



INICIANT-NOS EN EL COMPTE TWITTER

Introducció

Les xarxes socials s'han integrat en els nostres hàbits de manera gairebé natural. La comunicació s'ha ampliat i expandit i disposem de mecanismes que ens apropen als mitjans convencionals, a una gran quantitat de públic i a espais que escapen del nostre abast amb un únic moviment del nostre teclat. I aquesta facilitat és un pas endavant, però cal que aprenem a utilitzar i gestionar correctament aquestes eines si volem aconseguir un efecte beneficiós per a les nostres entitats.

Per aquest motiu, des del CRAJ us oferim aquesta Fitxa Temàtica orientada a l'ús d'un dels recursos més eficients que trobem a la xarxa: el Twitter.

Què és al Twitter?



El Twitter és una **plataforma de comunicació gratuïta** que va néixer als Estats Units l'any 2006 i que actualment reuneix les avantatges dels blocs, les xarxes socials i la missatgeria instantània. Aquesta eina permet als usuaris estar en contacte **en temps real** amb persones del seu interès a través de breus missatges de text que no superen mai els 140 caràcters. Es tracta d'un mitjà de comunicació **bidireccional** que pot ésser utilitzat des de qualsevol aparell electrònic amb connexió a Internet (ordinadors, tauletes tàctils, mòbils).

Com funciona el Twitter?

Per utilitzar Twitter, cal que la nostra entitat es creï un compte personal on apareixerà una breu descripció de les nostres dades, una imatge i la nostra data d'iniciació en aquesta aplicació. Quan tinguem el compte creat, només ens caldrà escollir a aquelles persones a les quals volem seguir (**followings**): usuaris que també formen part del Twitter i que apareixeran en la nostra pàgina inicial (**timeline**), de manera cronològica, cada vegada que publiquin una informació.

D'altra banda, les nostres publicacions apareixeran a les pàgines inicials dels nostres seguidors (**followers**), que són aquells usuaris que estan interessats en la nostra entitat i que reben tots els missatges que fem públics.

A diferència d'altres plataformes socials com Facebook o LinkedIn, el Twitter estableix relacions asimètriques. Això significa que els seguidors i els seguits no tenen per què correspondre's: el nostre nombre de **followers** pot ser superior o inferior al nostre nombre de **followings**. A més, disposem de la possibilitat de bloquejar a tots aquells seguidors que no ens interessa que rebin els nostres missatges i podem deixar de seguir als nostres **followings** quan ho desitgem.

Per publicar una informació a través del nostre compte Twitter, només cal que ens dirigim a la pestanya principal de la pàgina inicial, on trobarem una pregunta senzilla: 'Què està passant?'. En aquest espai, podrem emetre missatges no superiors a **140 caràcters**. Aquests s'identifiquen amb el terme '**Tweet**'. A més, podrem incloure vídeos, imatges o enllaços externs i podrem mostrar la ubicació des de la qual ha estat enviat el *Tweet*.

En els nostres missatges, podrem mencionar a altres usuaris del Twitter amb el seu *username* (nom amb què s'identifica el seu perfil) precedit d'un '@'. Per tal que els nostres seguidors identifiquin la informació que estem emetent, podem crear **hashtags**, que són paraules o frases encapçalades amb el símbol '#' i que serveixen per etiquetar temes específics. La suma d'un mateix *hashtag* pot crear una llista d'interès que, buscant-la en el cercador de Twitter, ens mostra tots els missatges que han contingut aquest mateix *hashtag*. A aquesta llista d'interès se la coneix com **Trendic Topic**, és a dir, els deu temes més populars de cada moment.

Tots els usuaris del Twitter tenen la possibilitat de **retuitejar** (RT) els missatges dels altres perfils a través del botó amb doble fletxa que apareix a la part inferior de cada publicació. Quan fem retuit d'algun missatge, aquest apareixerà al nostre perfil. De la mateixa manera, els nostres missatges retuitejats per altres usuaris es mostraran als perfils dels mateixos.

El Twitter també ens ofereix la possibilitat de marcar com a '**Favorit**' a tots aquells *Tweets* que considerem millors o d'especial interès. Ho podem fer clicant l'estrella que apareix a la part inferior esquerra de cada publicació.

En el Twitter també **podem respondre a qualsevol missatge**. Per fer-ho, només hem de clicar la fletxa individual que apareix a la banda inferior del *Tweet* i escriure la resposta.

Tota aquesta informació publicada, retuitejada o marcada com a Favorit per un mateix usuari la podrem trobar en el seu **perfil**, que és la part de cada compte que és pública i visible per a la resta d'usuaris i per a qualsevol persona que estigui a la xarxa.

Per què hauria d'utilitzar el Twitter?

Les avantatges del Twitter són múltiples. Aquesta plataforma s'ha convertit en una mena de **cobertura pseudo-periodística** que possibilita mantenir i mantenir-se informat constantment. La seva actualització és repetida i aquest és un dels punts més positius de la seva utilització. A continuació, t'ofereixo més:

- Accés gratuït. La creació d'un compte no requereix més d'uns minuts. Formar part del Twitter no comporta **cap cost econòmic** i la seva utilització és immediata, no existeix la necessitat de confirmació de correu electrònic.



- Facilitat i intuïció. El Twitter és una **eina molt simple**. Possibilita informar, respondre i compartir a través de tan sols un clic. L'estructura és senzilla i força estàtica i això permet que qualsevol membre de la nostra entitat pugui fer-ne ús.

- Immediatesa. Les informacions que apareixen al Twitter són concises i es poden emetre en qualsevol moment. Aquesta **brevetat i instantaneïtat** permet una comunicació directa i constant, genera fluïdesa. Així, ens facilitarà informar sobre activitats que estem realitzant al moment. Només necessitem un minut i connexió a la xarxa.

- Democràcia. El Twitter ens permet **fer-nos visibles de manera massiva** en tan sols uns segons. Podem respondre o argumentar davant de personalitats o entitats conegudes i ens ofereix la possibilitat de seguir a qualsevol usuari sense que hi hagi la necessitat d'acceptar els contactes de manera activa.

- Combinació amb el Facebook. És possible **combinar el nostre compte Twitter amb el compte del Facebook**. D'aquesta manera, tot allò que publiquem a alguna de les dues xarxes socials es traslladarà a l'altra, estalviant-nos cert temps i assegurant la presència en totes dues plataformes.



COMPTE! La immediatesa del Twitter es pot convertir en un perill si no en fem un bon ús. La urgència a l'hora de comunicar i la brevetat dels nostres missatges poden fer que els continguts manquin de substància per la limitació dels 140 caràcters. Per això, és necessari escollir bé les paraules que utilitzarem i prioritzar les informacions que publicarem, per no saturar de informació als nostres seguidors.

Com hauria d'utilitzar correctament el Twitter?

Com ja hem advertit, el Twitter és una eina molt senzilla, però sovint podem caure en errors freqüents que dificultin la comunicació amb els nostres seguidors. Seguidament, us proposem una sèrie de recomanacions que poden millorar l'ús d'aquesta plataforma social.

- **Llegir, no només emetre:** La comunicació amb els nostres seguidors ha de ser bidireccional. Una de les avantatges de les xarxes socials és que ens permeten crear *feedback*, això vol dir que hi ha una retroalimentació que possibilita la creació de converses. Hem d'estar atents a possibles interaccions.

- **Fem ús de la comunicació assertiva:** Aquest tipus de comunicació està oberta a les opinions alienes i evita els conflictes. És a dir, expressa de manera oberta, directa, honesta, conscient, clara i equilibrada. Cal que evitem les imposicions i les confrontacions quan rebem respostes que no esperàvem.

- **Siguem creatius:** Sovint, suposa un repte informar en tan sols 140 caràcters però l'originalitat i la creativitat són sempre un afegit a l'hora de rebre el missatge. Haurem d'escriure de manera directa, atractiva i perspicaç i tenint sempre cura del llenguatge que utilitzem. Per fer-ho, caldrà que prèviament analitzem el nostre públic: la seva edat, la manera de comunicar-se, els seus interessos. Tot això podrà determinar l'èxit del nostre missatge.

- **Tinguem compte de les paraules clau:** Quan posem en circulació una informació a la xarxa, hem de tenir present els mètodes més lògics amb què l'usuari la buscarà als cercadors. En el Twitter, passa el mateix. Cal que analitzem els

hashtags més comuns i els fem amb regularitat. De la mateixa manera, crearem *hashtags* amb certa coherència i fàcils de recordar.

- **Fem un bon ús de les mencions:** Mencionar a les persones implicades en la nostra informació ens ajudarà a fer-la més viral. Però cal mesurar aquesta eina per no saturar de missatges als receptors.

- **Programar la informació:** Existeixen nombroses plataformes gratuïtes que ens possibiliten programar els nostres missatges del Twitter amb temps. Una d'aquestes és el *Hootsuite*, una eina que ens permet escriure els *Tweets* i adjudicar-hi una hora d'emissió posterior. Això suposa una avantatge si volem donar a conèixer una informació durant un temps determinat en què estarem desconnectats de la xarxa.

- **Retallar els enllaços:** La limitació dels 140 caràcters es pot veure perjudicada quan afegim enllaços externs. Per a millorar aquest inconvenient, disposem de plataformes gratuïtes que redueixen els enllaços.

Per a més informació, no dubteu en contactar amb el servei d'**assessoria de comunicació** del **Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona** (CRAJ). Es tracta d'un servei **gratuït i personalitzat**, dirigit a totes aquelles entitats i col·lectius juvenils de la ciutat que volen rebre assessorament sobre: instruments que poden utilitzar per donar a conèixer la seva entitat i/o els seus projectes, com fer un bloc, com fer difusió de les nostres activitats a través de la comunicació 2,0, com relacionar-se amb els mitjans de comunicació, com elaborar un pla de comunicació, entre d'altres necessitats.

Els interessats en participar en una assessoria només cal que enviïn un correu a assessoraments@crajbcn.cat o truquin al telèfon 93 265 52 17.