

Guia d'usos a les xarxes socials de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes

Primera edició: març 2017

Ajuntament de Sant Pere de Ribes, 2017

Departament de Comunicació

www.santperederibes.cat



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 4.0 Internacional 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 (Ajuntament de Sant Pere de Ribes. Departament de Comunicació). La llicència completa es pot consultar a creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca

Aquesta obra és, en part, derivada d'altres obres amb llicència Creative Commons. El llistat d'obres originals que han inspirat aquesta obra derivada es pot trobar a l'apartat Fonts i Bibliografia d'aquest mateix document.

Índex

1. Consideracions preliminars
2. Introducció
3. Principis que inspiren la presència de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes a les xarxes socials
4. Tipus de perfils corporatius
 - a. Perfils institucionals de l'Ajuntament
 - b. Perfils departamentals o d'serveis municipals
5. Consells i recomanacions d'ús per al personal de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes
6. Primeres passes
 - a. Recomanacions prèvies
 - b. Creació del perfil
7. Línies estratègiques dels perfils institucionals
 - a. Objectius estratègics
 - b. Objectius tàctics i com els mesurarem
 - c. La veu de l'Ajuntament
8. Mix de continguts dels perfils institucionals
 - a. Notícies
 - b. Participació
 - c. Sabíeu que...?
 - d. Esdeveniments
 - e. Avisos
 - f. Agenda política i institucional
9. Normes de participació
10. Propietat Intel·lectual
11. Nota final
12. Fonts i bibliografia

Consideracions preliminars

Aquesta guia s'ha elaborat com a **document marc de referència** en les comunicacions institucionals de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes a les xarxes socials. Tanmateix, ha de ser un **document viu, capaç de créixer i evolucionar amb el projecte**, de respondre a futures necessitats i d'adaptar-se a l'aparició a Internet de noves xarxes socials, noves eines o nous espais de relació amb la ciutadania.

Introducció

L'ús de les xarxes socials provoca canvis en les esferes personal, social i professional dels ciutadans. 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. En els darrers temps, són moltes les iniciatives encaminades a incorporar als sistemes polítics democràtics els canvis substancials derivats d'un major accés als recursos d'informació, esdevinguts per l'ús massiu d'internet i les xarxes socials, principalment. En l'escenari de la gestió pública, ha irromput amb força un nou paradigma, anomenat govern obert, que posa en el centre el ciutadà, amb un rol més actiu i coresponsable amb els afers públics, més enllà de la possibilitat del vot puntual o d'estar representat en els òrgans de govern democràtics. Per aquest tipus de governança sorgeixen canals de comunicació i col·laboració entre l'Administració i la ciutadania que faciliten el coneixement i reconeixement de les dues parts i ajuden, per tant, a millorar les relacions entre els poders públics i la ciutadania. Les xarxes socials es consideren a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes una oportunitat única per vehicular el coneixement i el valor que aportin el conjunt dels actors públics. L'accés a les xarxes socials mitjançant dispositius 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 d'atenció ciutadana de l'Ajuntament (telefònica, presencial, digital...).

Les xarxes socials:

- Proporcionen respostes immediates al ciutadà, però aquí la informació oferta és útil també a altres persones que es trobin en la mateixa situació. D'aquesta manera es guanya temps i recursos. Tot això d'una manera més propera, ja que estem en un entorn habitual del ciutadà.
- Per ampliar la informació oficial, redirigeixen la gent cap al web corporatiu, o cap a un recurs que tingui tant crèdit com la informació de la ciutadania pels canals oficials.

- 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 per millorar els seus serveis i polítiques públiques.

La *Guia d'usos a les xarxes socials de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes* estableix unes pautes comunes per a la presència homogènia de l'Ajuntament a les xarxes socials. La Guia també conté el procediment que cal seguir per obrir perfils en aquests espais de relació i participació, i per gestionar-los amb eficàcia. Així mateix, enumera les diferents eines de xarxa social, els diversos usos i objectius de presència en cada una, les recomanacions per a una presència adequada i reeixida i també els criteris d'estil comunicatiu més adequats en cada eina.

Principis que inspiren la presència de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes 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 l'Ajuntament i de 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. La nostra presència a les xarxes socials fomentarà la participació ciutadana.

Obertura i transparència: cal mostrar l'organització tal com és, amb naturalitat i amb voluntat de servei.

Interdependència (coresponsabilitat): saber qui es representa i cap a qui, com i on relacionar-se. S'han de tenir en compte les normes de netiqueta pròpies 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 puguin generar 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 eficaç i eficient. Convé mostrar en tot moment una predisposició a escoltar i ajudar el ciutadà, en tot el que sigui possible, i oferir solucions als dubtes i consultes. El to amb què es conversa ha de ser sempre proper i cordial. La comunicació en les diferents xarxes socials on l'Ajuntament 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 l'Ajuntament 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 l'Ajuntament 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 l'estratègia de comunicació. En la redacció de continguts a les xarxes socials, blogs i entorns web cal usar el to adequat a la institució pública

que l'emet. Així mateix, la redacció ha de ser lingüísticament correcta, sense errors ortogràfics ni lèxics. S'han de revisar els textos que es volen publicar amb l'ajuda, si escau, de recursos lingüístics (diccionaris, manuals d'ortografia, llibres d'estil, etc.).

Tipus de perfils corporatius

Aquest manual fa referència a dos tipus de perfils a xarxes socials, englobats dins l'àmbit de comunicació municipal:

Perfils institucionals de l'Ajuntament

Els gestiona el Departament de Premsa i Comunicació amb l'ajuda dels col·laboradors externs que s'estimi oportuna.

A tots els perfils institucionals es farà servir, sempre que sigui possible, el mateix avatar: l'escut de Sant Pere de Ribes en blanc sobre fons grana corporatiu. Per raons de visibilitat, el nom no anirà inclòs a l'avatar, sinó a l'espai que cada xarxa social reserva per posar el nom de l'entitat.

En la seva primera etapa de presència institucional a les xarxes socials, l'Ajuntament gestionarà els següents perfils i pàgines:

- Facebook:
<http://www.facebook.com/santperederibes>
- Twitter:
<https://twitter.com/santperederibes>
- Slideshare:
<http://www.slideshare.net/ajuntamentsantperederibes>
- Instagram:
<https://www.instagram.com/santperederibes/>
- Youtube:
<https://www.youtube.com/santperederibes/>
(en procés de creació)

Per què hem triat aquestes xarxes?

Prèvia auditoria, hem detectat que la ciutadania de Sant Pere de Ribes és més activa a les xarxes generalistes més populars. Entre les entitats i mitjans de la comarca, les més emprades són Facebook i Twitter.

Les converses ciutadanes tendeixen a produir-se a Facebook, però les entitats, mitjans i partits polítics són especialment actius a Twitter, especialment sota els hashtags: #sribes #lesroquetes i #ribes (tot i que aquest darrer es solapa amb un hashtag francès i per aquesta raó és menys utilitzat).

A Instagram hi ha poc diàleg però molt *engagement*, les fotos de les activitats que es duen al municipi reben moltes reaccions.

Youtube és interessant com a repositori de vídeo on podríem arxivar i difondre presentacions, rodes de premsa, plens... Tot i amb això, cada cop és més comú i efectiu difondre vídeos directament a Facebook, Twitter i Instagram, ja sigui en streaming (Facebook Live) o com a publicació efímera (Instagram Stories).

A més de conversar amb l'Ajuntament fent servir els perfils institucionals, és previsible que la ciutadania continuï fent servir altres espais de diàleg a les xarxes per conversar sobre l'Ajuntament i altres temes d'interès municipal. El Departament de Premsa i Comunicació monitoritzarà també aquestes converses per detectar temes d'interès per a la ciutadania, tot i que l'Ajuntament només participarà directament a les converses que s'esdevinguin dins dels perfils i canals oficials.

Perfils de serveis municipals

Els gestionaran directament els responsables d'aquests serveis municipals, prèvia autorització i assessorament del Departament de Premsa i Comunicació, tot respectant les indicacions, objectius, protocols i normes de participació recollits en aquesta *Guia d'usos a les Xarxes Socials*.

Exemples actuals:

- Arxiu Municipal:
<https://www.facebook.com/arxiu.santpereribes/>
- Biblioteques de Sant Pere de Ribes:
<https://www.facebook.com/bibliotequesstpereribes>
<https://twitter.com/BibliotequesSPR>
- Espai Jove:
properament en actiu

Consells i recomanacions d'ús per al personal de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes

Les xarxes socials ofereixen un nombre il·limitat de possibilitats de les quals les persones que treballen a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes 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 s'ofereix, fem un seguit de recomanacions:

- Qualsevol treballador de l'Ajuntament, 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.

- Els perfils corporatius vinculats a serveis municipals es crearan a partir d'adreces corporatives de correu electrònic. Si els treballadors de l'Ajuntament volen crear-se perfils personals a les xarxes, hauran de fer servir adreces de correu personals, no corporatives. D'aquesta manera, mantindrem sempre separat l'àmbit personal de l'àmbit professional.
- 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 dels treballadors públics en la normalització lingüística del català en tots els seus àmbits d'actuació.
- No s'haurien de publicar comentaris despectius ni ofensius a Internet.
- En definitiva, l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes respecta la llibertat d'expressió dels seus treballadors i treballadores, però recomana que l'ús que facin de les xarxes socials s'ajusti als principis d'exemplaritat, respecte i responsabilitat que han de caracteritzar tot empleat públic.

Procediment d'obertura d'un perfil a les xarxes socials

L'obertura d'un nou perfil oficial a les xarxes socials es duu a terme en paral·lel **entre el Departament de Premsa i Comunicació i el servei municipal que el demana**. Cal que el nou perfil resolgui necessitats comunicatives d'aquest servei municipal envers la ciutadania i que alhora encaixi dins l'estratègia comunicativa global de l'Ajuntament.

Recomanació important

Cal fer un procés previ de reflexió abans de sol·licitar-ne l'obertura. **Només recomanem obrir perfils vinculats a serveis si hi ha recursos per atendre'ls i un compromís de continuïtat** per part dels responsables del servei.

Elaboració de la proposta

- Definir objectius
- Definir els públics a qui ens dirigim dins la ciutadania
- Designar l'administrador dels nous perfils
- Escollir els canals més pertinents, de manera realista. Val més un sol perfil ben actualitzat que cinc d'inactius
- Planificar temes i continguts (a grans trets)

Sol·licitud oficial

Els serveis municipals que vulguin tenir una presència pròpia a Internet hauran d'enviar la seva proposta al Departament de Premsa i Comunicació de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes (comunicacio@santperederibes.cat), explicant breument quins perfils volen obrir, amb quins objectius, a quines xarxes i qui els administrarà.

Creació del perfil

Els perfils de serveis municipals s'obriran sempre des d'una adreça de correu corporatiu. Per assegurar la perdurabilitat en el temps, els perfils s'han de crear a partir d'adreces genèriques de correu electrònic (per exemple, comunicacio@santperederibes.cat). L'administrador dels perfils corporatius enviarà un document amb les dades d'accés al departament de Premsa i Comunicació de l'Ajuntament, per tal que, en cas necessari, s'hi pugui accedir des de l'Ajuntament.

Administrador

Els perfils de serveis municipals tindran un administrador oficial, designat pel departament o entitat municipal responsable. En cas que es decideixi canviar l'administrador, cal comunicar el nom i les dades de contacte del nou responsable al Departament de Premsa i Comunicació.

Tots els perfils corporatius de l'Ajuntament i dels serveis municipals a les xarxes socials són un actiu públic. La titularitat és de l'Ajuntament i, per aquesta raó, no hi figura públicament el nom de la persona que té la responsabilitat d'editar els continguts del perfil.

Noms d'usuari

Sempre que sigui possible i estiguin disponibles, convé que els noms d'usuari d'un servei municipal amb presència pròpia a internet siguin idèntics o semblants a tots els perfils. També han de ser fàcilment reconeixibles.

Avatars

Els avatars dels perfils de serveis municipals seran adaptacions del logotip del servei municipal corresponent. Si no es disposa d'un logotip propi, es farà servir com a avatar l'escut de l'Ajuntament, seguint les pautes d'aquesta guia i del *Manual d'aplicació de la imatge corporativa de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes*.

Descripció

La descripció estarà redactada en català i contindrà aquestes dades:

- Nom del servei municipal.
- Pàgina web oficial del servei municipal. En cas que no en tingui, s'indicarà l'adreça web de l'Ajuntament: www.santperederibes.cat
- Localització: Sant Pere de Ribes

Estadístiques i informes

Els serveis municipals que gestionin perfils propis hauran d'enviar periòdicament un petit informe de gestió al Departament de Premsa i Comunicació.

Aquest informe inclourà:

- Estadístiques bàsiques (les pròpies plataformes socials n'ofereixen). *Per exemple, nombre de persones que han vist les publicacions, nombre de reaccions, nombre de visites al web, publicació més popular del període, etc...*
- Un petit recull dels temes que han generat més interès
- Propostes de millora del servei a partir dels suggeriments dels usuaris

El servei municipal pactarà la periodicitat d'aquest informe amb el Departament de Premsa i Comunicació.

Línies estratègiques dels perfils institucionals

La línia de comunicació dels perfils institucionals de l'Ajuntament no pot respondre a cap improvisació. La presència de la institució a les xarxes socials respon a la voluntat d'assolir uns objectius estratègics i tàctics, els resultats dels quals puguem mesurar adequadament per tal de millorar la nostra eficàcia comunicativa.

Objectius estratègics

Afavorir la **transparència** i la **participació** ciutadana

Millorar el **coneixement** dels ciutadans sobre els **serveis** municipals

Millorar el **coneixement** dels ciutadans sobre la **gestió** municipal

Millorar la **reputació online** de la institució

Acostar l'Ajuntament a la ciutadania i agilitzar-ne comunicació i tràmits

Afavorir un **debat cívic**, constructiu i respectuós

Com assolirem aquests objectius

Escoltant: monitoritzant les converses que ja tenen lloc a la xarxa

Responent: intervenint amb informació rellevant, transparent i veraç

Dinamitzant: prenent la iniciativa en la conversa amb la ciutadania i les entitats del municipi

Donant veu: a les entitats i iniciatives ciutadanes que es posen en marxa al territori

Creant espais virtuals de conversa i debat cívic, constructiu i respectuós

Actuant: transmetent les inquietuds de la ciutadania a l'equip de govern, així com als funcionaris i personal laboral de les àrees implicades si s'hi escau. Promovent millores internes

Objectius tàctics i com els mesurarem

Els KPIs (Key Performance Indicators) són un conjunt de valors numèrics que ens serveixen per analitzar l'eficàcia i la resposta ciutadana a la nostra activitat a les xarxes socials. Cadascun dels nostres objectius de comunicació a les xarxes es pot associar a un o diversos KPIs, que ens ajudaran a valorar fins a quin punt l'estem assolint.

OBJECTIU

KEY PERFORMANCE INDICATORS A MESURAR

Arribar al màxim nombre de ciutadans

Seguidors, impressions, abast...

Millorar el coneixement sobre serveis i gestió

Tràfic web, continguts compartits, vistes de vídeo...

Millorar la reputació de la institució

Vots positius, comentaris positius, "m'agrada"...

Augmentar la participació ciutadana

Reaccions, comentaris, continguts compartits

La veu de l'Ajuntament

La presència institucional de l'Ajuntament a les xarxes socials ha de tenir un to i un tarannà propis, definits i adients a les seves funcions. L'Ajuntament dóna veu als ciutadans i visibilitat a la feina diària de la institució, però no pren partit per cap opció política.

To de comunicació

Tenim el repte d'aconseguir un to que sigui institucional i proper al mateix temps.

No ens podem permetre un to massa col·loquial perquè som una institució. Però un to massa fred no generaria empatia ni implicació ciutadana (allò que, al món de les xarxes socials, es coneix com a *engagement*).

Un mix equilibrat de continguts ens pot ajudar. El to pot variar lleugerament segons el tema tractat. Els comunicats institucionals han de ser absolutament neutres i formals. Però a les xarxes socials, l'Ajuntament també pot desitjar un bon dia, celebrar la victòria d'un equip esportiu local o desitjar bona Festa Major a tothom en un to més càlid, humà i proper.

Com que les xarxes són un espai de diàleg i no pas de difusió unilateral, els missatges institucionals a les xarxes podran incloure, sovint, crides a l'acció : "participa", "informa-te'n a...", "inscriu-t'hi", etc... Per norma general, parlarem de "tu" a les nostres comunicacions.

Usos lingüístics

Les actualitzacions es redacten majoritàriament en català, la llengua comuna i pròpia. Ocasionalment, també se'n poden redactar en castellà i en anglès, segons el tipus de continguts de què es tracti o per respondre la consulta d'un usuari que hagi fet servir una llengua diferent del català.

Altres veus

Els perfils institucionals de l'Ajuntament parlaran en nom de la institució.

Per altra banda, tal com ja hem vist a la definició dels perfils corporatius, existeix la possibilitat d'habilitar perfils de serveis municipals.

Mix de continguts dels perfils institucionals

Les xarxes socials exigeixen continguts específics i de qualitat. S'ha d'aportar un valor a la ciutadania i no limitar-se a publicar el titular i l'enllaç a les notes de premsa. Per generar continguts rellevants per a la ciutadania, cal dedicar-hi temps i recursos.

Les xarxes socials institucionals de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes es faran servir per difondre continguts que ajudin a aconseguir els objectius que hem definit:

- Afavorir la transparència i la participació ciutadana
- Millorar el coneixement dels ciutadans sobre gestió i serveis
- Millorar la reputació online de la institució donant a conèixer la feina que aquesta du a terme
- Acostar l'Ajuntament a la ciutadania, agilitzant informació i tràmits
- Afavorir un debat cívic, constructiu i respectuós



Amb aquesta intenció, hem previst diferents tipus de publicacions que ens ajudaran a assolir els objectius que ens hem marcat.

Notícies

Difondrem les accions, novetats i esdeveniments de més interès per la ciutadania, que estiguin relacionats amb l'activitat de l'Ajuntament.

Sabíeu que...?

La ciutadania no sempre és conscient dels serveis que l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes posa al seu abast. Les xarxes socials constitueixen una oportunitat única per donar-los a conèixer i fomentar-ne un ús eficaç i responsable. També poden servir per familiaritzar els ciutadans amb les normatives i els tràmits més habituals.

Esdeveniments

Anunciarem els esdeveniments més importants de l'agenda municipal i, si s'hi escau, hi donarem cobertura i seguiment. Pararem atenció en les activitats de cultura, esports, turisme, territori, etc... promogudes o subvencionades per l'Ajuntament.

Avisos

Hi ha moltes activitats, tràmits, subvencions, convocatòries de feina, etc... que tenen uns terminis molt específics. Tota aquesta informació es publica puntualment al web www.santperederibes.cat i als taulells d'anuncis de l'OAC. Tot i amb això, sovint la ciutadania no n'és conscient de l'existència d'aquestes convocatòries, dels terminis o dels tràmits que suposen. Les xarxes socials ens poden ajudar a millorar-ne la difusió.

Els avisos també poden estar relacionats amb emergències, avaries que afectin als serveis municipals o altres situacions especials.

Agenda política i institucional

La vida política municipal és molt activa i plena. La ciutadania té dret a assabentar-se del debat polític i de les decisions que se'n deriven. En aquest sentit, la publicació d'El Comú i la difusió dels plens municipals a Canal Blau són dues eines molt útils. Les xarxes socials ens poden ajudar a afegir dinamisme a la difusió de l'agenda política i institucional de Sant Pere de Ribes.

Efemèrides, curiositats i imatges històriques

La història, tradicions i elements emblemàtics del nostre municipi són una font de cultura i de cohesió social. Compartir efemèrides i altres dades curioses ens ajudarà a enfortir la identitat del municipi i a mantenir ben vives les nostres arrels col·lectives.

Normes de participació

Per a la bona comunicació en totes les xarxes socials de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, s'estableixen unes normes mínimes de participació, de manera que es pugui dur a terme una

conversa respectuosa, tolerant i fructífera amb la ciutadania. Recomanem que aquestes normes de participació hi figurin, sempre que sigui possible, a un lloc visible del nostres espais corporatius a les diferents xarxes socials.

La ciutadania hi pot fer comentaris de tota mena, si compleixen aquests requisits:

- Són pertinents, és a dir, no s'allunyen del tema tractat.
- Mantenen el respecte i no ofenen ni atempten contra la dignitat d'altres persones.
- No inciten a la violència.
- No contenen dades de caràcter personal ni informació publicitària.
- No tenen com a objectiu enganyar, desorientar o estafar la ciutadania.
- No violen cap llei de drets d'autoria i propietat intel·lectual.
- No és contingut promocional o brossa (spam).

Els comentaris que no compleixin aquests requisits no seran publicats o seran esborrats, i els usuaris podran ser bloquejats.

L'Ajuntament només es responsabilitza dels continguts que emet a través dels seus canals.

Propietat intel·lectual

Per norma general, els continguts creats per l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes i difosos mitjançant els seus perfils s'acolliran a una llicència copyleft Creative Commons de tipus [BY SA NC](#). Això vol dir que tothom serà lliure de difondre i reutilitzar els continguts difosos a través de les nostres xarxes, amb la condició de no fer-ne un ús comercial i de no modificar-los.

Nota final

Per qualsevol eventualitat no recollida en aquesta guia, ens remetrem a la *Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya*.

Fonts i Bibliografia

Per a l'elaboració d'aquesta guia, a més d'aportar-hi contingut propi, s'han adaptat parcialment els següents documents amb llicència Creative Commons:

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE LA PRESIDÈNCIA: [Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya. Setena edició: juliol de 2015. Llicència CC BY 3.0](#)

UNIVERSITAT DE BARCELONA. UNITAT DE COMUNICACIÓ: [Llibre blanc de les xarxes socials de la Universitat de Barcelona. Segona edició: maig de 2016. Llicència CC BY-NC 3.0](#)