



Diversitat de **BiDes**

15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Twitter, l'experiència de l'Arxiu de TV3 i Catalunya Ràdio.

Montserrat Bailac.

Responsable fons històric del Dpt de Documentació

c/de la TV3, Sant Joan Despí.

Tel. 934999630

mbailac.l@ccma.cat

Jaume Pedregosa

Documentació TVC

c/de la Tv3, Sant Joan Despí.

Tel. 934999429

ipedregosa.t@ccma.cat

Resum:

L'arxiu de TV3 i Catalunya Ràdio disposa d'un compte propi de Twitter des del 20 de febrer del 2016 i fa poc ha complert un any de vida. L'experiència al llarg d'aquest any ens ha servit principalment per connectar amb els usuaris i obrir una petita finestra a la comunitat. També ha esdevingut el principal canal de petició de les còpies privades, consultes i suggeriments. El naixement del Twitter de l'arxiu va coincidir amb la voluntat del Servei de Còpies del Departament de Documentació d'afavorir la publicació de continguts a TV3 a la carta <http://www.ccma.cat/tv3/alacarta/> en lloc d'oferir còpies de programes en DVD o fitxers digitals, seguint la missió de la CCMA d'oferir un servei públic audiovisual de qualitat.

El nostre mètode de treball comprèn aspectes diversos com el flux i el seguiment de la informació o la difusió de continguts. També hem intentat establir una estratègia de continguts capaç d'adaptar-se als canvis i les necessitats dels usuaris.

Paraules clau: Twitter, Arxiu audiovisual, Arxiu de televisió, Televisió de Catalunya, TV3.

Resumen:

El Archivo de TV3 y Cataluña Radio dispone de una cuenta propia de Twitter desde el 20



Diversitat de **BiDes**

15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

de febrero del 2016 y recientemente ha cumplido una año de vida. La experiencia a lo largo de este año nos ha servido principalmente para conectar con los usuarios y abrir una pequeña ventana a la comunidad. También se ha convertido en el principal canal de petición de las copias privadas, consultas y sugerencias. El nacimiento de la cuenta Twitter del archivo coincidió con la voluntad del Servicio de Copias del Departamento de Documentación de favorecer la publicación de contenidos en TV3 a la carta <http://www.ccma.cat/tv3/alacarta>. en lugar de copias en DVD o archivos digitales. De esta manera, ha seguido la misión de la CCMA de ofrecer un servicio público audiovisual de calidad.

Nuestro método de trabajo comprende diferentes aspectos como el flujo y seguimiento de la información o la difusión de contenidos. También hemos intentado establecer una estrategia de contenidos capaz de adaptarse a los cambios y necesidades de los usuarios.

Palabras clave: Twitter, Archivo audiovisual, Archivo de televisión, Televisión de Cataluña, TV3.



15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

L'ús massiu d'internet i les xarxes socials han fet sorgir canals de comunicació i col·laboració entre institucions/organitzacions i ciutadania que faciliten el coneixement i reconeixement de les dues parts i ajuden a millorar les relacions. Les xarxes socials s'han convertit en un instrument útil i poderós en camps tan diferents com els negocis, l'educació i la informació.

Les xarxes socials han de ser una eina de comunicació ciutadana normalitzada i esdevenir una eina col·laborativa, ja sigui d'aportació, inclusió, gestió del coneixement, decisió, coproducció o recreació de continguts.

En aquest camp de les xarxes socials, estem en un moment de transició cap a una situació de futur encara incerta. Estan canviant la forma de comunicar-nos i relacionar-nos i, de mica en mica, van provocant canvis en les estructures de les organitzacions.

Però tots estarem d'acord que són una oportunitat única per relacionar-nos amb la nostra comunitat, i per tot això ens vam plantejar que l'Arxiu de TV3 i Catalunya Ràdio havia de ser present a les xarxes socials i, en concret, a Twitter. Ser-hi present ens ofereix l'oportunitat de conèixer de primera mà els interessos d'aquelles persones a qui servim, els telespectadors, però fins i tot un sector més ampli, el de la ciutadania. També ens ha de permetre millorar l'atenció que se'ls presta. És una finestra inestimable per als mitjans de comunicació però també pels arxius i biblioteques.



La nostra empresa, mitjà de comunicació, va veure des del principi la necessitat de tenir comptes molt actius per cada canal (TV3, C33, Esport3), programa (*30 minuts*, *Sense ficció*, *Els matins*) en les diferents xarxes socials, principalment Twitter, Facebook o Instagram. La majoria d'aquests comptes corporatius estan vinculats a programes d'informatius i esports, es regeixen amb principis editorials i s'adrecen a l'audiència en general.



15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Posteriorment, veient el ràpid creixement de comptes corporatius es va passar a una fase d'avaluació, de revisió i anàlisi. Tot això ha portat a establir unes pautes sobre l'obertura de nous comptes i sobre el model comunicatiu de l'empresa en general.

L'obertura de comptes de xarxa social associats a una organització ha de ser precedida d'un procés de reflexió detallat que justifiqui la seva presència, en defineixi la seva estratègia comunicativa de cada perfil i analitzi les possibilitats reals de mantenir-hi una presència activa i efectiva.

En aquesta situació de definició del model comunicatiu de l'empresa en les xarxes socials va arribar la nostra petició de tenir un perfil de Twitter propi per l'arxiu. No us negarem que al principi ens va costar convèncer l'empresa de la necessitat de disposar d'un compte propi.

Calia establir la forma que el nou perfil encaixés dins de l'estratègia comunicativa global de l'Empresa i per això se'ns demana un procés previ de reflexió abans d'efectuar -ne l'obertura.

1.1. Definir objectius

Els objectius defineixen l'estratègia a les xarxes, tot i que poden variar al llarg del temps. És important que cada unitat/perfil dediqui el temps necessari a reflexionar en aquesta fase d'acord amb l'estratègia de comunicació integral. Una bona manera de començar és preguntar-se quin rol es vol que les xarxes socials juguin en el departament. Cal saber la importància que tenen, dins l'arxiu, diferents aspectes com l'atenció al ciutadà, la informació d'activitats pròpies, el guany de visibilitat o l'assoliment de col·laboracions ciutadanes i professionals.

L'arxiu de TV3 no disposa d'un apartat propi a la web corporativa i veiem en la finestra de Twitter la possibilitat de connectar amb la comunitat professional i ajudar a difondre la nostra feina i el contingut dels fons. Però volem deixar clar que la web de Tv3 a la carta no és l'arxiu de TV3. Per això volíem una finestra pròpia com ja tenen altres arxius de mitjans



15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

de comunicació amb gran èxit de seguidors, com ara el de TVE (@ArchivoRTVE), el de la BBC (@BBCArchive) o el de Canal Sur (@ArchivoCanalSur).

Els nostres objectius eren i són:

-comunicar mètodes de treball intern, bones pràctiques d'arxiu, fites aconseguides, oferir una mirada documentalista a l'arxiu: hores digitalitzades, canvi de cintes de robot, qüestions tècniques, explotació de les nostres metadades, etc...

-ingressos de fons nous, activitats, participacions en jornades i congressos, premis obtinguts relacionats amb la feina

-interactuar amb la comunitat professional, intercanviant informació i experiències

-canalitzar les peticions de publicació de contingut a la web

-posar en valor certs continguts de l'arxiu (originals de rodatge, peces informatives rellevants, aniversaris, efemèrides, etc...)

-canalitzar peticions que no són pròpiament de l'arxiu, derivant-les cap als departaments oportuns. Ser present a les converses que es produeixen a les xarxes amb una actitud de predisposició al canvi i a la millora del servei és un dels aspectes bàsics dels perfils de més èxit i re enforça el sentit de servei públic de l'empresa

-informar de la participació del departament de Documentació en programes de la cadena

1.2. Conèixer els usuaris

Cal definir quins seran els principals públics objectius a qui ens dirigirem. Quins continguts els interessin? A quins espais tenen presència? A quines hores serà millor publicar?

A partir d'aquí es pot començar a pensar com han de ser els continguts que es publicaran, quins temes els interessin, a quins espais cal tenir presència i a quins no. I la cadència de publicació, és important deixar que el tuit tingui el seu recorregut abans de publicar-ne de nous. Malgrat que som una empresa de comunicació, el nostre compte d'arxiu no va vinculat a la informació d'actualitat.



Diversitat de **BiDes**

15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Aquesta observació de l'audiència ha de ser constant una vegada obert el perfil. Els informes de seguiment són una eina que ajuda a conèixer com la ciutadania interactua amb els perfils oficials i han de servir per adaptar els continguts al que els usuaris esperen en cada moment.

Com més bé es conegui la comunitat, més bon servei se li podrà oferir, amb publicació de continguts que els sigui rellevant.

És cert que molts dels nostres usuaris són espectadors de TV3, però també tenim seguidors professionals, formem part de llistes d'arxius audiovisuals, llistes de periodistes, i tenim arxius, biblioteques i centres de documentació que ens seguim mútuament.

1.3 Analítica a les xarxes socials

Mesurar l'activitat que es duu a terme a la Xarxa és sempre important per conèixer l'evolució dels esforços dedicats a aquesta tasca. Les mètriques són necessàries per poder fer un seguiment del que es fa a les xarxes i avaluar i mesurar quin impacte té, en aquest cas, la nostra presència en l'entorn de la xarxa social. Aquesta anàlisi ens permetrà elaborar un informe periòdic per tenir una visió global de l'activitat del perfil. Aquesta anàlisi la dividim en tres apartats:

Continguts (tuits, retuits i mencions). Hi ha els continguts que han tingut més acceptació, principals continguts i l'evolució de la difusió dels continguts segons el dia de la setmana, l'hora i, fins i tot, el mes en què es publica el missatge.

Audiència (seguidors). Permet conèixer amb més detall informació dels usuaris que s'han subscrit al canal. També l'evolució de la dimensió de l'audiència.

Comunitat (usuaris participatius). Permet conèixer els usuaris que segueixen el nostre perfil i hi interactuen, i també quins són els usuaris amb qui més es conversa.



Diversitat de **BiDes**

15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Vam obrir el compte de Twitter el 20 de febrer del 2017 i, actualment, abril del 2018, ja tenim més de 2.800 seguidors i continuem augmentant dia a dia.

L'experiència d'aquest any ens ha mostrat que Twitter ens serveix, i molt, per connectar amb altres arxius com el nostre, professionals i usuaris. El Departament de Documentació és, prioritàriament, un servei intern d'un mitjà de comunicació, però el compte de Twitter ens ha obert una finestra a la comunitat. I s'ha convertit en el principal canal de petició de les còpies privades, consultes i suggeriments.

El naixement del compte de Twitter de l'arxiu va coincidir amb la voluntat del Servei de Còpies del Departament de Documentació d'afavorir la publicació de continguts a TV3 a la carta <http://www.ccma.cat/tv3/alacarta/>.

En lloc d'oferir còpies de programes en DVD o fitxers digitals, i seguint la missió de la CCMA d'oferir un servei públic audiovisual, publicar a la web era facilitar a la ciutadania l'accés als continguts del nostre arxiu audiovisual mitjançant les tecnologies de la informació, d'acord amb la reglamentació i legislació corresponent.

Hem de tornar a aclarir que <http://www.ccma.cat/tv3/alacarta> no és l'arxiu de TV3 i Catalunya Ràdio. El contingut que es publica no conté les metadades de l'arxiu ni els operadors de cerca d'una plataforma professional. Aquest és un projecte en què continuem treballant.

1.4. Estratègia de continguts

Hem establert una estratègia de continguts flexible i viva, capaç d'adaptar-se als canvis i a les necessitats dels usuaris. Les dades d'analítica del web ens han permès esbrinar quins són els continguts que més interès desperten entre els nostres usuaris.

En el nostre cas, hem comprovat que la nostàlgia funciona molt bé. Als usuaris els agrada recordar sèries i programes que van marcar una etapa de la seva vida. També els interessa recordar primeres emissions, efemèrides etc...

Durant aquest any hem publicat sèries de referència com "La Granja", "Nissaga de poder" o "Estació d'enllaç"; programes d'entreteniment com "Angel Casas Show", "No passa res"; la situació política també ha propiciat demanda de continguts relacionats com programes

especials d'eleccions, debats parlamentaris, informatius i esports etc... En total hem publicat uns 6.000 capítols al www.ccma.cat

Altres continguts que han interessat han estat els que reflecteixen la transformació de paisatge, ciutats, l'evolució de personatges públics, primeres aparicions a la televisió d'actors, presentadors, etc. La temàtica tecnològica també interessa: suports en desaparició, noves tecnologies d'emissió, etc...Per altra banda, també publiquem materials que trobem o descobrim a l'arxiu.



Tuit sobre la primera presentació del programa "Cinema 3"

És important tenir present que no disposem dels pertinents drets de publicació de tot el contingut de l'arxiu. Això fa que, malauradament, no puguem satisfer totes les peticions que ens adrecen els usuaris ni publicar continguts interessants que tenim a l'arxiu.

1.5 Mètode de treball

De moment gestionem el canal de Twitter de l'Arxiu dues persones del departament de Documentació, amb la col·laboració de la resta dels documentalistes que ens aporten

idees, continguts a publicar i suggeriments. No treballem de forma exclusiva en el Twitter, sinó que ho compaginem amb les altres tasques que fem. La gestió de continguts comporta el seu temps i cal, per tant, planificar-ne la publicació. Volem destacar que ha estat el primer compte corporatiu que no depèn de Mitjans Digitals i que no està gestionat amb criteri editorial.

Les dues persones vam rebre formació per part de l'empresa i vam anar a veure formes de treballs en altres arxius que ja feien temps que feien servir el Twitter d'arxiu.



Vídeo editat a partir de bruts d càmera o imatges originals.

Comptem també amb la col·laboració d'un realitzador, Ramon Millà, que ens edita els continguts de vídeo que volem publicar de forma independent i d'Imma Rull que és la persona responsable del departament de publicar els continguts a la web. Sempre que les peticions passen per Documentació som curiosos d'afegir les metadades corresponents que faciliten la recerca del material. Aquestes metadades no sempre hi són perquè hi ha d'altres vies de publicació de continguts al web.

- Extraiem la informació de diferents fonts:



Diversitat de **BiDes**

15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

- **Llistat d'efemèrides** que els companys de Documentació escrita elaboren i d'altres llistes efectuades per centres de documentació externes.
 - Seguiment de **la programació de TV3**, amb programes en que ha participat gent de documentació, que contenen imatges d'arxiu: 30 minuts, Sense Ficció, Especials informatius etc...
 - El **portal intern de la CCMA**, de la web, de les escaletes dels informatius del dia anterior, altres comptes corporatius
 - Revisem els **hashtags** més populars del dia
 - Seguiment dels tuits de **les llistes de distribució** a què estem subscriptes d'arxius audiovisuals estrangers i nacionals, de documentalistes i sector professional
 - Revisem el **dossier de premsa**
 - Fem **recerques a l'arxiu** (primera emissió, primera aparició d'un presentador, primer original que tenim a l'arxiu, primer etc...) , aniversaris de programes
 - Reaprofitem **recerques complexes sol·licitades** al departament per part de programes i serveis informatius per extreure'n informació (reculls temàtics com "dia de la dona", cronologies, biografies etc...)
-
- Treballem amb les eines que ens ofereix el mateix compte de Google.
 - **El calendari**: omplim el calendari amb les propostes de tuits amb una redacció, els links i les fotos que l'acompanyen. N'hi ha que estan vinculats a una data concreta, d'altres són movibles, i els diferenciem per colors. Un cop publicat afegim OK al començament del títol.
 - Conservem els **vídeos i fotos publicats** al mateix Google drive.
 - Hem configurat diferents alertes de publicació de continguts que ens arriben al gmail.
 - La gestió dels usuaris la controlem en un full excel que ens permet portar un control cronològic, estat de la petició, data de sol·licitud etc...
-
- Organitzem les **peticions externes** dels usuaris en "moments", eina que ofereix el mateix Twitter. Tenim diferents moments:
 - Peticions
 - Millors tuits
 - Preguntes a l'arxiu
 - Propostes per al dia del patrimoni audiovisual
-
- Enviem sempre l'esborrany del text del tuit al servei de lingüistes de la casa. Ells, a part de la correcció lingüística, saben quines pautes es fan servir a nivell editorial com a criteri de l'organització.
-
- Intentem sempre incloure imatges i vídeo si s'escau. Tenen molta més visibilitat els tuits que van acompanyats de contingut audiovisual.



Diversitat de **BiDes**

15^{es} JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

- Comprovem l'existència d'un hashtag del tema. Les referències nominals les citem amb l'usuari de Twitter si en tenen.
- Enllacem sempre que és possible amb els vídeos de la web de TV3 i Cat Ràdio.
- Contestem sempre les peticions, preguntes dels usuaris el més aviat possible. I constatem que els usuaris agraeixen aquesta comunicació. Fins ara, els usuaris ens han fet preguntes sobre:
 - fons i col·leccions
 - visites al centre
 - peticions de programes
 - informacions internes
 - informacions professionals

En aquesta fase inicial i, per condicionants de feina, ens hem proposat la publicació d'un tuit diari com a mínim.

Conclusions

Estem contents dels resultats d'aquest primer any d'existència. Hem aconseguit que els usuaris ens hagin pres com a referència per publicar contingut a la web i per contrastar informacions d'arxiu (dates d'emissió, nombre de programes, noms de presentadors, etc...) així com canalitzar la ingesta de peticions que abans eren ateses pel Servei de Còpies.

Som conscients que partíem amb cert avantatge, per ser part de TV3, altres comptes de l'organització ens han retuitejat i, per tant, ens han facilitat la feina de presentació social davant la comunitat tuitera.

Un factor que ens queda pendent d'avaluar és com gestionem el contingut generat pel mateix compte de Twitter, la conservació dels materials que s'han produït com a testimoni de l'activitat del compte.

Esperem poder continuar creixent oferint un servei públic de qualitat.

Bibliografia:



Diversitat de **BiDes**

15es JORNADES CATALANES D'INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ

Barcelona, 10 i 11 de maig de 2018

Llibre d'estil de la CCMA: Xarxes socials i altres plataformes.

<http://www.ccma.cat/lilibredestil/manual-dus/xarxes-socials-i-altres-plataformes>. [Última consulta 6 abril 2018]

Manual dels governs a Twitter: Pautes per a institucions públiques a partir de l'experiència del Govern de Catalunya.

http://serveisdigitals.gencat.cat/web/.content/02_CATALLEG_SERVEIS/xarxes-socials/20170504-Manual-dels-governsa-Twitter.pdf. [Última consulta 6 abril 2018]

The Times Issues Social Media Guidelines for the Newsroom.

<https://www.nytimes.com/2017/10/13/reader-center/social-media-guidelines.html>. [Última consulta 6 abril 2018]

Los content curators.

<http://www.loscontentcurators.com/author/jguallar/>. [Última consulta 6 abril 2018].

Vall, Toni. El patrimoni de Televisió de Catalunya a "Nació Digital". 20 d'octubre del 2017.

<https://www.naciodigital.cat/noticia/140914/patrimoni/televisio/catalunya>

Manual dels governs a Twitter: pautes per institucions públiques a partir de l'experiència dl Govern de Catalunya

http://serveisdigitals.gencat.cat/web/.content/02_CATALLEG_SERVEIS/xarxes-socials/20170504-Manual-dels-governsa-Twitter.pdf