12, 2012 5:15 PM	llenguatge clar i entenedor, sense gaires tecnicismes
22	sep 12, 2012 5:12 PM	Llenguatge correcte i col·loquial, no molt formal ni culte
23	sep 12, 2012 5:12 PM	Llenguatge clar
24	sep 12, 2012 5:11 PM	LLenguatge clar i directe
25	sep 12, 2012 4:23 PM	un llenguatge senzill i proper



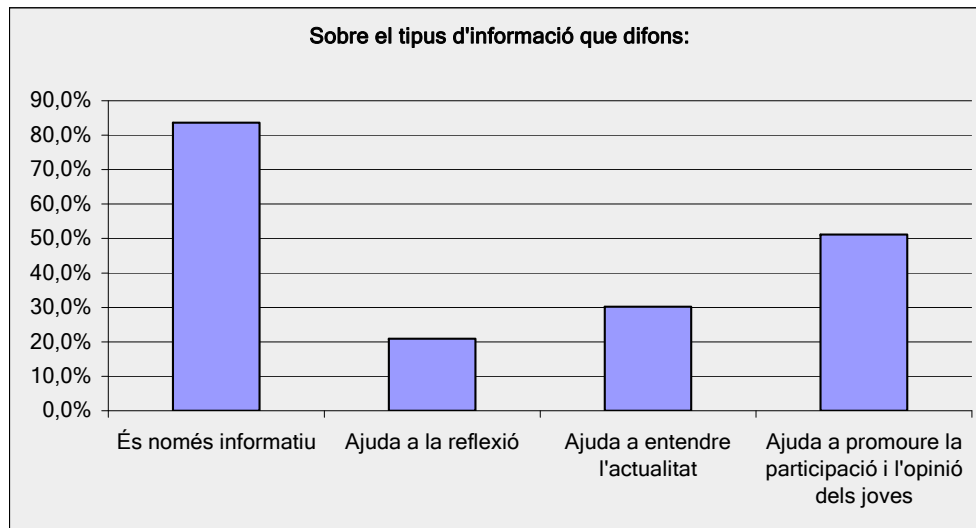
26	sep 12, 2012 3:58 PM	No utilitzem un registre molt elevat, però tampoc vulgaritzem els nostres comentaris. Cal ser planer, proper i transparent.
27	sep 12, 2012 11:01 AM	Llenguatge que ells utilitzin i frases entenedores i no excessivament llargues.
28	sep 12, 2012 10:47 AM	Ni massa formal ni massa "coleguisme"... i sempre gramàticament correcte!
29	sep 12, 2012 10:32 AM	Frases senzilles sense retòrica, ni abreviatures, escrites en català.
30	sep 12, 2012 10:22 AM	Un llenguatge molt planer, directe i entenedor
31	sep 12, 2012 10:00 AM	Massa oficial
32	sep 12, 2012 9:06 AM	Mirem que sigui el més entenedor i proper possible Llenguatge directe, de tu a tu, no parlem amb llenguatge SMS però si amb un llenguatge adreçat a joves, no institucional.
33	sep 12, 2012 8:37 AM	
34	sep 10, 2012 3:00 PM	Es una barreja de llenguatge col·loquial però a la mateixa vegada una mica formal.
35	sep 10, 2012 2:25 PM	juvenil / formal
36	sep 10, 2012 10:25 AM	Un llenguatge fresc i directe, amb missatges que cridin l'atenció.
37	sep 7, 2012 5:29 PM	Clar, directe, no massa formal. Un llenguatge molt planer, semblant al utilitzat pels joves, però tenint cura de la correcció lingüística
38	sep 7, 2012 3:23 PM	
39	sep 7, 2012 2:48 PM	Un llenguatge entenedor, accessible i adaptat en funció del perfil del nostre usuari/a.
40	sep 7, 2012 12:58 PM	molt col.loquial i proper, sobretot amb els més joves.
41	sep 7, 2012 10:51 AM	El normal de qualsevol mitjà, ni tècnic ni vulgar. Com més imatge millor. Un llenguatge clar i amb molts signes exclamatius, o majúscules,...més aviat llenguatge visual que descriptiu
42	sep 7, 2012 10:34 AM	
43	sep 7, 2012 10:15 AM	llenguatge clar

PREGUNTA 17

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Sobre el tipus d'informació que difons:

Answer Options	Response Percent	Response Count
És només informatiu	83,7%	36
Ajuda a la reflexió	20,9%	9
Ajuda a entendre l'actualitat	30,2%	13
Ajuda a promoure la participació i l'opinió dels joves	51,2%	22
<i>answered question</i>		43
<i>skipped question</i>		0



PREGUNTA 18

Qüestionari: informació juvenil, xarxes socials i joves

Quins consells relacionats amb les eines 2.0 donaries a altres professionals homòlegs teus?

Number	Response Date	Response Text
1	sep 25, 2012 2:38 PM	Buscar estratègies de comunicació.
3	sep 22, 2012 3:28 PM	Poder intercambiar formes de fer i aplicaciones que vagin sortint per ajudar-nos. Poder juntarnos i pactar preus amb les empreses per baixar costos en les aplicaciones, per exemple al utilitzar un client de xaxes socials (Hootsuite, tweetdeck..), butlletins (mailchimp..).
4	sep 21, 2012 9:01 PM	poc a poc, és una mica vocacional , si t'agrada pots dedicar-li temps i al final sempre val la pena i vas aprenen estratègies
5	sep 21, 2012 3:44 PM	Evitar un ús repetitiu per tal de no saturar el canal de comunicació. No per més quantitat d'informació emesa l'usuari estarà més informat ja que ens podem convertir molt fàcilment en spam
6	sep 21, 2012 11:03 AM	el problema no són les eines, el problema són les condicions de treball que dificulten fer una feina de qualitat.
7	sep 21, 2012 10:53 AM	El de la formació contínua.
8	sep 21, 2012 10:40 AM	Incorporar les eines 2.0 com a requisit imprescindible per a la comunicació amb el jove, sempre i quan es pugui garantir un servei de qualitat QUE LA GENT JOVE LES PUGUI CONÈIXER I POSICIONAR-TE A LA XARXA CREAR GRUPS DE JOVES AL FACEBOOK PER EDATS/AFINITATS/POBLES... FER UN DISSENY WEB/BLOG SENZILL POSANT-TE EN LA PELL DE LA PERSONA JOVE: INFO CLARA I BREU, FÀCIL DE TROBAR, ACTUALITZADA I AMB RERERÈNCIES A LA FONT ORIGINÀRIA.
9	sep 19, 2012 8:56 AM	
10	sep 18, 2012 10:52 AM	Parlar amb llenguatge directe, sense formalitats, de tu a tu, parlant en segona persona del singular, etc.
11	sep 14, 2012 4:29 PM	Cal una feina constant. És important està al dia per tal d'arribar al màxim als joves, hem de pensar que els joves cada dia estan immersos a les noves tecnologies, les quals avancen rapidament, i els professional no hem de quedar-nos enrere.
12	sep 13, 2012 3:36 PM	

13	sep 13, 2012 2:29 PM	<p>Genera una millor xarxa una bona cartellera de contactes que una quantitat enorme de contactes o seguidors. Per exemple nosaltres evitem agregar tots aquells contactes paràsit tipus comerços o entitats privades.</p> <p>Alternar informacions d'interès dels joves amb altres informacions que potser d'entrada no els interessin, però que és bo que els arribi. A vegades no reps feed-back de les publicacions, però quan difons una activitat engrescadora pels joves, veus que s'ho miren, perquè ho comparteixen, fan consultes...</p>
14	sep 13, 2012 11:31 AM	<p>És una eina molt bona, però si s'utilitza bé. No ens hem de fer pesats perquè sinó no mostrant interès. Més val fer poc i ven fet i tenir les informacions molt actualitzades.</p>
15	sep 13, 2012 8:59 AM	
16	sep 13, 2012 8:28 AM	<p>Alhora contestar sempre els missatges que et deixen els joves, considerar-lo un mitja igual de important que el correu electronic o el telefon</p> <p>En primer lloc utilitzar totes les eines que l'entorn virtual ens permet gaudir: facebook, twitter, gmail, dropbox, linkedn, etc... obrir un compte per al servei per tal de poder guardar la nomenclatura, no tenir por a utilitzar-les; Si l'administració no ho permet, cal abordar aquest problema d'arrel: Ja hi han molts organismes oficials que n'utilitzen!</p> <p>La formació és un altre dels aspectes fonamentals! un dels beneficis és que hom és pot formar de manera autodidacta ja que hi ha tutorials a la xarxa de gairebé tot.</p> <p>finalment parlar del disseny. Trobo que és molt important incorporar un disseny acord amb les tendències juvenils; un bon contingut, activitat o taller no te el mateix impacte amb una bona imatge que amb un poc adient amb el public al qual es dirigeix.</p>
17	sep 13, 2012 8:27 AM	
18	sep 13, 2012 8:19 AM	No estic en disposició de donar consells, més aviat de rebre'ls
19	sep 13, 2012 8:07 AM	Que siguin persistents
20	sep 13, 2012 6:33 AM	Poder respondre les consultes dels nois i noies amb celeritat. Publicar continguts de caire lúdic i cultural, amb esdeveniments que es realitzin a la zona o voltants.
21	sep 12, 2012 5:15 PM	Crear vïncles amb les entitats juvenils properes i fer-ne difusió.
22	sep 12, 2012 5:12 PM	Que aquests recursos siguin actualitzats i sobretot que promoguin el treball en xarxa.
25	sep 12, 2012 4:23 PM	donar prioritat a les necessitats dels joves

26	sep 12, 2012 3:58 PM	El no publicar per publicar, cal ser molt conscients dels missatges que emets, de no agobiar als teus seguidors i sobretot cal ser agraït i procurar donar tant com reps, inclús més!
27	sep 12, 2012 11:01 AM	Que siguin senzills de manejar, que estiguin a l'abast de tots els joves i que utilitzin un llenguatge juvenil i proper.
28	sep 12, 2012 10:47 AM	Utilitzar eines que facilitin la tasca, optimitzant el temps: sincronitzar comptes, ús de programadors (hootsuite), feeds...
29	sep 12, 2012 10:32 AM	No obrir cap altre canal 2.0 si no podem garantir que li podrem dedicar les hores que calgui. Hem de prioritzar la qualitat abans que la quantitat!
30	sep 12, 2012 10:22 AM	S'hauria de dedicar un cert temps en la recerca d'informació, necessari el coneixement i l'ús que fan els joves de les eines 2.0
31	sep 12, 2012 10:00 AM	Formar-se en el ús realq ue es fan d'aquestes eines
32	sep 12, 2012 9:06 AM	Missatges clars, directes i útils
33	sep 12, 2012 8:37 AM	El més important, planificar amb cura allò que es vol aconseguir amb el 2.0. Tenir clar els objectius i avaluar-ho per millorar.
34	sep 10, 2012 3:00 PM	Realitzar totes les formacions possibles realionades amb les noves tecnologies, conèixer bé els destinataris als quals vols arribar: els seus gustos, interessos...
36	sep 10, 2012 10:25 AM	Ser constant, tenint una presència contínua que provoqui una certa "dependència informativa".
37	sep 7, 2012 5:29 PM	Són el futur i ens obren molts camps d'actuació i comunicació.
38	sep 7, 2012 3:23 PM	Que es faci un bon pla de comunicació a partir dels objectius plantejats i treballar a partir d'un bon disseny del conjunt d'eines per intentar optimitzar la feina, doncs normalment hi ha poc temps per dedicar a aquesta tasca. (las meves tasques son d'educador i no de comunicació)
39	sep 7, 2012 2:48 PM	Conèixer la plataforma netvibes.
40	sep 7, 2012 12:58 PM	dedicar-hi sempre una estoneta perquè es troben coses molt interessants remenant
41	sep 7, 2012 10:51 AM	Avui en dia el problema ja no és l'accés als mitjans sinó la sobreinformació en algunes xarxes. El consell és que siguin curos amb la informació i procurin fer servir eines (grups, pàgines, cercles, esdeveniments, enllaços a altres xarxes) per tal que la informació arribi als joves diana, sense molestar la resta que no els interessa. Exemple: si informem sobres un tema concret d'educació "I després de l'ESO què?" no ho hem de fer a tots els nostres usuaris, sinó a aquells que estan estudiant o que ho han escollit...

42 sep 7, 2012 10:34 AM Mirar de connectar-se a diari

43 sep 7, 2012 10:15 AM és difícil perquè cal lluitar contra la tecnofòbia existent, per tant cal fer molta pedagogia en el món adult

AGRAÏM LA COL·LABORACIÓ A AQUESTS PROFESSIONALS:

Nom i cognoms	Municipi	Nom institució/entitat
Laura Quinto	Baix Llobregat, El Prat	Periodista
Josep Sancho	Barcelonès, Barcelona	Generalitat de Catalunya
Pedro Martín Cumplido	Barcelonès, Barcelona	Consell Comarcal del Barcelonès
Jesusa Rodríguez Lucena	Vallès Occidental, Viladecavalls	Generalitat de Catalunya
Cruz Eveling Manzano Martín	Barcelonès, Barcelona	Ajuntament d'Abrera
Adrián Garzón Martín	Barcelonès, Santa Coloma de Gramenet	Grameimpuls
Laia Cardona Malleu	Barcelonès, Barcelona	Ajuntament de Sant Climent de Llobregat
Josep Guasch Capell	Barcelonès, Barcelona	Associació Catalana de Professionals de les Polítiques de Joventut
Mireia Pastó	Barcelonès, Barcelona	Consell Comarcal del Barcelonès
Maite Fernández Castellano	Barcelonès, Barcelona	Periodista
Ferran Terol i Salsas	Barcelonès, Barcelona	Avalot-Joves de la UGT de Catalunya
Shaila Abé Pans	Barcelonès, Barcelona	PIJ Sarrià-Sant Gervasi. Ajuntament de Barcelona
Domé Grané	Barcelonès, Barcelona	PIJ Sant Martí. Ajuntament de Barcelona
Neus Codina	Barcelonès, Barcelona	PIJ Sant Martí. Ajuntament de Barcelona
Juanjo Romero	Barcelonès, L'Hospitalet	Ajuntament de L'Hospitalet.
David García	Maresme, Arenys de Mar	Periodista
Cristina Tormo Miranda	Baix Llobregat, Viladecans	Ajuntament Viladecans
Verónica Collazos Alvarez	Baix Llobregat, Viladecans	Ajuntament Viladecans
Isaac Fernández Pardo	Tarragona	Ajuntament de Tarragona
Yolanda Cervera Gutierrez	Vallès Occidental, Sabadell	Associació DIOMIRA
Llibertat Estel Parés Bardajil	Maresme, Sant Pol de Mar	Ajuntament de Sant Pol de Mar
Daniel Fernández Molina	Barcelonès, Barcelona	Diari La Marina i Sants-Montjuïc Ràdio
Josep Ma Gimenez Mellado	Barcelonès, Sant Adrià de Besòs	Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
Ismael Avalos Perez	Vallès Occidental, Montcada i Reixac	SIJ A Prop. Ajuntament de Montcada
Cristina Mollà Grabulosa	Gelida	Ajuntament de Gelida
Olga Madrid Valenzuela	Barcelonès, Barcelona	Diputació de Barcelona



Marià Garrido Ferrer	Barcelonès, Barcelona	Xarxa PIJ. Ajuntament de Barcelona
Lola Castro	Barcelonès, Barcelona	El Punt - PIJ Sants-Montjuïc. Ajuntament de Barcelona
Anna Mir	Barcelonès, Barcelona	El Punt - PIJ Sants-Montjuïc. Ajuntament de Barcelona
Bernat Pons	Barcelonès, Barcelona	PIJ Gràcia. Ajuntament de Barcelona
Xavier Bermejo	Barcelonès, Barcelona	PIJ Gràcia. Ajuntament de Barcelona
Varenka Montaña	Barcelonès, Badalona	Ajuntament de Badalona