

## 1. eranskina

### Sare sozialetan egoki jarduteko gomendioak, programentzat

Sare sozialetan orri bat edo kontu ofizial bat ireki behar dugunean, oso argi izan behar dugu zertarako irekitzen dugun eta zer lortu nahi dugun beraiei esker. Hauek dira komunikazio marka orok (telebistan, irratian eta webean) izan behar dituen hiru helburuak:

1. **Marka gogorarazi:** Gure ikusleei, entzuleei eta interneteko erabiltzaileei ezagun egin behar zaie gure marka, eta telebista/irratia piztera edo interneten jarraitzera bideratu behar ditugu.
2. **Komunikazio eraginkorra** izan behar dugu gure jarraitzaileekin. Erraza izan dadila gugana heldu eta kontsultak egitea.
3. **Erabiltzaileak erakarri webera.** eitb.eus indartu behar dugu, bisitak ekarriz.

### Sare sozialetako kontu baten sorrera

Sare sozialetan kontu bat ireki nahi duten programa guztiek, ezer egin aurretik, eitb.eus-en Parte-hartze taldera jo behar dute (94 656 3920 zenbakian edo [sainz\\_lontzo@eitb.com](mailto:sainz_lontzo@eitb.com) posta elektronikoan). Zergatik? EITBk sare sozialetan bere markek izan behar duten itxura, ezaugarriak eta elementu komunak zehaztuta dituelako eta Parte Hartzeaz arduratzen den taldeak horiek guztiak kontuan izaten ditu kontu berri bat sortzerako garaian.

Gainera, adibidez, Facebooken egiaztatuta dauden kontu komertzialak ditugu, eta horiekin sortutako orri guztiak hasieratik EITB sarera identifikatuta geratzen dira, inork salatu, ezabatu etab. egitea galaraziz. Era berean, horrela eginda, errazagoa zaigu Facebook eta Twitterrekin “hitz egitea” etorkizunean arazoren bat gertatuko balitz.

Prozedura honekin, gainera, hasieratik kontuak gaizki sortzea ekiditen dugu: Facebooken orri bezala sortu beharrean perfil gisa sortzea, izen desegokiarekin

sortzea Twitter kontuak, kontakturako informaziorik ematen ez duten orriak, EiTbko estetika mantentzen ez dutenak....

Behin kontua sortuta, saiotik administratuko duten pertsonen profilak gaineratuko dira Facebooken kasuan eta sarbide datuak bidaliko zaizkie Twitter kontuen kasuan (aldatzen badituzte, Parte-hartze taldeari jakinarazi beharko diote). Gida hau ere bideratuko zaie administratzaileei.

### **Sare sozialetako kontu baten kudeaketa**

Dagokion saioko lantaldearen ardura izango da bere marka kudeatzea sare sozialetan. Parte-hartze taldeak laguntza emango die administradoreei eta kontu horiek bultzatuko ditu EiTbko beste markak erabilita.

- **Garbi izan zertarako erabiliko ditugun sare sozialetako kontuak**

EiTbren marken Facebook orriek eta Twitter kontuek bat egin behar dute EiTb taldeak sare sozialetan dituen helburu orokorrekin: marka irudia indartzea, erabiltzaileekin hitz egitea eta gure webgunera trafikoa bideratzea. Hori dela eta, egunero erabili beharko dira, erabiltzaileekin komunikatu eta galderei erantzun, eta webean argitaratzen diren saioko edukiak partekatu. Gure kontua horietako gauza bat bakarrik egiteko erabiltzen badugu, ez gara zuzen kudeatzen ari gure presentzia sare sozialetan.

- **Maiztasun egokia mantendu**

Fanpage batean ez da komenigarria ezer argitaratzea ez badira igaro 2 ordu hitz egin dugun azken alditik. Bestela, gure azken edukiari indarra galduaraziko diogu, eta gainera, jarraitzaileen hasierako horma gehiegi beteko dugu, jendea “nazkatuz”.

Maiztasun “estandar” egokiena (saioren emisio ordutegiaren, profilaren etab.-en arabera aldatu egingo da hau, noski) gutxienez egunean 3 eduki/argitalpen sartzea litzateke: 10:30-11:30, 15:00-16:00 artean eta 20:30-21:30 artean.

Twitterren ere “arnasa” hartzen utzi behar diegu gure txioei, baina Time Line hau

azkarrago doanez, argitalpen gehiago egin ditzakegu. Hori bai, 15 minutu uztea komeni da txio eta txio artean.

Bai sare batean, bai bestean, programatu egin ditzakegu edukiak, guk aukeratutako egunean eta orduan atera daitezten.

- **Ez lotu Twitter eta Facebook kontuak**

Facebooken erabiltzen dugun hizkera eta Twitterrekoa ezberdinak dira, bai karaktere kopuruan baita erabiltzen dugun estilo eta ikonoetan ere: # @ RT... Kontu bat bestearekin lotzen badugu, robot batek idatzi duela pentsa dezakete Facebookeko jarraitzaileek, eta testua moztuko zaie, berriz, Twitterrekoei, besteak beste. Azkenean, itxura txarra ematen du horrek.

- **Markaren atzean pertsonak daudela adierazi**

EiTBren marka eta saioen inguruan sortutako komunitateak pertsonak osatzen dituzte, noski. Horregatik, komunitatearekin hitz egiten dugunean gu ere pertsonak garelako argi utzi behar dugu, jendea dagoela horren atzean, ez makinak.

Hori bai, hizkera ezberdina izango da komunitate bakoitzean. Umorezko saio batek marka "serioago" batek baino askoz ere modu arinagoan hitz egin dezake. Fanpage edo profil bakoitzeko hizkera, markaren izaeraren eta komunitatearen arabera izango da.

- **Agurtu, eskertu, galdetu, barkamena eskatu...**

Offline izaten diren harremanetan erabiltzen ditugu "kode sozial" berdinak erabili behar ditugu sare sozialetan ere. Horregatik, agurtu, eskertu, galdetu eta barkamena eskatu behar da, tokatzen denean, naturaltasun osoz.

Halaber, oso garrantzitsua da, ahal dugun neurrian, erabiltzaile guztiei erantzutea. Egin diguten galdera erantzuteko kontsulta bat egin behar badugu, horretan ari garela adierazi behar dugu.

- **Irudi bat sartu beti**

Irudiak dira sare sozialetako eduki izarra. Horregatik, egiten ditugun argitalpen guztiek irudi bat izaten saiatu behar dugu. Facebooken zerbait partekatzen dugunean, adibidez, sareak irudi egokia aukeratu duela egiaztatu behar dugu, eta horrela ez bada, eskuz aldatu. Twitterren eskuz gaineratu beharko dugu irudia. Egunon! esaten badugu, adibidez, ziur RT gehiago lortzen ditugu argazki polit batekin badoa.

- **140 karaktere Twitterren? Gutxiago hobe**

Twitterren 140 karaktere erabili ahal ditugu; dena den, ahal den neurrian, 121etik ez igarotzea gomendatzen dugu. Zergatik? Txio bat botatzen dugunean jendeak bertxiotzea nahi dugu. Jarraitzaileak Twitter bertatik bertxiotzen badu ez dago arazorik, baina beste aplikazio bat erabiltzen badu Twitterren ibiltzeko (gero eta gehiagok) RT formatua hartzen dute eta horrekin: "RT @XXX" 19 karaktere arte "jan" ditzake bertxioak, eta beraz, gure txioaren azken zatia galduko da.

- **Emotikonoak erabili**

Idaztean, batez ere leku handirik ez dugunean, gerta liteke ez islatzea erabat txioari eman nahi diogun kutsua. Emotikonoak erabiltzea, poza, konplizitatea ala erabiltzailearenganako arreta erakusteko, laguntza ona da..

- **Arauk jarri badituzu, mantendu**

Komunitate bat kudeatzen dugunean, ezinezkoa da kide guztiak pozik egotea. Hala ere, kudeatzaileak garen heinean, beti babestu behar ditugu ezarri ditugun arauak edo gomendioak. Gauza bera gure komunitatean lehiaketaren bat antolatzen dugun bakoitzean. Ona da hasieratik lehiaketa horretako arauak argitzea, eta, hori eginda, eustea.

- **Informazio iturria zein den esan**

Sare sozialak, oro har, partekatzeko erabiltzen ditugu; nolana ere, beti aipatu beharko genuke nondik atera dugun partekatu duguna. Ez da, bakarrik, legezko kontu bat; zintzoak izateko ere, horrela egitea gomendatzen dugu.

- **EGIN BEHAR EZ diren gauzak**

- Saio baten Twitter kontuak ez die “aurrean harrapatutako” profil guztiei jarraitu behar zentzurik gabe. Markak erreferentea izan behar du eta jarraitzaileek jarraituak baino gehiago izan behar dute berez. Marka batek ezin ditu 4.000 pertsona jarraitu, haiek ere bera jarrai dezaten. Horregatik, soilik EiTBko marka korporatiboak jarraituko ditu target edo zerbait partekatzen badute, saioko bertako aurkezlea, kolaboratzaileak, aktoreak, gonbidatuak... Time Linea ez bada lan edo kontsula erreminta, pertsona eta marka kopuru txiki bat, alegia.
- Ez partekatu, inoiz, iraingarria izan ahal den edukirik, eta ez utzi inori hori egiten. Iraingarria den zerbait agertzen bada komunitatean (xenofobia, sexista ala umiliagarria delako), ez izan zalantzarik: ezabatu.
- Saiatu iritziak ez publikatzen; zure betebeharra, komunitate bat kudeatzean, hori dinamizatzea da, elkarrizketa bultzatzea, bizirik egotea. Eztabaida oso ona da, errespetuz egiten bada, baina gu ez ginateke horretan sartu behar.
- Komunitateko kideren bat, agian, publizitatea sartzan ahaleginduko da. Ez utzi hori gertatzen. Publizitaterik ikusten baduzu, kendu orrialdetik ala profiletik.