

Gestió de comunitats (community manager)

Javier Leiva Aguilera

25 hores

Índex

Presentació.....	4
Objectius.....	5
Competències.....	6
Continguts.....	7
Metodologia.....	8
Planificació de l'aprenentatge.....	10
Activitats.....	11
Avaluació.....	12
Eines disponibles a l'aula.....	14
Bibliografia.....	16

Presentació

El curs de *Gestió de comunitats en línia* és un curs bàsic per a la comprensió de les actuals dinàmiques lligades a la participació de les organitzacions i els individus a la xarxa Internet. Es parteix d'una introducció del tema de les xarxes socials i es va aprofundint en els factors essencials lligats a l'enfocament que han de fer les organitzacions en relació amb el Web actual. Després, es passa a introduir el perfil de gestor de comunitats en línia o *community manager* i també les seves funcions i habilitats principals, i tot seguit s'exposa el tema de definició d'una estratègia de participació a les xarxes socials, i també de monitoratge d'informació per a detectar oportunitats i amenaces.

El curs s'adreça a totes les persones interessades a introduir-se professionalment en aquest món, independentment de si ja tenen coneixements del tema o si s'hi acosten per primera vegada. El que es pretén és l'adquisició progressiva d'un conjunt de coneixements i competències que permetin a l'alumne comprendre l'abast de la gestió de comunitats en línia i també ser capaç de treballar-hi de manera pràctica.

Objectius

L'objectiu docent bàsic del curs és formar l'estudiant en l'àmbit de la gestió de comunitats en línia mitjançant la reflexió sobre els aspectes més rellevants del tema, la introducció del perfil de gestor de comunitats en línia i el tractament dels aspectes fonamentals lligats a l'establiment d'una estratègia de participació a les xarxes socials.

Els objectius específics per a l'estudiant són els següents:

- Conèixer les eines i estratègies necessàries per a gestionar la reputació en línia de les empreses i les organitzacions.
- Assolir una visió de la necessitat de participar i gestionar les comunitats en línia entorn d'una organització.

Competències

1. Capacitat per a gestionar la imatge en línia d'una organització.
2. Capacitat per a participar activament en la definició d'una estratègia de reputació en línia.
3. Capacitat per a posar en marxa un panell de monitoratge en línia d'una marca o organització.

Continguts del curs

Gestió de comunitats (community manager)

Autor: Javier Leiva Aguilera

1. El concepte de *comunitat* i les xarxes socials

- 1.1. Les xarxes socials: concepte i característiques
- 1.2. El paper de les xarxes socials a les organitzacions

2. El gestor de comunitats en línia

- 2.1. Raó de ser del gestor de comunitats en línia
- 2.2. Responsabilitats, tasques i habilitats
- 2.3. El gestor de comunitats en línia com a estratègia dins de l'organització

3. Estratègia de l'organització a les xarxes socials

- 3.1. Com es monitora la marca
- 3.2. Com es crea comunitat
- 3.3. Planificació i eines
- 3.4. Mesurament i seguiment de resultats
- 3.5. Aspectes legals

Metodologia

El curs es desenvoluparà d'acord amb la metodologia de la Universitat Oberta de Catalunya. En el curs destaquen els elements metodològics següents:

1) Organització del curs. Cada curs té delimitats les competències prèvies, les competències que cal assolir i els objectius d'aprenentatge. Els continguts s'han elaborat a partir d'aquesta informació, per la qual cosa els materials didàctics i les activitats d'aprenentatge plantejades són les eines fonamentals per a assolir els objectius i les competències del curs. En l'apartat "Planificació de l'aprenentatge" d'aquesta guia es pot consultar el "mapa de navegació" del curs. S'hi interrelacionen objectius, continguts, activitats i temporalització, i és una eina que permetrà al participant organitzar el seu temps amb l'objectiu final de superar el curs. La temporalització per a l'estudi es fa tenint en compte el temps que és aconsellable dedicar a cadascuna de les activitats. Si bé cada persona és qui acabarà marcant el ritme d'estudi, el que aquí es proposa està pensat perquè es pugui seguir adequadament l'avaluació continuada que s'ha establert.

2) Acció de consultoria. L'aprenentatge es basa en la resolució d'activitats o casos pràctics que proposa el consultor/a (o professors virtuals). El professor consultor s'adreça als participants per orientar-los i ajudar-los en les dificultats que els sorgeixen en el procés d'aprenentatge, i aporta retroalimentació (*feedback*) d'una manera constant. Així mateix, comprova que cada participant assoleix els objectius pedagògics i desenvolupa les competències professionals previstes i definides en la guia d'aprenentatge. Fa l'avaluació formativa i personalitzada del participant segons la previsió del curs.

3) Avaluació continuada de l'aprenentatge. Les competències del curs s'assoleixen a partir del plantejament per part del consultor d'exercicis o activitats d'aprenentatge adaptats a les característiques del curs. Les activitats es basaran en l'aplicació dels coneixements a situacions concretes d'un lloc de treball, i seran avaluades de manera que representen una avaluació formativa per al participant.

4) Material didàctic. Els participants disposen de material didàctic específic, i de materials de consulta i orientacions tècniques proposades pel consultor/a. Es recomana la lectura dels materials didàctics com a base de l'aprenentatge i de l'assoliment de competències específiques. Amb tot, el consultor/a és qui orientarà sobre la lectura dels materials didàctics i el procediment més adequat per a resoldre els problemes o casos que es proposin.

Planificació de l'aprenentatge

Objectius	Continguts	Materials	Activitats	Temps
<p>Adquirir els coneixements bàsics relacionats amb les xarxes socials i les comunitats.</p> <p>Aprendre a utilitzar LinkedIn com a eina de treball de la identitat personal.</p>	1. El concepte de comunitat i les xarxes socials	Unitat 1. El concepte de comunitat i les xarxes socials (pàg. 6-14)	<p>Lectura del capítol 1</p> <p>Activitat: LinkedIn</p>	5 hores
<p>Adquirir els coneixements bàsics relacionats amb la figura del gestor de comunitats en línia.</p> <p>Prendre consciència de les competències més importants en relació amb el perfil de gestor de comunitats en línia.</p>	2. El gestor de comunitats en línia	Unitat 2. El gestor de comunitats en línia (pàg. 15-18)	<p>Lectura del capítol 2</p> <p>Activitat: debat sobre el perfil del gestor de comunitats en línia</p>	7 hores
<p>Adquirir els coneixements bàsics relacionats amb l'estratègia en xarxes socials d'una organització.</p> <p>Aprendre a adequar una estratègia a les característiques concretes d'una organització determinada.</p>	3. Estratègia de l'organització a les xarxes socials	Unitat 3. Estratègia de l'organització a les xarxes socials (pàg. 19-30)	<p>Lectura del capítol 3</p> <p>Activitat: Treball de l'estratègia en xarxes socials</p>	13 hores

Activitats

El consultor o consultora proposarà tres activitats, la resolució de les quals permetrà seguir l'avaluació continuada del curs. Aquestes activitats s'han de lliurar puntualment dins els períodes establerts pel consultor o consultora. La puntualitat en el lliurament de les activitats és determinant per a avançar amb solvència durant el curs. A banda d'aquestes activitats se'n podran fer d'altres que, a diferència de les esmentades, no tindran caràcter avaluador, sinó que serviran per a complementar les anteriors i facilitar l'estudi dels mòduls.

Avaluació

La metodologia de treball que se segueix és l'**avaluació continuada**, ja que ofereix molts avantatges en un entorn d'aprenentatge no presencial, com ara els següents:

- Permet establir un ritme de seguiment i treball constant, necessari per a l'aprenentatge de qualsevol contingut. El fet d'anar avançant progressivament en l'estudi, treball i assimilació de cada contingut contribueix a arribar, d'una manera més fluida, a l'assoliment final d'uns bons coneixements.
- Permet a cada persona ponderar el grau d'assimilació del contingut que va treballant mitjançant l'activitat, alhora que pot posar de relleu dubtes que l'estudi individual hauria pogut fer passar inadvertits.
- Permet al consultor/a valorar si la persona té assolits o no els conceptes que s'han treballat en cada una de les activitats proposades. Les activitats d'avaluació continuada tenen com a objectiu que l'alumne faci uns exercicis pràctics que il·lustrin si és capaç de portar a la pràctica els conceptes que ha anat estudiant. És clar que fer-ne el seguiment requereix un esforç, però és del tot recomanable, i esdevé un factor clau per a assolir amb èxit els objectius docents.

L'avaluació continuada es basa en el desenvolupament de les activitats, casos pràctics, exercicis o debats que es duen a terme al llarg del curs i que els consultors avaluen. Cal seguir les indicacions i els consells addicionals sobre el format i l'estructura en què s'han de resoldre les activitats plantejades. També és possible que alguna de les activitats consisteixi en un debat, en què els consultors han de valorar les aportacions i l'esforç per participar-hi.

Lliurament de les activitats

L'alumne ha de fer arribar les activitats resoltes a la bústia de lliurament d'activitats de l'aula, –a la qual només té accés de lectura el professorat . Aquest espai és exclusiu de lliurament, *no* és l'espai indicat per a resoldre dubtes amb el consultor/a. Per resoldre dubtes podeu enviar-li un missatge al correu personal. Les activitats d'avaluació continuada són personals i la resolució d'aquestes és individual, llevat que es tracti d'una activitat de grup. Això no representa cap obstacle perquè hi hagi una fase prèvia de discussió en grup del contingut de l'activitat, però

exigeix el lliurament d'una activitat individual i diferenciada. El lliurament d'una activitat copiada o duplicada d'una altra persona del mateix grup o d'un altre grup comportarà la consideració de l'activitat com a *no presentada* per a totes les persones implicades.

Qualificació

Cadascuna de les activitats del curs s'avaluarà a partir dels paràmetres següents:

- ✦ Apte: ha lliurat més del 50% de les activitats proposades de manera correcta i ha assolit els objectius d'aprenentatge marcats.
- ✦ No apte: ha lliurat més del 50% de les activitats però sense superar els objectius d'aprenentatge.
- ✦ No presentat: no ha lliurat més del 50% de les activitats presentades.

Mitjançant el registre de l'avaluació continuada, accedireu a la nota del curs. Les qualificacions seran introduïdes en el termini aproximat d'una setmana des del tancament del termini de lliurament de l'activitat corresponent. El consultor/a ha d'informar-ne la publicació en el tauler i pot proposar un guió de solucions o els errors més freqüents que s'hagin detectat en la tasca de correcció de les activitats lliurades.

En cas que el participant hagi superat el curs, rebrà la certificació d'apte. En cas de no haver superat el curs, la qualificació final serà no apte.

Eines disponibles a l'aula

Les funcionalitats de les eines disponibles a l'aula són les següents:

Espai comunicació:

La interacció dels/de les consultors/es amb els/les estudiants es donarà, de manera orientativa, seguint aquestes pautes:

Tauler del/ de la professor/a:

És l'espai bàsic de comunicació del/de la consultor/a amb els/les estudiants, de visita imprescindible per al seguiment del curs. S'hi podran trobar, principalment, les següents informacions:

- Missatge de presentació dels i les consultors/es i de benvinguda.
- Guia d'aprenentatge.
- Planificació temporal del curs.
- Especificació de les activitats a realitzar per tal de seguir l'avaluació continuada (incloent dates de tramesa, etc.).
- Notes varies referents al seguiment del curs.
- Posada en comú de respostes a dubtes particulars que es considerin d'interès general per al grup.

Debat:

En aquest espai s'hi podran realitzar debats, sempre iniciats pel/per la consultor/a. Aquests poden formar part de l'avaluació continuada o bé, eventualment, es poden proposar sense que s'incloguin en l'avaluació. S'espera la participació activa de les persones participants en el curs.

Fòrum:

Aquest és un espai de comunicació informal obert a les iniciatives tant de consultors/es com dels propis i pròpies estudiants. Per exemple:

- Missatge de presentació dels i les estudiants.
- Problemes sobre temes de configuració i funcionament de l'entorn de l'aula, que poden ser resolts entre els propis i pròpies estudiants i, en ocasions, pel consultor o la consultora.

- S'hi poden plantejar dubtes, comentaris i qüestions referides als continguts de l'assignatura que els/les estudiants vulguin compartir amb la resta de participants.
- Explicitació d'inquietuds respecte a la nova experiència que suposa estudiar a una universitat virtual.
- Comentaris sobre temes de caràcter professional, sobre el funcionament dels mòduls i les proves d'avaluació continuada, entre altres.
- Permet proposar temes d'actualitat relacionats amb els mòduls i que es vulguin plantejar com a debat (adreces d'Internet, notícies de premsa, articles, etc.).
- Comentaris sobre la marxa del curs.
- Comentaris, observació d'errades i suggeriments sobre els materials dels mòduls.
- I qualsevol altra cosa a iniciativa dels i de les alumnes.

Espai de planificació:

En aquest espai es pot trobar el calendari del curs.

Espai de recursos:

En aquest espai s'inclou el material didàctic, la guia d'aprenentatge i altres recursos de consulta. Tanmateix s'inclouen diferents fonts d'informació que es poden utilitzar durant el curs com a material complementari, a requeriment dels consultors/es.

Espai d'avaluació:

En aquest espai trobareu la bústia de Practiques, on enviareu les vostres activitats i des d'on, també, podreu accedir al vostre registre de qualificacions així com el vostre Expedient acadèmic.

Tauler e-formació UOC-SOC:

En aquest tauler podreu trobar diferents informacions de caràcter general pel bon desenvolupament del curs.

Bibliografia

- **Celaya, J.** (2008). *La empresa en la web 2.0*. Barcelona: Gestión 2000.
- **Ertzcheid, C. i altres** (2010). *Le community management: stratégies et bonnes pratiques pour interagir avec vos communautés*. París: Diateino.
- **García, I.** (2011). “60 pasos para integrar, ejecutar y medir un social media plan” [article en línia].<<http://isragarcia.es/60-pasos-para-integrar-ejecutar-y-medir-un-social-media-plan>>
- **Holzner, S.** (2007). *Los secretos de RSS*. Madrid: Anaya.
- **Leiva-Aguilera, J.** (2009). *Redes sociales: situación y tendencias en relación a la información y la documentación*. Madrid: Baratz.<<http://www.javierleiva.info/informe-sobre-redes-sociales>>
- **Leiva-Aguilera, J.** (2009). “Reputación online: lo segundo es escuchar”. *Catorze*. <http://www.catorze.com/reputacion-online-lo-segundo-es-escuchar>
- **Leiva-Aguilera, J.** (2010). “Comunicación en la empresa y apertura del perfil profesional de los documentalistas”. *El Profesional de la Información* (vol. 19, núm. 2, pàg. 117-121). Barcelona.<<http://www.catorze.com/community-manager-y-las-tierras-por-conquistar>>
- **Levine, R. i altres** (2009). *El manifiesto Cluetrain: el ocaso de la empresa tradicional*. Barcelona: Deusto.
- *Reputación y dinamización en internet: la figura del community manager* [enregistrament de vídeo] (2011). J. Leiva-Aguilera.<<http://www.javierleiva.info/audiovisual-prensa>>
- **Ugarte, D.** (2007). *El poder de las redes*. Barcelona: Ediciones El Cobre.<http://www.deugarte.com/gomi/el_poder_de_las_redes.pdf>
- **Watts, Duncan J.** (2006). *Seis grados de separación: la ciencia de las redes en la era del acceso*. Barcelona: Paidós Ibérica.