

2021

**NAFARROAKO GOBERNUAREN SARE
SOZIALAK ERABILTZEKO
ESKULIBURUA**



AURKIBIDEA

1. AURKEZPENA	4
2. ESKULIBURUAREN HELBURUAK	4
3. SARE SOZIALETAN ARGITARATZEKO ETA ENTZUTEKO JARRAIBIDE OROKORRAK	5
<i>3.1. EDUKIEN GARRANTZIA ETA KALITATEA</i>	<i>5</i>
<i>3.2. SAREETAKO HEDAPENAREN EZAUGARRI OROKORRAK</i>	<i>6</i>
<i>3.3. HIZKUNTZAREN EZAUGARRIAK SAREETAN</i>	<i>7</i>
<i>3.4. SAREETAKO ELKARRIZKETA ETA HORREN ANALISIA</i>	<i>8</i>
4. JARDUERAREN AZTERKETA	9
5. PUBLIZITATEA EDO SOCIAL ADEKO KANPAINAK	10
6. KRISIEN KOMUNIKAZIOA	11
7. KONTUEN KUDEAKETA	11
<i>7.1. KONTUAK SORTZEKO ESTEKA</i>	<i>11</i>
<i>7.2. IRUDI GRAFIKOA</i>	<i>13</i>
<i>7.3. SARE SOZIALEN DIREKTORIOKO KONTUEN BARNE AUDITORETZA</i>	<i>13</i>
8. SEGURTASUN ESKEMA	14
BIBLIOGRAFIA	15

1. AURKEZPENA

Nafarroako Gobernuak 2009az geroztik dago sare sozialetan. Izan ere, Twitter, Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn eta Flickr sareetan berrogeita hamar profil baino gehiago ditu zabalik gaur egun. Sareen direktorio bat dago, <https://www.navarra.es/eu/herritarren-arreta/sare-sozialen-direktorioa> helbidean kontsultatzen ahal dena, sare horiek ezagutzeko eta sare horietara sartzeko.

Nafarroako Gobernuak sare sozial horietan duen presentzia modu deszentralizatuan kudeatzen da, profil batzuk Gobernuaren profil orokorrak izanik, eta beste batzuk, berriz, NGren eskumeneko jarduketara esparru zehatzetara berariaz bideratuta egonik (osasuna, kultura, gazteria, foruzaina, etab.); halaber, egiletza sistema mistoa dute, enplegatu publikoek daramatzate sare batzuk, kanpoko enpresen babesa duten beste batzuk, eta erabat kanporatuta daude, azkenik, beste batzuk.

2019ko azaroan, Nafarroako Gobernuaren barruan zeharkako unitate organiko bat sortu zen sare sozialetako presentzia zuzentzeko (Publizitate Instituzionalaren, Sare Sozialen eta Ikus-entzunezko Baliabideen Atala), sare horietan lan egiten duten egileei euskarria emateko, jarduerari segurtasun handiagoa bermatzeko eta kalitate estandar homogeenak erdiesteko.

Hedabideen entzuleei buruzko 2020ko CIES azterlanaren arabera, 14 urtetik gorako 502.000 pertsonak dute Internetarako sarbidea Nafarroan (hots, gure lurraldeko biztanleriaren % 90ek). Sare sozialen erabilerrari dagokionez, hauek nabarmentzen dira: Youtube, 189.000 ikus-entzulerekin (% 37,6); Instagram, 169.000 pertsonarekin (% 33,6); Facebook, 163.000 erabiltzaileekin (% 32,4); Twitter, 82.000 pertsonarekin (% 16,3); eta LinkedIn, 46.000 erabiltzaileekin (% 4,1).

COVID-19ak eraginiko pandemiaren ondorioz, sare sozialen kontsumo denborak gora egin du 2020an, eta horren isla da bideo edukien eskariak gora egin izana, batez ere formatu motzeko bideoenak; horregatik, Tik Tok sareko pieza laburren eta Instagrameko *Ree*/etako *Story*en arrakastak gora egin du.

2. ESKULIBURUAREN HELBURUAK

Nafarroako Gobernuaren sare sozialak Administrazioak eta herritarrek baldintza berberetan elkar topatzeko guneak dira.

Nafarroako Gobernuak sare sozialetan izan behar duen presentziaren printzipio orokorra zerbitzu publikoa da: hots, sareak herritarrek informatzeko, entzuteko eta laguntzeko baliabideak izan behar dira.

Sareek, gainera, Gobernuaren ekintzaren gardentasuna eta herritarren parte-hartzea sustatzeko baliabide gisa ere balio behar dute.

Nafarroako Gobernuak aurreko hamarkadan ehundu duen profil sarerako printzipio orokorrak eta jarduteko jarraibide partekatuak ezartzea da eskuliburu honen

helburua; profil horien egile ugariak aplikatu beharrekoa izanen litzateke eskuliburu hau, funtzionarioek ez ezik, kontratatutako laguntza teknikoko langileek ere bai.

Eskuliburu hau profil horien arduradunen eta egileen eta herritarren ekarpenei eta eguneratzei irekita dago beti. Herritarrek rrss@navarra.es posta-kontua dute euren esku horretarako.

Eskuliburuak barne erabilerarako eranskin bat du osagarri gisa. Eranskin hori sei hilean behin eguneratuko da gutxienez, eta Nafarroako Gobernuak gehien erabiltzen dituen sare sozialetarako berariazko erabilera jarraibide eta gomendioak bilduko ditu, bai eta ezagutza kudeatzaile bat ere (informazioa partekatzeko aukera emateaz gain, Nafarroako Gobernuko sare sozialen egileen eta horien laguntza teknikoaren arteko koordinazioa errazten duen barne baliabide informatiko bat). Izan ere, eguneroko sare sozialetan lankidetzako eta etengabeko hobekuntzako kultura ezartzea faboratuko du horrek.

3. SARE SOZIALETAN ARGITARATZEKO ETA ENTZUTEKO JARRAIBIDE OROKORRAK

Sare sozialetako jarduera plataforma bakoitzaren erabilera arauen eta gomendioen eta eskuliburu honetan ezarritako jarraibideen arabera gauzatu behar da. Gainera, sareen bidez ematen den zerbitzuak kalitatezkoa eta baliozkoa izan behar du herritarrentzat.

3.1. EDUKIEN GARRANTZIA ETA KALITATEA

Arau orokor bat egonen da: eduki propioa, garrantzitsua eta zerbitzu publikokoa argitaratzea beti, betiere kalitateari erreparatuta eta mezuen kopurua eta tonua sare sozial bakoitzaren erabilera eta gomendioetara egokituta. Beste profil edo kontu instituzional batzuetako edukiak partekatzeko aukera ere izanen dira, bereziki, Nafarroako Gobernuarenak berarenak, baina, betiere, eduki propioaren osagarri gisa, hori baita sare sozialetako kontu guztien izateko arrazoia.

Ahal den neurrian, egutegiari jarraikiz egingen da lan, sareetako presentzia jarraitua eta iraunkorra izan dadin, eta behar besteko aurrerapenez jardunen da kalitatezko edukiak –irigarritasunaren, hizkuntza eta irudi inklusiboaren eta elebitasunaren arloko jarraibideen arabera eratuak– bilatu, prestatu eta eskaintzeko.

Ezagutza kudeatzaileak egutegia ezartzeko baliabide bat eskaintzen du, Nafarroako Gobernuko sare sozialen egileek erabili beharko dutena, helburu gehigarri batekin: Gobernuaren barnean lan sistema koordinatua eta partekatua bermatzea, hain zuzen.

Albisteen profilak alde batera utzita, Nafarroako Gobernuaren sare sozialen eduki mota nagusia argitalpen **atenporala** izanen da, denborarekin baliorik galduko ez duena; alabaina, **gaurkotasan** edukia ere argitaratuko da, baina horretarako, derrigorrezkoa izanen da Gobernuko Komunikazio Zerbitzuarekin edo eledunaren Bulegoarekin eta horien hedapen kanalekin koordinatzea, Gobernuaren eta haren kideen informazio agendaren parte diren gaiei buruzko edukia denean (ez

dadin gertatu profil batek baino gehiagok gaurkotasun jazoera berari buruzko edukia hedatzea).

Dituzten ezaugarriak direla eta, profil jakin batzuek **azken orduko** edo **larrialdietako** albiste edukia ere argitaratzen ahalko dute. Duten izaeragatik, mezu horiek albait lasterren argitaratuko dira, baina berehalakotasunak ez du esan nahi kalitatea jaitziko denik: eduki bat argitaratu baino lehen, irakurri, ikusi eta baliozkotu egin behar da. Jardunbide egokia da sare sozialaren arduradun eta egile bakoitzak testuko, infografiako edo irudiko eduki errepikakor horiek prest izatea, halako larrialdi kasuetan berehalakotasuna eta kalitatea bermatzeko (bide istripuen, uholdeen edo eguraldi txarraren berri ematea, adibide batzuk aipatzearen).

Publizitate Institutuzionalaren, Sare Sozialen eta Ikus-entzunezko Baliabideen Atalak sare profil bat baino gehiago edo guztiak zuzentzen ahalko ditu larrialdi kasuetan, bai eta egileei halako gertaeretan jarraibide espezifikoak ezarri ere, edo, bestela, egiletza hori zuzenean gauzatzen ahalko du.

3.2. SAREETAKO HEDAPENAREN EZAUGARRI OROKORRAK

Komunikazioa gertukoa eta argia izanen da eta administrazio hizkera saihestuko du. Hizkuntzaren ezaugarri hauek hartu beharko dira kontuan beti:

- **Neutraltasuna:** sare sozialetako profilek emaniko mezuen helburua informatzea izanen da, eta mezuok, halaber, erakunde publikoaren balioekin koherenteak beharko dute (sekula ez iritziak). Sare sozialetan sorturiko iritzi eztabaidetan ere ez dute parte hartu beharko profilok.
- **Hurbiltasuna:** herritarrak gaztelaniaz tratatzean, arau orokorra "tú" erabiltzea izanen da "usted" baliatu ordez, gertutasun erakusgarri gisa, elkarrizketa eta partaidetza errazte aldera.
- **Ofizialtasuna:** Nafarroako Gobernuko sare sozialen egileek beti egiaztatu beharko dute hedaturiko mezuak bat datozela ordezkatzan duten erakundearen mezuekin, ofizialak direla eta mezuen garrantziak justifikatu egiten duela baliabide publikoak erabiltzea komunikazio ataza horretan. Beraz, zerbitzu publikoaz edo informazioaz bestelako helburuak dituen mezurik ez da jarriko eta Nafarroako Gobernuaren sare sozialei ez zaie emanen erabilera umoretsu, ironiko edo ludikorik.
- **Komunikazio inklusiboa:** sareetan baliaturiko testuek eta irudiek jarraiki egin beharko diote Nafarroako Berdintasunerako Institutuaren eskuliburuek arlo horretan ezarritakoari, emakumeen generoa ikusgarri egiten duten formulak aukeratu behar dira, eta estereotipo matxistak baztertu eginen dira irudiak hautatzean.
- **Aniztasuna:** hedaturiko edukiek Nafarroako gizartearen aniztasuna islatzeko eta gutxiengoei, migratzaileei eta LGTBI+ pertsonen ikusgarritasuna emateko ere balio behar dute.

- **Elebitasuna:** eduki atemporalak eta gaurkotasunekoak gaztelaniaz eta euskaraz zabaldu behar dira, Foru Administrazioan indarrean dagoen euskararen araudiaren arabera eta profil bakoitzaren egiletzara bideratutako giza baliabideei jarraikiz, eskusiboki funtzionarioek egiten dutenean. Nafarroako bi hizkuntza ofizialak mezu berean edo aldi berean zabaldutako mezu desberdinetan baliatzen ahalko dira, euskaraz ez dakitenek erraz erlazionatzeko aukera izan dezaten (mezuaren egitura bikiezin lagunduta). Nazioartean hedatu nahi diren sare sozialetan, beste hizkuntza batzuetako mezuak ere erabiltzen ahalko dira.
- **Irisgarritasuna:** beharrezkoa da letra tipo eskuragarriak erabiltzea eta sare sozialek irudi eta bideoetarako eskainiriko azalpen eremuak behar bezala betetzea, ikusmen desgaitasuna duten erabiltzaileek ere ulertzen dituzten.

3.3. HIZKUNTZAREN EZAUGARRIAK SAREETAN

Sare sozialetako argitalpenak deigarriak izan behar dira bisualki, eta, horretarako, mezuak arkitektura soil, ordenatu eta erakargarriarekin diseinatu beharko dira. Honako hauek dira horretarako gomendioak:

- **Idazketa:** hizkera sinplea, hizkuntzaren zuzentasun ortografikoa eta gramatikala, eta adimenez erabiltzea lerro jauziak, emotikonoak (zuhurtziaz eta ezagutza kudeatzaileak alde aurretik eginiko aukeraketaren arabera) eta mezua egituratzeko balio duten bestelako elementuak.
- **#Etiketak:** garrantzitsua da mezu guztietan erabiltzea, gaia nabarmentzeko, edukiak iragazteko eta argitalpenei posizio ona emateko balio baitute. Propioak izaten ahal dira, ezagutza kudeatzailean eskaintzen den katalogo biziaren arabera, edo jada erabiltzen diren etiketekin bat egiten ahal dute. Testuan sartuko dira edo amaieran gehituko dira, eta ez dute mezuko testuaren % 20 gaindituko batez beste. Sarbidea eta irakurgarritasuna izan dezan, hitzak konbinatuko dituen *hashtagen* bidez jarriko dira, eta hitz bakoitzaren lehen letra larriz idatzita: #ZainduZaitetzZainduGaitzazu.
- **Aipamenak:** argitaratzeko egokia den guztietan, mezuan zuzenean edo zeharka protagonista direnen kontuak edo profilak aipatuko dira. Nafarroako Gobernuaren beste kontu batzuk ikusarazteko ere erabiliko dira.
- **Irudiak (argazkia edo infografia) eta elementu multimedialak:** eduki nagusi gisa jartzen ahal ditugu –hau da, interes handiena sortuko duen eduki gisa– edo bereziki testu batean oinarrituriko mezuen plus gisa; plus gisa jarri nahi baditugu, mezuari erakargarritasun handiagoa emateko txertatzen ahal ditugu, bai eta euskaraz eta gaztelaniaz bereiz hedatutako mezu berdina identifikatzeko ere. Elementu grafiko horiek optimizatu egin behar dira plataforma bakoitzean, eta ez da gomendagarria kartel gisa pentsatutako grafikoak –testu asko izan ohi

dituztenak- argitaratzea, penalizazioa ekarri ohi baitute posizio ona emateari dagokionez. Egileek beren iturrietako elementu grafikoak argitaratu beharko dituzte, eta hirugarrenen elementu grafikoak argitaratzekotan, egileen eskubideak errespetatuko dituzte.

- **Estekak:** argitalpen baten elementu garrantzitsuak dira, informazio hori areagotzeko aukera ematen baitute. Oro har, testuaren amaieran txertatuko dira, eta emotikono batekin nabarmenduko dira, bisualki, aldez aurretik. Esteka Nafarroako Gobernuak Interneten duen atarira bada (navarra.es edo nafarroa.eus), ez da laburtzailerik erabiliko. Nolanahi ere, bit.ly baliatuko da kanpoko esteketarako.

3.4. SAREETAKO ELKARRIZKETA ETA HORREN ANALISIA

Nafarroako Gobernuak sare sozialetan duen presentzia eredia ez da norabide bakarrekoa, ez du NGk nafarroa.eus/navarra.es atariaren edo komunikabideen bitartez jada egiten duen hedapena anplifikatzeko helburu bakarra.

Entzute aktiboaren bidez jasoriko iritziak, ideiak edo mezuak aztertu eta testuinguruan kokatu behar dira. Jarduera hori kontrolatu eta etengabe aztertzea da, hain zuzen, Nafarroako Gobernuak sare sozialen kudeatzailearen eguneroko zereginetako bat. Ateratako ondorioetan oinarrituta, argitalpen egutegia egokitu behar da, erabiltzaileen egoera eta beharretara hobeki egokitzeko.

Hauek dira entzute aktiboaren eta elkarrizketaren arloko konpromisoak:

- **Jasotako kontsultak eta edozein sare sozialetan argitaratutako mezuekin lotutakoak:** gehienez ere egun baliodun bateko epean emanen zaie erantzuna, eta bi aukera egonen dira: kontsulta pertsonalen kasuan, zuzeneko kanala erabiliko da kontsulta egin duen pertsonarekin; eta NGk emandako erantzuna/ekarpena interes orokorrekoa bada, berriz, mezu publikoa izanen da erantzuna. Mezu bakar bat erabiltzen ahalko da antzeko kontsultei erantzuteko, eta ez da beharrezkoa izanen kontsulta horiek zein profiletatik iritsi diren aipatzea. Kontsulta Gobernuaren kontu bati baino gehiagora bidali den edo kontu korporatibo batean jaso den kasuan eskumen eremu horretarako berariazko kontu bat dagoenean, Gobernuaren egileak zuzeneko mezularitzaren bidez koordinatuko dira, arreta profil egokienetik eman dadin.
- **Herritarren kontsultak:** sare sozialak kontsulta orokorrak edo partikularrak egiteko erabiltzen dituzten pertsonen gehienez ere egun baliodun bateko epean emanen zaie informazioa, Herritarren Arretarako Atalarekin edo kontsultari erantzuteko espezializatutako beste unitate batzuekin (Pazientearen eta Zergadunaren Arreta) harremanetan jartzeko bideetatik zuzeneko mezu bat igorrita.
- **Parte hartzeko mezuak edo jendaurreko informaziorako eskaerak:** Sare sozialak helburu horrekin erabiltzen dituzten pertsonen gehienez ere egun baliodun bateko epean emanen zaie informazioa,

Partaidetzaren Atalarekin edo Gardentasunaren Atalarekin harremanetan jartzeko bideetatik zuzeneko mezu bat igorrita.

Nafarroako Gobernuaren sare sozialetako arreta orokorrerako ordutegia astelehenetik ostiralera da (jaiegunetan izan ezik), 09:00etatik 14:30era. Gomendagarria da, sare sozialak aukera ematen badigu, ordutegi horretatik kanpo erantzun automatiko bat programatzea.

Elkarreragin guztiak aberasgarriak eta errespetuzkoak izan daitezen, oinarrizko hiru funtzionamendu arau ezarri dira, eta herritarren edukiak ez badatoz bat arau simple horiekin, ezabatu egingen dira, edo, bestela, egileak blokeatu egingen dira:

1. Hizkuntza zuzena eta errespetuzkoa erabili beharko da. Ez zaio inori entzutea kenduko, ez eta irain edo iruzkin mingarririk egingen ere.
2. Ez da datu pertsonalak -ez propioak ez hirugarrenei buruzkoak- dituen edukirik argitaratuko, ez eta pertsonen irudirik ere, haien baimenik gabe.
3. Argitalpen bati ekarpenak egitean, landutako gaiarekiko koherentziari eutsi beharko zaio.

Arau horiek identifikatutako egileei aplikatzeaz gain, Nafarroako Gobernuak ez du hitz egingen identifikatu gabeko -edo are gehiago, agian robotak diren- beste egile batzuekin. Halakoen adierazpenak ezabatzen eta "troll" kontu horiek blokeatzen ahalko dira.

4. JARDUERAREN AZTERKETA

Eskuliburu honetako 3.4 puntuan aipatutako eguneroko kontrol zereginerako behar dugun intuizioaz edo pertzepzioaz harago, kontu edo profil bakoitzeko arduradunek hiru hilean behin aztertu beharko dituzte jarduerari dagozkion datu estatistikoak sare sozial batean.

Horretarako, sare sozial bakoitzak jardueraren hiru hileko txostena osatuko duten eta haren errendimendua objektibatuko duten funtsezko adierazleak identifikatu beharko ditu, planteatutako helburu estrategikoen arabera. Funtsezko adierazleen artean honako hauek nabarmentzen dira: *postak* (profilek eginiko argitalpenen kopurua), *inpresioak* (argitalpenak zenbat aldiz erakutsi diren), *irismena* (argitalpenak zenbat pertsonari erakutsi zaizkien), *jarraitzaileak* (profilak zenbat jarraitzaile dituen), *elkarreraginak* (markaren argitalpenekin zenbat elkarreragin izan diren), *webgunera egindako bisitak* (zenbat bisita sortu diren), eta *bihurketak* (webgunean lortutako helburuak).

Txostenaren helburuak honako hauek izanen dira: lehenik, adierazle horiek analizatu eta interpretatzea; bigarrenik, denbora, ahalegina, giza baliabideak eta baliabide materialak non kontzentratu jakiteko ongien funtzionatzen duten

estrategiak zein diren zehaztea; eta hirugarrenik, analisi horren ondorioak ezartzea, hobetzeko gomendioekin batera.

Txosten horiek ezagutza kudeatzailean partekatuko dira sare sozialetako gainerako egileekin eta Sare Sozialen Atalarekin.

5. PUBLIZITATEA EDO SOCIAL ADEKO KANPAINAK

Sare Sozialen Atalak, zeinak publizitate instituzionalaren arloan ere eskumena dituen, Nafarroako Gobernuaren sare sozialak erabiltzen ahalko ditu bere publizitate kanpainen euskarri gehigarri gisa, edo are euskarri bakar gisa ere. Sare sozialetako publizitate jarduera guztia publizitate instituzionalaren arloko oinarrizko araudiaren eta foru araudiaren arabera egingen da, eta Nafarroako Gobernuak Gobernu Irekiaren webgunean aldizka argitaratzen dituen eta Nafarroako Parlamentuari ere igortzen dizkion publizitate inbertsioen memorietan islatuko da.

Gobernuko sare sozial sektorialen arduradunek *social adeko* (hots, sare sozialen bidezko publizitatea) kanpainak ere proposatzen ahalko dituzte; horretarako, ezagutza kudeatzailean dagoen "*Social adeko Kanpainak Eskatzeko Inprimakia*" bidaliko dute.

Kanpainak kudeatzeko bi modu egonen dira: zuzenean sare sozial horien arduradunek –egileek–, edo azpikontraturik; horretarako, kontratatutako publizitate agentziei publizitate kontuak irekiko zaizkie sare sozial horietan alde zuzenetik, eta baimenen bidez sartu beharko dira kontu horietara. Business Manager, Facebook eta Instagram sareen kasuan, publizitate agentziak 'Erkide' profilarekin sartuko dira baimenduriko kontuetara.

Nolanahi ere, kanpainaren ondoren, egileek edo agentziak emaitzen txosten bat aurkeztuko diote Sare Sozialen Atalari, eraginkortasuna ebaluatzeko eta ezagutza metatzeko, geroagoko kanpainari begira. Txostenean adierazle garrantzitsuenak jaso beharko dira:

- Inbertsioa
- Inpresioak
- Kostua mila inpresio bakoitzeko
- Elkarreraginak
- Kostua elkarreragin bakoitzeko (inbertsioa/elkarreraginak)
- Klikak (partekaturiko esteketan)
- Kostua klik bakoitzeko
- CTR (*Click Through Rate*; hots, iragarki bat erakutsi deneko eta erabiltzaile batek bertan klik egin dueneko aldien ehunekoa).
- Sortutako bihurketak. Kanpaina parametrizatu bada eta bihurketa jomuga badu (harpidetza, erregistroa, deskarga, eta abar).
- Kostua bihurketa bakoitzeko
- Bihurketa ratioa

6. KRISIEN KOMUNIKAZIOA

Sare sozialeko arduradun bakoitzak krisi plan bat izan behar du bere eskumen esparruko egoera kritikoei aurre egiteko, eta plan horretan bere sare sozialek izan behar duten eginkizuna jaso behar du. Garrantzitsua da gogoeta egitea eta horrelako egoerak aurreikustea, kontuan izanik horien eragina jasateko arriskua dutela, bai eta jarduketa protokoloak prestatzea ere. Protokolo horien berri eman beharko diote Sare Soziales Atalari, ezagutza kudeatzailearen bidez.

Halako protokoloak, halaber, euskarazko eta gaztelaniazko mezu ereduak idazketarekin osatu beharko dira, eta elementu multimediak ere prestatu beharko dira, krisi kasuetan zabaltzeko eta erantzuteko denborak arintzeko.

Sare Soziales Atalak lana planifikatuko du, urtebeteko epean protokolo hori izan dezaten nola kritikotzat jotako kontuek hala jarraitzaile gehien dituztenek. Eskuliburu hau onartu eta bi urteko epean, krisi protokoloen prestaketa gainerako kontu eta profiletara zabaldu beharko da. Kasu guztietan, dokumentu horiek – zeinak ezagutza kudeatzailean partekatuko baitira– urtero berrikusiko dituzte kontu edo profil bakoitzeko arduradunek, Sare Soziales Atalaren oniritziarekin.

Sare Soziales Atalak eskubidea izanen du krisi orokorretan Nafarroako Gobernuaren kontuetan edukiak antolatzeke eta koordinatzeke, baita horietan esku hartzeke ere.

Adibide gisa, aipatzekoa da COVID-19ak eraginiko pandemia hasi zenean (2020ko martxoan), Gobernuaren kontu guztien jardura geldiarazi eta koronabirusari buruzko informazio guztia Osasun Departamentuak Twitter-en duen kontuaren bidez (@salud_na) bideratu zenean. Eta aldi berean, gainerako kontuetatik modu koordinatuan igorri ziren mezuak.

7. KONTUEN KUDEAKETA

Sare sozialen kontuak eta profilak Nafarroako herritarren edo Foru Komunitatean interesa duten publikoen interesen arabera antolatu behar dira. Kontuak Nafarroako Gobernuaren antolaketa egiturari jarraikiz edo proiektuen edo ekitaldien sorreraren arabera antolatzeke aukera baztertu egin behar da.

Beraz, sare sozialetan kontu berriak sustatu aurretik, gomendagarria da dagoeneko finkatuta dauden kanalak hedapen eta elkarreragin jardura berrirako erabiltzeko aukera aztertzea, eremu berdinean edo irekietan. Horrela, argitaratutako edukiei ikusgarritasuna eta posizio ona emanen zaiela bermatzen da. Jarraitzaileak, elkarreragina eta fideltasuna lortzeko hila beteak edo are urteak behar dira. Kanal berean eduki desberdinak nabarmendu edo taldekatzeke teknikak existitzen dira: etiketen, bildumen edo erreproduktzio-zerrenden bidez, adibidez. Sarean antolamendu egiturari esker, kontu guztietan egilekide izateko aukera dago, eta ezagutza kudeatzailea, berriz, horien arteko koordinazioa izaten ahal da.

7.1. KONTUAK SORTZEKO ESTEKA

Jada sortutako kontuak ezin badira erabili planteatutako komunikazio beharrei erantzuteko, Nafarroako Gobernuaren presentzia duten plataformetako edozeinetan kontu berri bat edo gehiago irekitzeko aukera sustatuko da.

Kontu berriak sortzeko eta konfiguratzeko prozedurak hiru urrats ditu: 1/ Sare Sozialen Atalari eskaera egitea; 2/ Baimena lortzea, hala badagokio; eta 3/ Profila sortu eta konfiguratzea, eta baimenak kudeatzea.

Kontuak sortzeko eskaera. Ezagutza kudeatzailean eskuragarri dagoen dokumentuan honako hauek zehaztuko dira: izena, proiektuaren helburua, erabiliko diren sare sozialak, norentzat izanen den, gaia, hizkuntzak, egutegi editoriala, departamentuak kontu horiek aktibo mantentzeko dituen baliabideak, eta galderei, iruzkinei eta kexei nork, noiz eta nola erantzunen dien planifikatzea.

Profilaren konfigurazioa. Eskatzaileak honako datu hauek eman beharko ditu: kontuaren izena, logotipoa, biografiarako testua, deskribapena eta harremanetarako gainerako datuak, plataforma bakoitzak ahalbidetzen duenaren arabera. Twitter-en kasuan, ezarritako jarraibidea bere beharko dute kontuen erabiltzaile izenek, amaieran '_na' jarrita. Adibidea: @gob_na, @salud_na, @bomberos_na. Halaber, irudi grafikoak Nafarroako Gobernuaren saretarako aldeztatik zehaztutako diseinuari jarraituko dio.

Datuen lagapena. Beharrezko baimenak bitarteko baliabideen bitartez eman dira, hala nola TweetDeck edo Business Manager. Sareen egile bakoitzaren erantzukizuna izanen da bere baimenen baja eskatzea, jada beharrezkoak ez direnean. Sare Sozialen Atalak kudeatzaile berriak sartuko ditu egileen zerrendan.

Kontua abiaraztea. Kontu berriaren estreinaldia egileen eta Sare Sozialen Atalaren artean planifikatuko da. Txio bat argitaratuko da aurkezpen gisa, eta kontu korporatibotik hedatuko da kontu berria.



Kontu berriak nafarroa.eus/navarra.es atariko sare sozialen direktorioari gehituko zaizkio:

<https://www.navarra.es/eu/herritarren-arreta/sare-sozialen-direktorioa>

7.2. IRUDI GRAFIKOA

Nafarroako Gobernuaren sare sozialen konfigurazioak ezarritako diseinu bisual bati jarraitzen dio, kontuek koherentziari eusten diotela elkarren artean eta erakundearen irudiarekin.



Kontuaren logotipoak eta 'na' korporatibo komunak osatzen dute avatarra, zuriz eta hondo gorriarekin. Ildo berari jarraitzen dio azaleko argazkiak: banda gorri bat – kontu guztietan komuna– eskuinean, avatarraren irudia eta Gobernuaren logotipoa.

Kontu bakoitzeko arduradunek logotipoa eta azaleko argazkia –ezarritako diseinura egokituak– emanen dizkiote Sare Sozialen Atalari. Hemen eskatu behar da azaleko argazkia aldatzeko: rrss@navarra.es.

Orobat, kontuak optimizatu egiten dira zerbitzu edo marka bakoitzaren erreferentziazko webgunearekin, kokapenarekin eta deskribapen labur batekin 'Biografia' atalean; Twitter-en kasuan, sare sozialen 'Zerbitzuaren baldintzak' atalera eramane gaitu nafarroa.eus/navarra.es atarian.

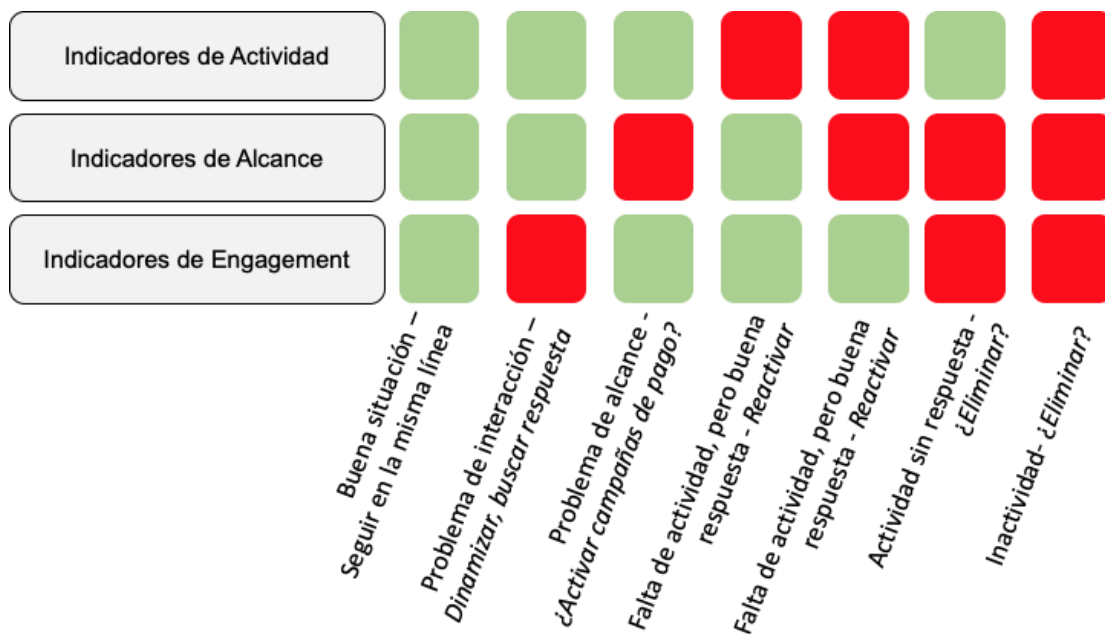
7.3. SARE SOZIALEN DIREKTORIOKO KONTUEN BARNE AUDITORETZA

Sare Sozialen Atalak sei hilean behin egingen du Nafarroako Gobernuaren kontu guztien kontu ikuskaritza, horien eraginkortasuna ebaluatzeko eta hobetzeko proposamenak egiteko. Sare sozial bat ez bada ari bere helburuak betetzen, bertako edukiak ezabatu eta kontua bertan behera utziko dira.

Jarduera eta haren eraginkortasuna ebaluatzeko, eta kontu edo profil bakoitzeko arduradunek egindako hiru hileko analisi dokumentuetan oinarrituta, hiru adierazle multzo berrikusiko dira:

- **Jarduera/kalitate adierazleak:** Maiztasuna, estrategia, edukiaren kalitatea, idazketa egokitua, iruzkinen/mezuen kudeaketa, etab.

- **Irismen adierazleak:** Inpresioak eta irismena.
- **Engagement adierazleak:** Jarraitzaileen bilakaera, elkarreraginen eta publizitateagatiko elkarreraginen guztizko bolumena.



8. SEGURTASUN ESKEMA

Nafarroako Gobernuaren sare sozialen segurtasun eskema, baimen sisteman oinarritua, kontuen zibersegurtasuna bermatzeko diseinatuta dago. Hau da, sare sozialak kudeatzeko kontratatutako pertsonak –nola NGko langileak hala funtzio publikotik kanpokoak– ez dira zuzenean sartuko kontu eta profiletara horietan jarduteko, baizik eta beren kontu pertsonalen bidez, eta Sare Sozialen Atalak aldeztu aurretik baimendu beharko dituzten kontu horiek.

Sistema horri esker, alden eta bajeen kudeaketa zentralizatu eta arina egiten ahal da, kontuekin jarduteko, eta baimendutako pertsonen bidez balizko eraso edo hackeatzeen kasuan edozein egoera bideratzeko ahalmena izan dela bermatzen du.

Horri gagozkiola, kontuetan sartzeko aukera duten editoreek eta kanpoko agentziek ere segurtasun hori bermatzeko ardura dute. Sistema eragileak eta programak eguneratuta edukitzeak, kontuak egiaztatzeak edo kontu pertsonalerako sarbidea ematen duten egiaztagiria behar bezala kudeatzeak arriskua minimizatuko dute.

BIBLIOGRAFIA

EIN. Internet bidez egiten diren jarduera motak:

https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925528782&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout

Social Trends 2021: <https://www.hootsuite.com/es/research/social-trends>

Ingurune digitalaren bilakaera Spainian: <https://wearesocial.com/es/digital-2020-espana>

Eusko Jaurlaritzaren gizarte-sareetako erabileren eta estiloaren gida:

http://bideoak2.euskadi.eus/redesyblogs/guia_usos_y_estilos_en_rrss_del_ejgv/eusko_jaurlaritzaren_gizarte_sareetako_erabileren_eta_estiloaren_gida_v2.pdf

Kataluniako Generalitatearen sare sozialen gidaliburua:

http://atenciociadana.gencat.cat/web/.content/Manuals/xarxes/guia_usos_xarxa_cas.pdf

Kanarietako Gobernuaren sare sozialen erabilerarako eskuliburua:

https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/identidadgrafica/redes_sociales/redes_sociales_guia_estilo.pdf

Murtziako Unibertsitatearen Sare Sozialen irudi grafikoaren estilo-liburua:

<https://www.um.es/documents/1073494/10194030/Manual-de-estilo-rrss.pdf/454a7c30-bdc3-40f7-afb3-f45d9a823c99>

Madrilgo Complutense Unibertsitatearen gizarte-sareetako erabileren eta

estiloaren gida: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-7137/GU%C3%8DA%20DE%20USOS%20Y%20ESTILOS%20REDES%20SOCIALES%20UCM%202018.pdf>

ONTSI (Espainiako Telekomunikazioen eta Informazioaren Gizartearen Behatoki Nazionala): <https://www.ontsi.red.es/es>

Komunikazio barne-hartzailerako estrategiei buruzko gidaliburua. Generoa

lehentasun gisa: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/8346E44F-1C60-4850-AAC8-7934034AB5C6/118955/GUIADECOMUNICACION1213.pdf>

† **Hizkuntzaren erabilera ez-sexista egiteko jarraibideak.** Emakunde.

https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/pol_clau_guias_publicaciones/es_def/adjuntos/Pautas_uso_%20no_sexista_lenguaje.pdf

Twitter-en online laguntza: <https://help.twitter.com/es/using-twitter>

<https://help.twitter.com/es/using-twitter/picture-descriptions>

Hootsuite-ko bloga: <https://www.hootsuite.com/es/recursos>

Interneten, mugikorren, sare sozialen eta e-commerceren joera eta erabilerak Espainian: <https://datareportal.com/>