

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE REDES SOCIALES



YouTube



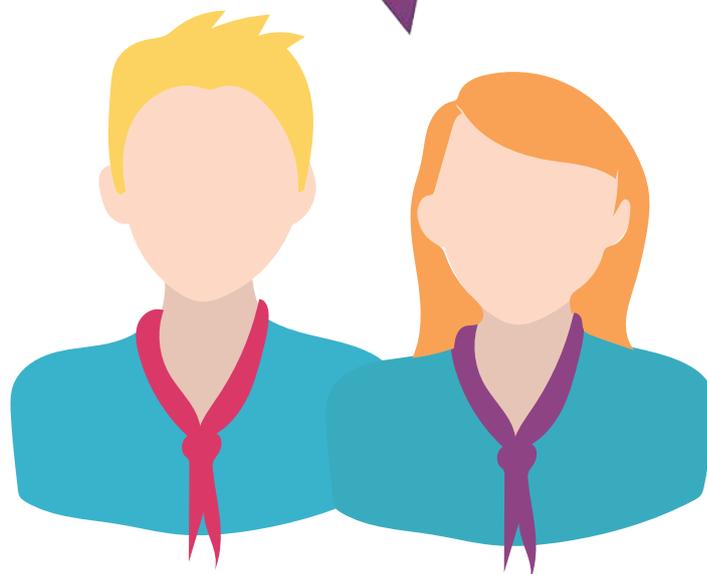
**SCOUTS**<sup>®</sup>  
Construir un Mundo Mejor

**ASDE**  
España

# CLAVES GENERALES



- 1** Usar **lenguaje sencillo y directo**, sin abreviaturas.
- 2** Además de publicar, también escuchar, son un **feedback** de nuestra realidad (actitud de escucha).
- 3** Revisar textos (faltas de **ortografía**).
- 4** Se recomienda, siempre que sea posible, para mejor captación, el uso de **contenido gráfico**.
- 5** Compartir otras causas **afines**.
- 6** Hacer **comunidad**, involucrando a más gente.





**7** Generar **contenido original y de calidad**, y si se puede, hacerlo a través de historias (**storytelling**).

**8** **Contenidos** que sean **útiles** para los que lo leen.

**9** Ser **transparentes** y no mentir.

**10** **Responder e interactuar**, no ser egocéntricos, pensar que estamos al servicio de la comunidad online, siendo cercanos.

**11** Es conveniente pedir perdón y **reconocer nuestros errores**, en el caso de equivocarnos (no nos olvidemos de que seguimos siendo humanos).

# QUÉ PUBLICAR Y COMPARTIR



**1** Tener en cuenta **a quién nos dirigimos** (público objetivo). Podemos dirigirnos a diferentes públicos, y enviarles diferentes mensajes. No es lo mismo hablar con empresas, que con los padres de los niños scouts, con los scouters, con la Administración, con los trabajadores, con los voluntarios...

**2** **Horarios:** Publica preferiblemente en los horarios donde tu audiencia presenta mayor respuesta.

**3** Compartir **contenidos actuales**, estar al día, posicionarnos siempre que estemos seguros de que nuestra organización defiende unas ideas y desea manifestarlo públicamente.

**4** Uso del **lenguaje inclusivo** y no discriminatorio.

**5** **Adaptar** los contenidos a cada red social.

**6** Dar respuesta a comentarios y menciones.

**7** Humor con respeto.

**8** En ocasiones, ir más allá del mundo scout (porque si sólo hablamos de los scouts, acaba siendo comunicación interna con los scouts de nuestra asociación, de nuestra comunidad, de nuestro país o del mundo, pero al fin y al cabo, conversaciones "internas").

1

En este sentido, intentar que el lenguaje utilizado sea comprensible para todos los públicos (no sólo scouts), minimizando el uso de palabras propias de nuestro mundo (ejemplo no poner "yo soy el Baloo de mi Manada" sino "Soy monitor en mi sección de niños y niñas de 8 años").

2

Emplear etiquetas #lógicas y #prácticas, ser escuetos #notodaslaspalabras-juntassonbuenas #no #saturar #con #hashtags.

3

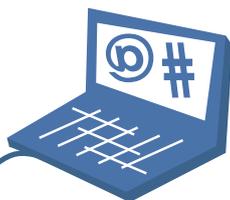
Revisar siempre antes lo que se ha publicado para no duplicar las publicaciones.



# FACEBOOK



**1** Los **contenidos con fotos** tienen más visualizaciones, hacer selección de fotos y uso de álbumes. **Tamaño ideal** de las imágenes para publicar en Facebook: la red social sugiere emplear fotos con un tamaño mínimo de 1200x600 píxeles, pensando en los dispositivos de alta resolución. Lo cierto es que puedes utilizar imágenes más pequeñas, siempre y cuando respetes la proporción (el tamaño mínimo es de 600x315).



El texto es demasiado largo

**NO**



Así está perfecto

**SÍ**



**2** **No excederse de texto**, 5 líneas es más que suficiente. Se puede añadir un enlace acortado con un previo de {+info: enlace}

**3**

La idea es que el usuario pueda enterarse rápidamente de cuál es tu propuesta. Se trata de una tendencia que va en aumento, especialmente impuesta por redes sociales como Instagram, Twitter y Vine. En ellas los textos son generalmente cortos y concisos. Con ese objetivo, al momento de insertar enlaces te recomendamos acortarlos con servicios como Bit.ly.

**4** **Crear comunidad**, fomentando el debate y ejerciendo de moderador/a.

**5**

**Moderar**, siempre que sea posible.

Es mejor **contestar** a lo que se nos ponga, antes de dar "me gusta" al comentario.

**6**

**7** **Contestar siempre** los mensajes, y cuando no se sepa que contestar, consultar con la entidad y no demorar la respuesta.

**8** **Cuidado con el spam** y las publicaciones demasiado seguidas.

Nombrar adecuadamente a las entidades, que salgan resaltadas si las mencionamos en una publicación.

**9**

**10** Los eventos funcionan en ocasiones para que la gente consulte directamente cierta información, pero no son útiles para saber cuánta gente va.

**11** **Destacar** las publicaciones importantes ("fijar en la parte superior").

Emplear si es necesario el **programador** (fines de semana, vacaciones sobre todo).

**12**

**13** Evitar el exceso de publicaciones diarias y procurar tener una continuidad.

**Optimizar los enlaces que publicas** para que sean más cliqueables. Con ese objetivo, debes elegir contenidos para compartir que cuenten con una foto atractiva y una titulación y descripción adecuadas para su visualización en Facebook. Así, tienes la oportunidad de incluir una imagen más impactante que la que se muestra por defecto, y puedes revisar de antemano el primer párrafo del enlace a compartir (que en la imagen de abajo señalamos como "Descripción del enlace") para que resulte más informativo y cliqueable.

**14**

**15** **Mantener actualizada la página.** Este punto es esencial para favorecer el engagement de tu audiencia: si tu última publicación es de hace una semana, pierdes "frescura" y atractivo ante el público. Actualizar tu Fan Page diariamente es esencial para aumentar tu presencia en Facebook. Además, favorece tu imagen ante los usuarios, dado que estar actualizado es una muestra de profesionalismo de toda marca del siglo XXI.

**Llamar a la acción.** Las publicaciones que generan más interacción por parte del público son aquellos que llaman a la acción de manera explícita. Por esa razón, siempre tienes que decirle a tus fans aquello que esperas que hagan. De esa forma puedes invitarlos a compartir contenidos, a hacer clic en un link, a etiquetar a sus amigos y otras posibilidades.

**16**

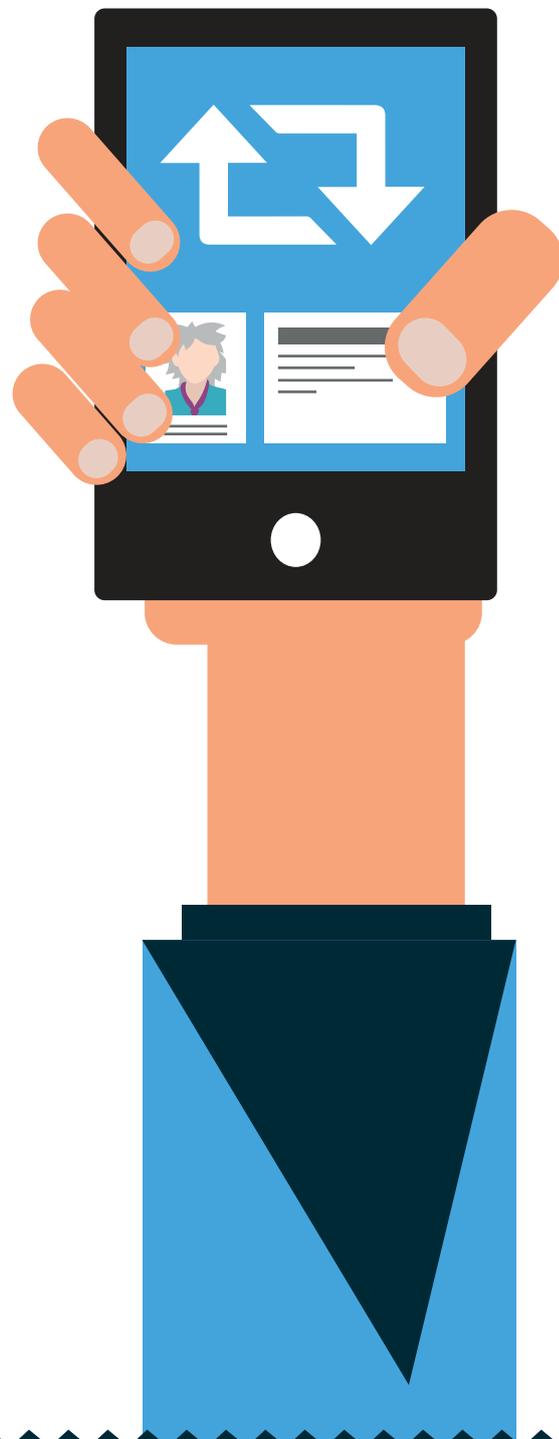
**17** **Adaptarnos al formato móvil.** Ahora mismo la mayoría de los usuarios de redes sociales, se conectan a través de móvil o tablet. Debes adaptarte a ellos con un formato audiovisual y ligero que puedan ver desde este tipo de pantallas, que son mucho más pequeñas.

# TWITTER



- 1** No hacer spam.
- 2** Nombrar adecuadamente.
- 3** Si queremos que nos retuiteen, nombrar a un usuario cada vez (etiquetándolos también), por ejemplo: no meter a 4 personalidades/entidades de diferentes organizaciones en el tuit porque no lo retuitearán.
- 4** Tener en cuenta que en una respuesta, si queremos que la vean todos nuestros seguidores, deberemos poner un punto antes del arroba: .@nombretwitter
- 5** Si quieres obtener retuits, deja espacio suficiente en los 140 caracteres.
- 6** Cuando compartes en Twitter un artículo, nota o url de página web, trata de colocar el link dentro del texto, preferiblemente entre 2 oraciones. Según estudios, cuando el link se encuentra dentro de la primera mitad del tuit, tienes muchas más posibilidades de ser clickeado.
- 7** Los tuits con imágenes subidas directamente a Twitter tienen un 94% de probabilidades de ser retuiteados.

- 8** Retuitear cosas afines, así creamos comunidad e interactuamos.
- 9** Usar las etiquetas de forma #útil y #correcta sin ser pesados ni #poner #hashtag #a #todo.
- 10** Los símbolos separan la palabra etiquetada: #cara-a-cara en realidad es como si se pusiera #cara
- 11** Las mayúsculas en las etiquetas dan igual, pero lo hacen más visual: #CaraACara vs. #caraacara
- 12** Para los eventos y proyectos scouts crear etiquetas sencillas, siempre iguales y difundirlas antes del evento.
- 13** Usar acortador de url como goo.gl
- 14** Crear listas de twitter: grupos, organizaciones juveniles, miembros, etc. Nos ayuda en la gestión y también crean comunidad.
- 15** Usar los mensajes directos cuando sea útil y por privacidad.
- 16** La herramienta TweetDeck es muy útil para la gestión de cuentas de twitter, seguimiento de etiquetas, listas o usuarios, programar tuits... Y es gratis.
- 17** Si escribes Tuits, los followers llegarán. Hay que comportarse de la manera con la que quieres que te traten, y escribe sobre los temas que desean discutir.



# INSTAGRAM



## DISFRUTA

Ante todo diviértete con Instagram. Publica fotos de una manera natural, elige con cuidado la foto y escribe un título acorde a ella. Sobre todo, ten en cuenta que es mejor la calidad que la cantidad en esta red social.

## INTERACTÚA

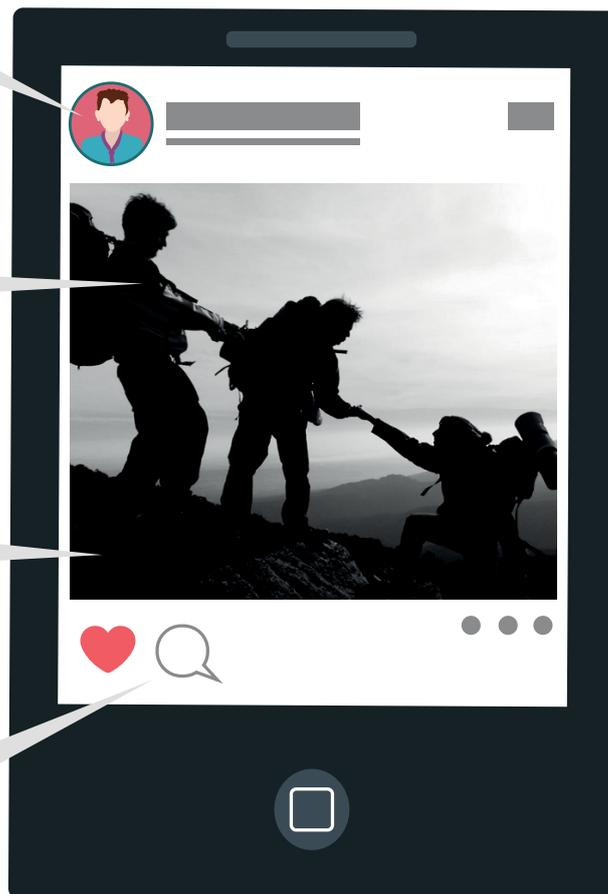
Comenta las fotos de otros perfiles y responde a la gente que te escribe. Sé educado y amable y nunca hagas comentarios que puedan dañar a alguien. No te olvides de dar likes a las fotos que te gustan.

## ETIQUETA

Si en tus fotos sale más gente o te interesa que se entere alguien más de que has publicado una foto, no dudes en etiquetarla. Es una herramienta muy útil para que otras personas puedan encontrarte y seguirte.

## COMPARTE

Instagram te permite compartir las fotos en tus otras redes sociales como Facebook o Twitter.



## HASHTAG

Para que la gente pueda encontrar tus imágenes usa uno o varios hashtags, puedes usarlos genéricos o inventar el tuyo propio y ponerlo en todas tus imágenes. Añade siempre un par de hashtags, no abuses de ellos. Si utilizas hashtags que estén en tendencia sumarás muchos likes más.

## CONSTANCIA

Marca un ritmo de publicaciones, pero si no puedes seguirlo reduce la frecuencia, siempre será mejor que publicar imágenes sin sentido.

## CREATIVIDAD

Saca tu lado más creativo, haz fotos curiosas, únicas... ¡Tal vez puedas crear una nueva tendencia!

## HORARIOS

Busca el mejor momento del día, analiza las "horas pico" y comparte tus fotografías para que mucha más gente pueda verlas.



# GESTIÓN DE HATERS Y TROLLS



1

**Trolls:** personas que publican mensajes provocadores, irrelevantes u ofensivos en una comunidad con la intención de alterar la conversación y buscar enfrentamiento.

2

Máxima **"No alimentes el troll"**: si no se puede contestar con un mensaje neutro y respetuoso es preferible ignorar antes que hacer comentarios irónicos o seguir la discusión.

3

**Haters:** personas que odian a alguien o algo, con o sin motivo, pero convencidos de sus argumentos, y que siempre expresan su opinión negativa sobre ellos.

4

Recomiendan enfrentarse a ellos de forma sincera, disculparse si hay algún error pero sin faltar al respeto. En algunos casos, nuestros lovers pueden salir en defensa nuestra o emplear la cuenta personal de cada uno.

5

Si somos empáticos, activos y algo creativos, podemos convertir a los haters en lovers.

6

Si irrumples con las cuentas, primero avisar y luego bloquear.

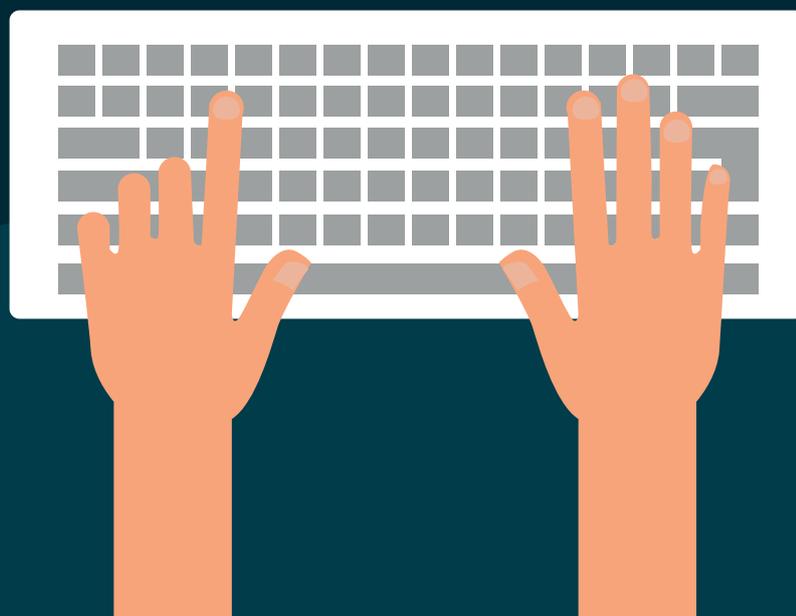
EDITA:  
ASDE Scouts de España

ELABORA:  
Equipo de Comunicación de ASDE Scouts de España

REVISIÓN Y DISEÑO:  
Área de Comunicación e Imagen de ASDE Scouts de España



Reconocimiento - NoComercial (by-nc): Se permite la generación de obras derivadas siempre que no se haga un uso comercial. Tampoco se puede utilizar la obra original con finalidades comerciales.





**SCOUTS**<sup>®</sup>

Construir un Mundo Mejor

**ASDE**

España

