



PLA DOCENT

El Community manager a l'administració pública

Presentació

Les xarxes socials estan transformant la forma en què les organitzacions i en particular les administracions públiques tenen per a relacionar-se amb la societat. Designar la figura d'un Community Manager, perquè sigui l'interlocutor de l'organització en les xarxes socials és una necessitat actual.

Aquest curs té com a finalitat dotar i preparar els/les participants per conèixer i utilitzar les eines de comunicació social, ser capaços de gestionar informació i dinamitzar una comunitat en línia i introduir aquestes habilitats/competències en la seva feina diària.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Taller

Canal

Videoformació +
en línia

Requeriments dels destinataris/es

- Adreçat a professionals que utilitzen les xarxes socials de manera habitual en el seu treball professional.
- Es requereix que els participants tinguin la càmera activada durant tota la sessió. Aquesta mesura permet assegurar una experiència d'aprenentatge més interactiva i efectiva.

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15



PLA DOCENT

Temporalització

Durada total:

16 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 10

Hores de treball virtual: 6

Programació setmanal orientativa:

6 setmanes

Calendari setmanal:

OBERTURA AV:

Setmana 0

1 setmana abans de la 1a sessió

Fòrum: Nivell de coneixements i habilitats inicials

Setmana 1

1a sessió de videoformació (2h)

Treball autònom del participant: Establir objectius i ús d'una xarxa soci a proposta del docent (1,5h).

Setmana 2

2a sessió de videoformació (2h)

Treball autònom del participant: A partir d'una notícia, definir una publicació per 2 xarxes socials diferents (1,5h).

Setmana 3

3a sessió de videoformació (2h)

Treball autònom del participant: Proposta d'actuació davant un exemple de crisi on line (1,5h).

Setmana 4

4a sessió de videoformació (2h)

Treball en grups durant la sessió de zoom: Extracció de dades de xarxes socials i elaboració de conclusions (1 h) / pràctica d'elaboració posts atractius amb eines de disseny (1 h).



PLA DOCENT

Setmana 5

4a sessió de videoformació (2h)

Treball autònom del participant Proposta d'estructura d'un pla de comunicació 2.0 o una guia d'ús de xarxes socials (1,5h).

TANCAMENT AV:

1 setmana després de darrera setmana.

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT_11329_ECMAP

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

En acabar l'acció formativa, els participants seran capaços de:

1. Adquirir les nocions bàsiques i el coneixement teòric sobre social media (mitjans de comunicació social o mitjà social).

1.1. Identificar conceptes bàsics sobre social media

1.2. Descriure com es troba el mercat de social media en l'actualitat

2. Adquirir coneixements en la creació i l'ús de les eines de comunicació social



PLA DOCENT

- 2.1. Dissenyar, mantenir i dinamitzar una comunitat online.
- 2.2. Interactuar, parlar, respondre i generar contingut interessant per a l'usuari/ària de xarxes socials.
- 2.3. Utilitzar aquests coneixements a la feina diària a una Administració pública
3. Adquirir coneixements bàsics sobre el màrqueting de continguts i les eines de gestió de la informació.
 - 3.1. Conèixer eines de curació de continguts.
 - 3.2. Identificar i utilitzar les eines bàsiques de gestió de la informació
4. Identificar el procés per crear, dissenyar, mantenir i monitoritzar les xarxes socials a una organització.
 - 4.1. Identificar i utilitzar les principals eines d'avaluació i analítica
 - 4.2. Aprendre les diferències entre monitoratge i analítica en xarxes socials.
5. Gestió de les crisis on line
 - 5.1. Tipus de crisis i com prevenir-les.
 - 5.2. Elaboració del pla de crisis.
6. Què són les guies d'usos de les xarxes socials i el un pla de comunicació.

Continguts

1. Característiques de la comunicació online. La comunicació en xarxes socials de les administracions públiques: ús i potencialitats.
 - Ús de les xarxes socials com a eina bidireccional de comunicació: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube.
 - Les noves eines: Tik tok, Missatgeria instantània.
2. Conceptes bàsics de màrqueting, reputació online i mesures d'objectius: de la mètrica als objectius SMART. Recollida de dades i analítica. Eines d'avaluació i analítica.
3. Estratègies per a millorar la visibilitat i l'impacte del treball en xarxes socials. Storytelling, 'Màrqueting de guerrilla' i viralitat. La gestió de les xarxes socials en situacions de crisis on line.



4. Eines de gestió de la informació: eines de curació de continguts, de productivitat i de gestió de la informació.

5.El Pla de comunicació

2.0 i les guies d'usos de xarxes socials: per a què serveixen, estructura i continguts.

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[Ús professional de les xarxes socials: pla de comunicació 2.0 i guia d'usos](#)

Aquest manual vol facilitar l'aprenentatge dels continguts bàsics i imprescindibles per dissenyar un pla de comunicació 2.0 i una guia d'usos de xarxes socials corporativa, ambdós des d'una visió de sector públic.

[Bones pràctiques a les xarxes socials](#)

Amb l'evolució d'Internet i les xarxes socials, existeix un important nombre de riscos vinculats a la nostra privacitat. Entre els principals es troben la revelació de dades personals, la suplantació d'identitat o les amenaces i coaccions.

Aquest recurs pretén donar eines per a utilitzar les nostres xarxes d'una manera segura. Col·lecció 'Manuals de formació' de la Direcció de Serveis de Formació. Edició 2021

[Títols que enganxen](#)

D'un bon títol pot dependre despertar l'interès en consultar un material. En 2' et presentem alguns trucs per poder redactar-los.

Col·lecció 'Videopíndoles d'aprenentatge' de la Direcció de Serveis de Formació. Edició 2022

[Com fer un tuit atractiu](#)

Per fer un bon ús de X (Twitter) , cal saber redactar un bon tuit . Només així, la nostra notícia quedarà clara i circularà ràpidament entre els possibles interessats.

Per aconseguir-ho, cal tenir en compte algunes premisses. En 2' et mostrem com fer-ho. Col·lecció 'Videopíndoles d'aprenentatge' de la Direcció de Serveis de Formació. Edició 2022

[El gestor de comunitats virtuals a l'administració pública](#)

La gestió de les xarxes socials és un element clau per a l'administració pública. D'una banda, permet arribar a persones que ens queden més llunyanes i fer-ho de forma més segmentada. D'altra, és una peça clau en la voluntat de govern obert. Els conceptes de



PLA DOCENT

transparència, participació i col·laboració han evolucionat i crescut amb les possibilitats que aquestes xarxes ens ofereixen i, de ben segur, seguint fent-ho.

Sovint, però, els professionals que s'han d'encarregar de la gestió de les xarxes (els Community Manager) no tenen una formació específica en el seu maneig.

Aquest material pretén ser una eina que faciliti un coneixement bàsic per poder-se iniciar en aquest tema.

Col·lecció 'Síntesis de formació' de la Direcció de Serveis de Formació. Edició 2021

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

El taller combina sessions de videoformació (2 h setmanal) i treball autònom del participant (1.5 h setmanal aproximadament).

La dinàmica de les sessions de videoformació serà molt pràctica i participativa. S'explicaran els conceptes bàsics acompanyats de demostracions i els participants podran posar en pràctica.

Les activitats de treball autònom que es desenvoluparan estaran focalitzades en les necessitats dels participants, seguint les pautes i consignes establertes. Hauran de presentar 4 activitats de treball autònom relacionades amb els conceptes i les demostracions que s'han realitzat a les sessions de videoformació.

A l'aula virtual els participants trobaran els espais de comunicació amb el docent i altres participants, els plans de treball setmanals, i tota la informació necessària per al desenvolupament del taller.

Orientacions metodològiques per al docent

Els dies previs al curs es farà arribar un qüestionari a fòrum als participants, per tal de conèixer la seva experiència professional i els seus coneixements previs amb Internet, xarxes socials i eines 2.0, si utilitzen aquestes eines i amb quin programari solen treballar; així com les seves expectatives i necessitats.

La dinàmica de les sessions de videoformació serà molt pràctica i participativa. S'explicaran els conceptes bàsics acompanyats de demostracions i els participants podran posar en pràctica



PLA DOCENT

el que s'expliqui.

Cada sessió compta amb una part de treball a l'aula virtual on s'hauran de completar els exercicis explicats durant la classe.

Les activitats bàsiques a treballar:

Activitat 1: Establir objectius i ús d'una xarxa social a proposta del docent.

Activitat 2: A partir d'una notícia, definir una publicació per 2 xarxes socials diferents.

Activitat 3: Proposta d'actuació davant un exemple de crisi on line.

Activitat 4: Proposta d'estructura d'un pla de comunicació 2.0 o una guia d'ús de xarxes socials.

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

Assistència

Prova

Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluaran les activitats proposades pel docent que es lliuraran a l'aula virtual. Es faran pràctiques buscant l'aplicació pràctica a la seva feina i lliurant els resultats a l'aula virtual. A més, a les sessions de videoformació s'aprofitarà per resoldre dubtes i correcció de les activitats.

Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 70

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.



PLA DOCENT

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Setmana 1: Activitats de treball autònom virtual	25			
Setmana 2: Activitats de treball autònom virtual	25			
Setmana 3: Activitats de treball autònom virtual	25			
Setmana 4: Activitats de treball autònom virtual	25			
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 70 punts del total dels element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament