

# FACEBOOK

Munduko sare sozial hedatuenean orrialde korporatiboak kudeatu eta administratzeko **laguntza**

## WEBGUNEAK KONPONBIDE KORPORATIBO GISA...

**Liburuxka honetan zure webgune korporatiboa Facebooken behar bezala kudeatzeko jarraibideak aurkituko dituzu, baita edukiak era egokian hedatu eta zure komunitatea dinamizatzeko gomendioak ere.**

Gomendio hauek erakundeen, enpresen, marken, pertsonaia ospetsuen... webguneentzat zuzenduta daude. Webgune horien atzean, nahitaez, profil pertsonal bat edo gehiago egon behar da administratzaile gisa. Webguneak hainbat motatakoak izan daitezke:

### a) Orrialde ofiziala

Orrialde ofizialek erakunde, enpresa eta bestelako erakundeei Facebooken beren espazio ofiziala izateko aukera ematen diete, beraien jarraitzaileekin harremanetan egon ahal izateko.

### b) Komunitate baten orrialdea

Orrialde hauek kausa edo mugimendu bati atxikimendua agertzea dute helburu. Eusko Jaurlaritzari dagokionez, zerbitzu baten edo kanpaina jakin baten orrialdea izan daiteke.

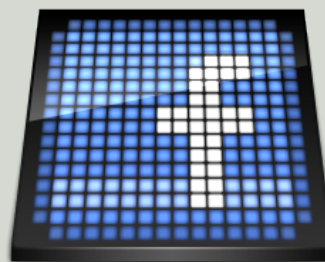
Orrialdea izatea Gobernuaren hainbat sail, zerbitzu edo markentzako konponbide korporatibo egokiena da. Izan ere, erakundeak eta berauek osatzen dituzten organoentzako aukera ezin hobea da, Facebookek izaera berezia ematen baitie profil pertsonaletatik desberdintzeko.

**Ezin da sail, zerbitzu edo marka batentzako profil pertsonal bat sortu**, Facebookeko erabilera arauak hausten baititu horrek.

Gainera, orrialdeek ezaugarri jakin batzuk dituzte horien inguruan sarea monitorizatu ahal izateko. Erregistratzen diren erabiltzaileen estatistika oso baliagarriak dituzte, beren adinaren, sexuaren, hizkuntzaren, herrialdearen eta abarren gaineko informazioarekin.

Orrialdeak Gobernu Irekirako eta Interneteko Komunikaziorako Zuzendaritzak sortu eta konfiguratzeko dituzten Eusko Jaurlaritzak Facebooken daukan erabiltzaile ofizialaz baliatuta.

Orrialdeen administrazioa dagokien erabiltzaileen esku geratzen da; erabiltzaile horiek sare sozial honetan kontu pertsonal bat izan beharko dute betiere.



**Facebook beste pertsona batzuekin komunikatzeko eta informazioa, argazkiak, bideoak eta estekak partekatzeko plataforma da.**

### Sare sozialak erabiltzearen helburua:

- ✓ Administrazio gisa gure erabiltzaileak dauden lekuan egon nahi dugu.
- ✓ Jarduera publikoa herritarrei ireki nahi diegu.
- ✓ Elkar eragiteko eta feedback-a jasotzeko bitarteko berriak ezarri nahi ditugu politika eta zerbitzu publikoak herritarren beharretara egokitzeko.
- ✓ Erabiltzaile komunitate bat sortu nahi dugu.

### Facebook orrialde modura:

Facebookeko orrialdeen kudeaketa zure erabiltzaile pertsonaletik bertatik egiten da. Gainera, Facebook orrialde modura erabil dezakezu. Horrela egiterakoan, beste orrialde batzuk atsegin dituzun esateko aukera izango duzu, baita beraien inguruko iruzkinak egiteko ere. Hori bai, Facebook orrialde modura erabiltzean modu korporatiboan jokatu behar duzu.



**Zure konfigurazioa:** erabiltzaile edo orrialde gisa argitaratu nahi dugun erabaki dezakegu, baita jakinarazpenak posta elektronikoz jaso nahi ditugun ere.

**Baimen kudeaketa:** orrialdea publikoki ikus daitekeen edo bertan iruzkinak nork egin ditzakeen kontrolatzeko aukera dugu besteak beste.

Orrialdeari eta guri buruzko oinarritzko **informazioa:** webgunea, helbidea, gure zeregina, etab.

**Profileko argazkia:** Ez aldatzea komeni da, hasierako konfigurazioan sare sozialetan izan nahi dugun presentzia korporatiboari dagokion avatarra ezarri behar baitugu.

**Nabarmendutako orrialdeak:** Orrialde ofiziala izanik beste orrialde ofizial batzuk ere gusta dakizkiguke. Izan ere, hemen gure profilean zer orrialde erakutsiko ditugun erabaki dezakegu.

**Baliabideak:** Laguntza baliabideen zerrenda bat da,

orrialdeak hobeto kudeatzeko aukera ematen duena. Gure webgunean erabiltzeko widget-etatik argitalpen tip-etaraino biltzen ditu.

**Administratzaileen kudeaketa:** Orrialdeen kudeaketan edozein aldaketa egiteko, Gobernu Irekirako eta Interneteko Komunikaziorako Zuzendaritzara jotzea gomendatzen dugu. Hala ere, hemendik egiterik ere izan badago.

**Aplikazioak:** Apps-ek orrialdeekin estrak egiteko aukera ematen dute. Eztabaida foro bat sartzetik gure jarraitzaileei galderak egiteraino.

**Mugikorra:** Facebook gure gailu mugikorretatik erabiltzeko gomendioak.

**Estatistikak:** Hemendik gure argitalpenen bisitari kopurua (inprimatzeak) zein gure horman zenbat erabiltzailek elkar eragiten duten kontrola dezakegu, baita beste datu soziodemografiko batzuk ere.

## ADMIN MENUA

- Tu configuración
- Gestionar permisos
- Información básica
- Foto del perfil
- Páginas destacadas
- Recursos
- Gestionar administradores
- Aplicaciones
- Móvil
- Estadísticas
- Servicio de ayuda

### Administratzaile Menua:

Gure oinarritzko informazioa (webgunea, zeregina, informazio orokorra) alda dezakegu, baita gure administrazio baimenak ere (administratzaileak gehitzeko). Era berean, gure helbide elektronikoan jakinarazpenak jaso ditzakegu norbaitek gure horman zerbait idazten duenean.



# HIZKUNTZEN ERABILERA



Edukiak euskaraz zein gaztelaniaz argitaratuko dira. Euskarazko edukiei emango zaie lehentasuna. Iruzkinek parte hartzen ari diren pertsonak erabilitako hizkuntzan erantzungo dira.



## Iruzkinen kudeaketa eta erabiltzaileen ekarpenak

Iruzkinei ahalik eta azkarren erantzun behar zaie, galdera edo kontsulta egin den gune berean.

Gomendagarria da orrialdearen atzean «nor bait» dagoela erakustea.

Iruzkinek batek balio erantsi handiko edukien ekarpena egin baldin bada, zilegi da erabiltzaileari eskerrak ematea bai taldean bai era pertsonalizatuan.

Iruzkina desegokia edo lotsagabea baldin bada, erabiltzaileari modu onean erantzuteko modua bilatu beharko da, informazioa erantsiz edo erabiltzaileari erantzun egokiago bat eman diezaiokeen beste webgune bat aholkatuz, esaterako.

Garrantzitsua da era korporatiboan erantzutea, hau da, webgunearen izenean; **administrazio batek edukia edo iruzkinak orrialde batean sartzen dituen bakoitzean, oso argi izan behar du orrialdearen**

**izenean ari dela eta ez bere profil pertsonalaren izenean.**

Iruzkinek honelaxe sailka ditzakegu:

- Galdera, zalantza eta eskaerak.
- Ekarpenak.
- Kritikak: Facebook bitartez egindako kritika konstruktiboaren kasuan, iruzkinen atalean erantzungo ditugu publikoki, emandako argibideak jarraitu baldin baditugu, hori baita erabiltzaileek mezuak idazteko duten gune bakarra. Kritika negatiboa baldin bada, kexa aztertu eta era konstruktiboan erantzun beharko da.

**Era korporatiboan erantzun**

Kasu guztietan erantzuna dagokion unitatearekin koordinatu behar da, eta, erabiltzaileak informazio gehiago beharko balu, pribatua jakinarazi liteke posta elektronikoko bidez. Kontsulta eta kexa guztiak artxibo batean gordetzea gomendatzen da, ager daitezkeen beste batzuetarako baliagarriak izan baitaitezke.

EDUKIAK:	ITURRIAK	TWITTER	YOUTUBE	FOTOS
	<p><b>fidatzekoak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Blog edo web propioak.</li> <li>* Streamingak.</li> <li>* Bideoak, argazkiak, etab.</li> <li>* Prentsa</li> </ul>	<p>Twitter eta Facebookeko gure kontuak sinkronizatzea saihestea <b>komeni da.</b></p>	<p>Youtube kanal bat gehi diezaiokegu gure orrialdeari, izen bereko aplikazio bat erantsiz.</p>	<p>Albumak sortu behar ditugu gure orrialdeko argazkiak antolatuta edukitzeko.</p>

### Nire PIP botila - Mi botella del PIP

De PIP (Álbumes) · Actualizado Hace aproximadamente una hora · Editar el álbum






### Navarra Responde - Gobierno Abierto

Organización gubernamental






Muro

Compartir: [Publicación](#) [Foto](#) [Enlace](#) [Video](#)

Escribe algo...

**Navarra Responde - Gobierno Abierto**

Ha sido publicada la fecha del sorteo temporal Ingeniero Técnico Agrícola /oadsHI

Ingeniero Técnico Agrícola - O...

Aspirantes en posesión del título...

**Orrialdeak dinamizatzeko argazkiak nola erabili daitezkeen ikusteko adibideak**

# 10 IDAZKETA ETA JOKABIDE GOMENDIO

## Garrantzitsuena.



### 1. Don't feed the troll!

Inrain eta iruzkin desegokiekin arreta bereganatzen saiatzen diren erabiltzaileek "troll" izena daukate. Ez zaie inoiz jaramonik egin behar, bestela haiekin bakarrik hitz egiteko arriskua egon liteke.

### 2. Mezuak era positiboan eman

Ohiko ustea da kontu korporatiboek zarata handia ateratzen dutela eta ez dutela ez gai interesgarriez ez gertukoez hitz egiten sare sozialetan. Gogoan izan gure helburua administrazioa herritarrei hurbiltzea dela.

### 3. Gainontzekoek

nola idazten duten behatzea. Gainerako erabiltzaileen jokabideak ondo ezagutzea funtsezkoa da.

### 4. Ortografia

Ortografia arauak zehatz-mehatz jarraitu behar dira.

### 5. Ez da iritzi pertsonalik eman behar

Era pertsonalean eta gertukoan hitz egin behar da, baina iritzi propiorik eman

gabe. Herritarrek beraien hitz berberak erabiltzen dituzten erakundeek zer iritzi duten edo nola pentsatzen duten jakitea atsegin dute. Inoiz ez da gure bozeramaile edo prentsa arduradunek azaldutakotik harago joan behar.

### 6. Umorea erabili

Txantxek gizatiartu egiten gaituzte, eta, hortaz, baliagarriak dira erabiltzaileengana gerturatzeko. Batez ere, umorea erabiltzen dutenei erantzuteko da egokia bromak egitea.

### 7. Erantzun

Ahal dela, aipamen guztiei erantzun, eta, galdetutakoari erantzuteko gai ez bagara, hala dela onartu.

Ez gara igarleak; hori bai, ostean emango dugun informazioa non eskuratu jakin badakigu. Zintzotasuna onarpen berme bat da, baita titulu oldarkorren aurkako aseguru bat ere.

### 8. Auzi ofizialak, bide ofizialetatik

Administrazioa gara, baina Facebook ez da egoitza

elektronikoaren barruan aitortua dagoen bide «ofizial» bat. Jakinarazpen bat jaso izanaren agiria bidal dezakegu, baina auzi ofizialek araututako bidetik joan behar dute betiere.

### 9. Argazkiak, bideoak eta kanpo loturak

Gure komunitate barruko pertsonenak zein kanpokoan izan daitezke. Jendeak oso gustuko du beti gure webguneak aipatzen aritu beharrean beren blogak edo berriak ere aipatzea.

### 10. Zalantza guztiak galdetu

Beti. Lantalde oso bat dago zuen esanetara Gobernu Irekirako eta Interneteko Komunikaziorako Zuzendaritzan. Ez eduki zalantzarik edozein duda galdetzeko.

Edozein egunetan, edozein ordutan, edozein momentutan.

### Beste batzuen edukiak partekatzeo aukera:

Facebookek beste erabiltzaile batzuek argitaratu dituzten edukiak partekatzeo aukera ematen du botoi bakar bat sakatuta. Baliatu eskura dituzun funtzionalitateak.

### Aipa itzazu beste orrialde eta erabiltzaile batzuk:

Aipatu nahi duzun pertsonaren edo orrialdearen izenaren aurretik «@» bat jarrita, aipamena egin izanaren berri jasoko du pertsona edo orrialde horrek. Era berean, argitarapena pertsona edo orrialde horren horman ere azalduko da. Kontuan izan bitarteko hori gehiegi erabiltzerik ez dagoela. Izan ere, horrela eginez gero, spammer gisa katalogatua izan zaitezke.

### Informazio gehiago lortzeko

Jar zaitez harremanetan Gobernu Irekirako eta Interneteko Komunikaziorako Zuzendaritzarekin (Lehendakaritza). Atsegin handia da zurekin batera estrategia bat abian jartzea.

### Kontu ofizialak:

Facebookeko orrialde ofizialak modu zentralizatuan egin behar dira. Eskaera eginez gero, zuen orrialdea sare sozialetan eman beharreko irudi korporatibora eta zuen sailaren ezaugarrietara egokituko dugu.

### HARREMANETARAKO:

[jon-olaizola@ej-gv.es](mailto:jon-olaizola@ej-gv.es)

Jon Olaizola

