

# Introducció a les Xarxes Socials i a la web 3.0

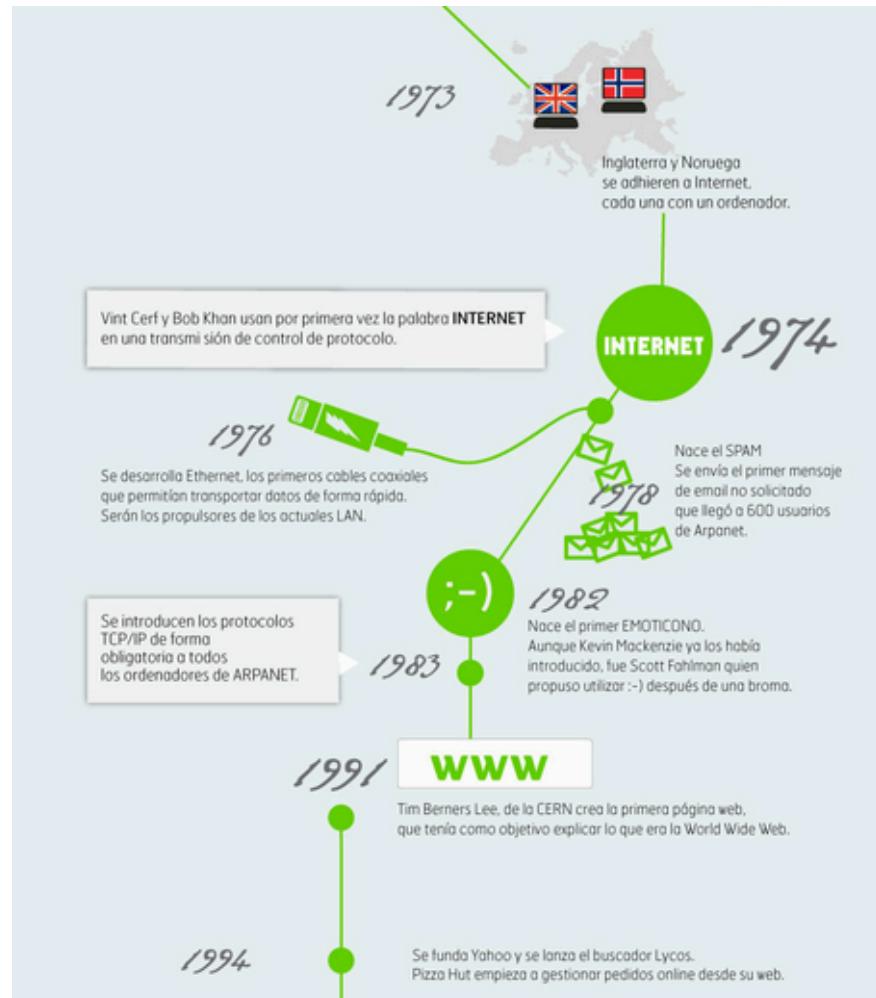
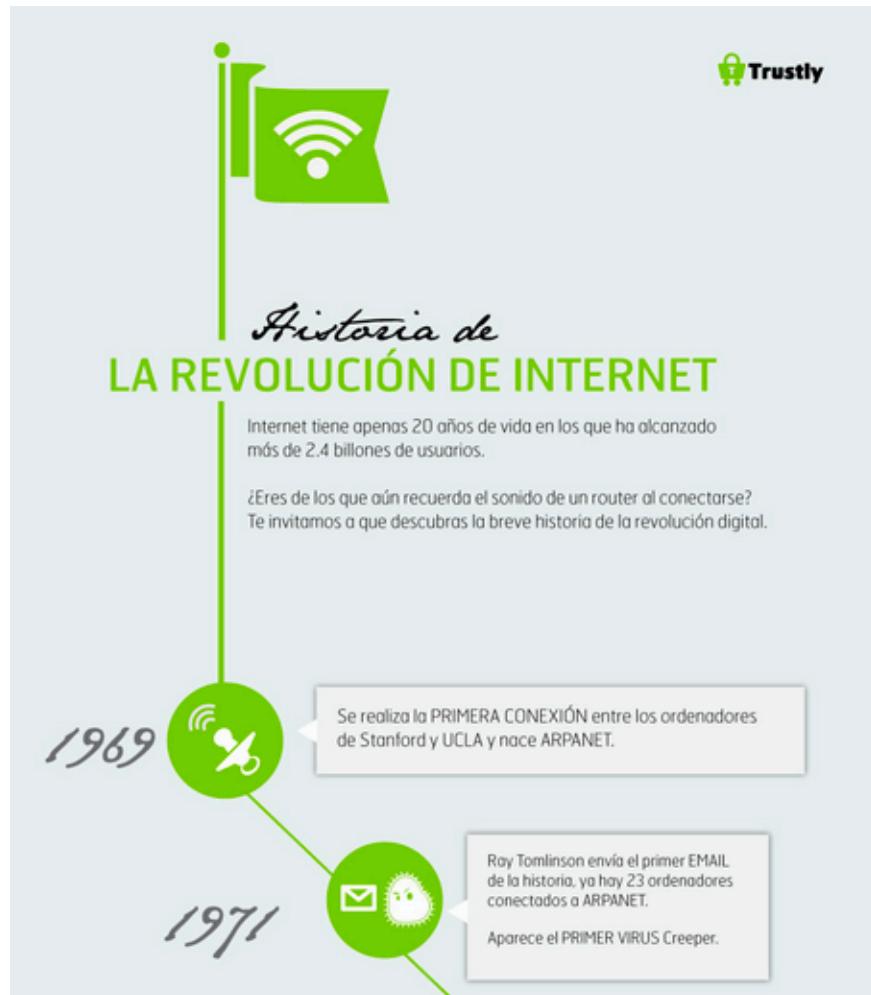
UD1

# CONTINGUT

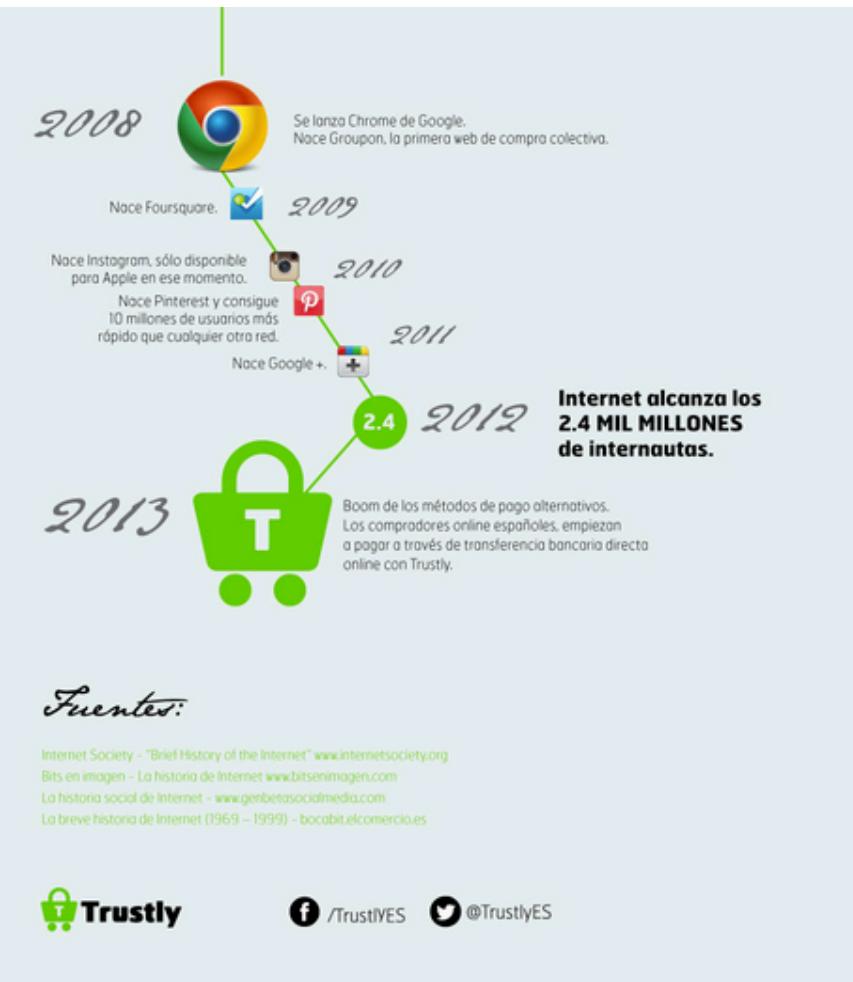
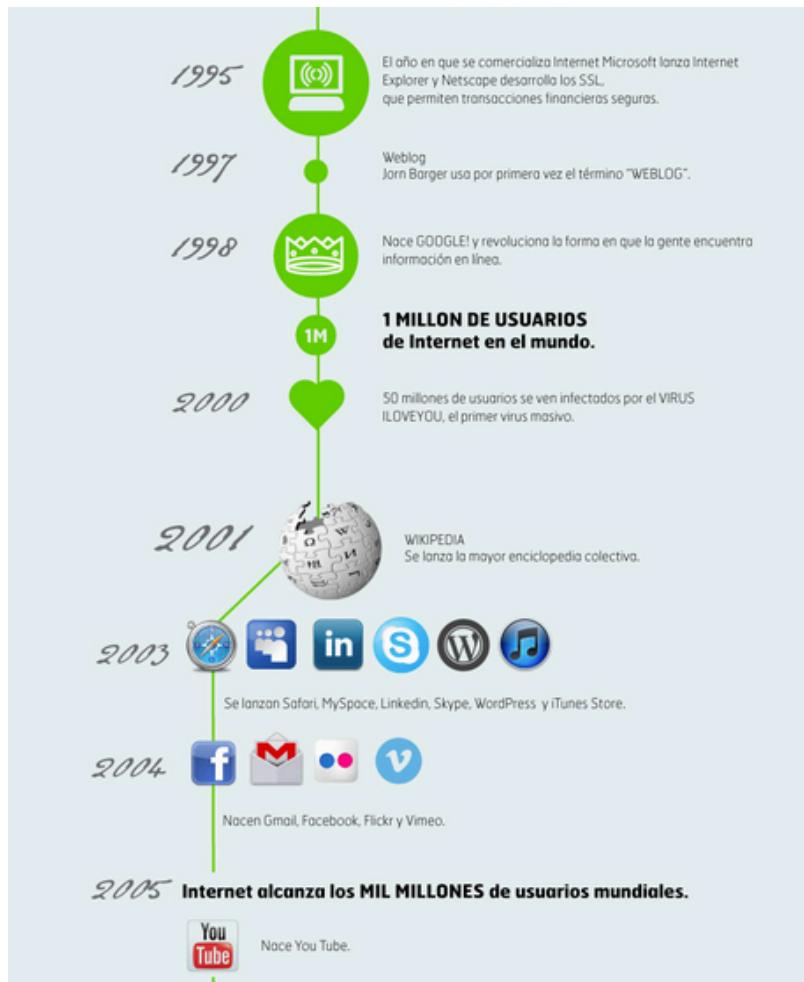
---

- Història i evolució d'Internet.
- Què és la web 2.0?
- Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius
- L'empresa i els usuaris 2.0
- Xarxes Socials. Ecosistema i utilitat
- Evolució a web 3.0

# Història i evolució d'Internet

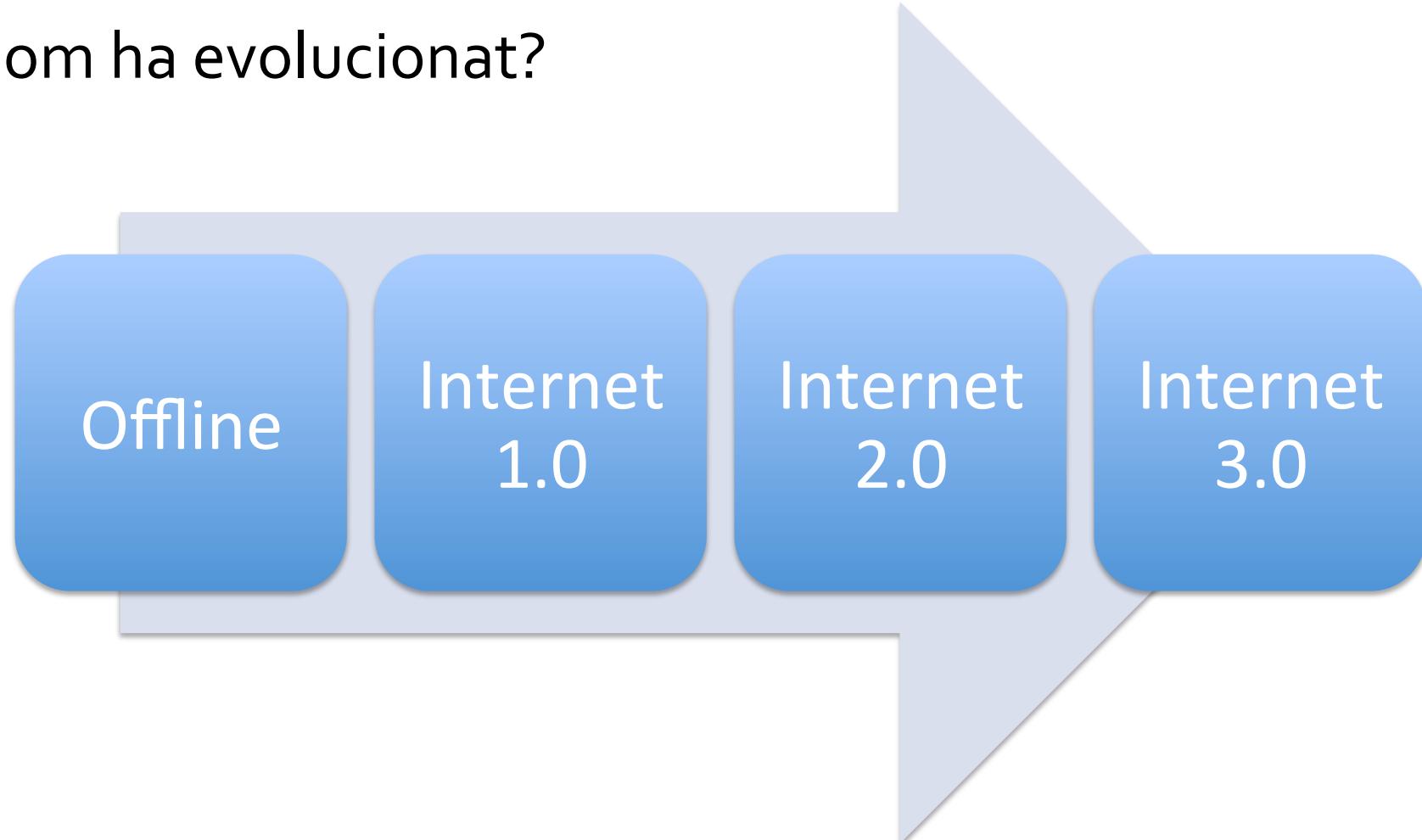


# Història i evolució d'Internet



# Història i evolució d'Internet

Com ha evolucionat?



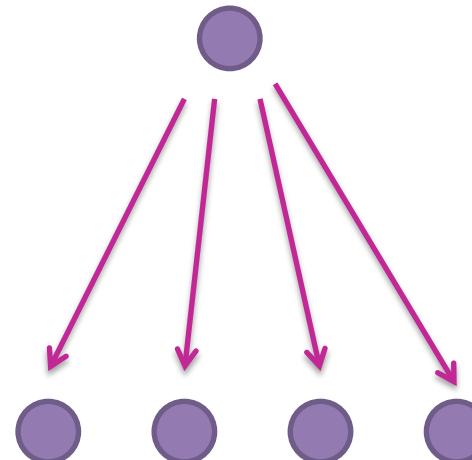
# Història i evolució d'Internet

Offline

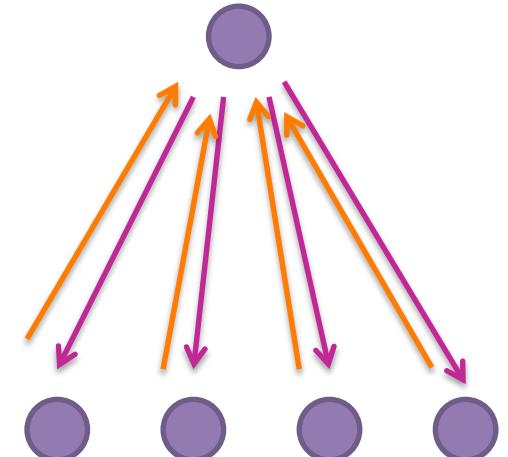


# Història i evolució d'Internet

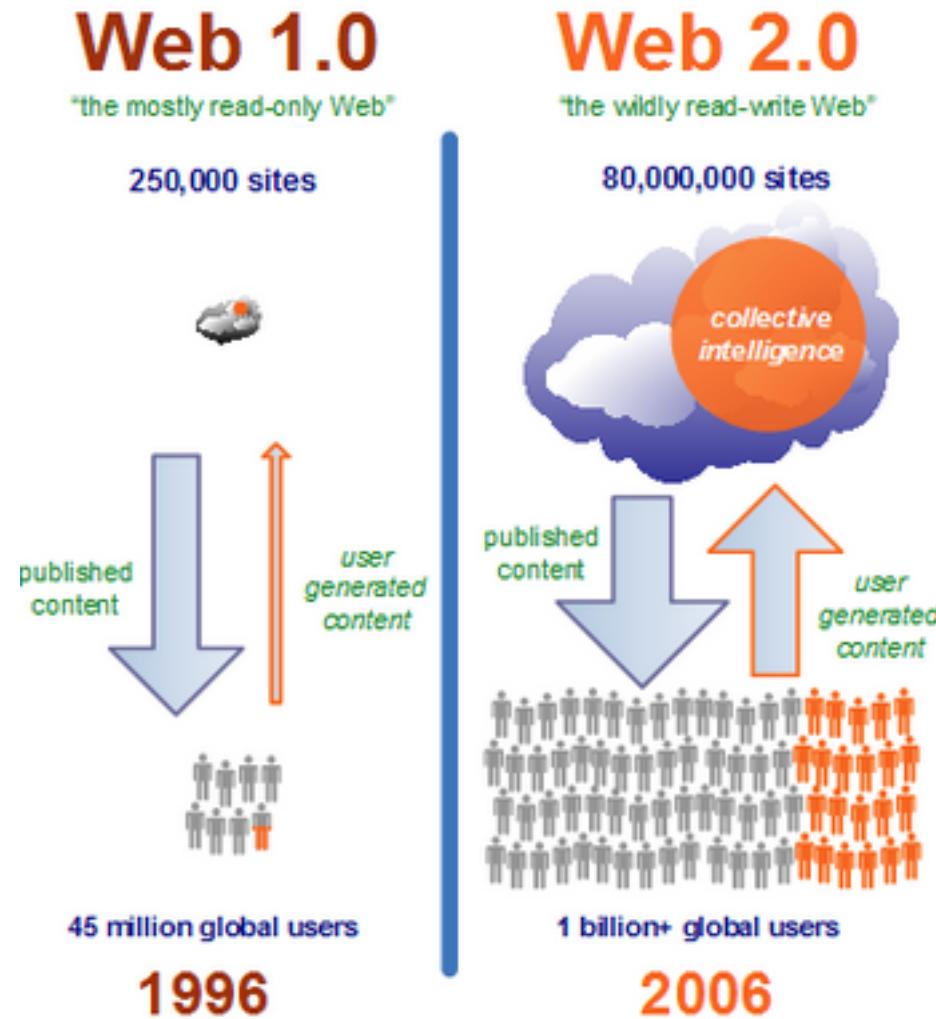
Internet  
1.0



# Què és la web 2.0



# Què és la web 2.0



## Paraules clau

Interactuar  
Compartir  
Crear contingut  
Col·laborar  
Comentar  
Jo digital

## Prosumidors

Intel·ligència col·lectiva

# Què és la web 2.0

---

## Serveis

- Blogs
- Wikis
- Xarxes Socials
- Plataformes per compartir recursos
  - Documents
  - Vídeos
  - Imatges
  - Notícies i marcadors
  - Enmagatzematge
  - Presentacions



### Cercar a Internet i trobar 3 webs de cadascun d'aquest tipus

- Blogs
- Wikis
- Xarxes Socials
- Plataformes per compartir recursos
  - Documents
  - Vídeos
  - Imatges
  - Notícies i marcadors
  - Presentacions

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius



# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

The infographic is divided into three vertical columns, each representing a different type of digital user:

- Nativos Digitales** (Native Digital Users): Represented by a person in overalls. Key points:
  - Multitarea y Multimedia
  - Prefieren los formatos gráficos a los textuales.
  - Realizan constante actualización de aplicaciones en los aparatos.
  - Usan el teléfono móvil para chatear y actualizar redes. No hablan porque no tienen minutos.
- Inmigrantes Digitales** (Immigrant Digital Users): Represented by a person in a suit. Key points:
  - No valoran el multitarea
  - Imprimen para aprender.
  - No se preocupan por actualizar los aparatos.
  - Usan el móvil solo para llamar y alguna aplicación básica.
- Analfabetos Digitales** (Digital Illiterates): Represented by a person in a graduation cap. Key points:
  - Una actividad a la vez
  - Aprenden con libros físicos
  - No usan aparatos
  - Usan teléfonos fijos.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

The infographic is divided into three vertical panels by large speech bubble-like shapes:

- Nativos Digitales** (Left Panel, Green):
  - Comparten información por medio de: (Share information through:  
+ Email + YouTube + Twitter + Twitter + Blogger + Facebook)
  - Toman decisiones inmediatas, son rápidos. (They make immediate decisions, they are quick.)
  - Juegan con: (Play with:  
+ Laptop + PlayStation 3 + iPad + Smartphone)
- Inmigrantes Digitales** (Middle Panel, Pink):
  - Guardan información y lo necesario lo envían por mail (They store information and what is necessary and send it via email)
  - Son reflexivos y lentos. (They are reflective and slow.)
  - Jugaron al escondite o la lleva y el Atari o nintendo, su primer control solo tenía 1 botón. (They played hide-and-go-seek or carry and Atari or Nintendo, their first controller had only 1 button.)  
Icon: A yellow dog on a slide next to a black game console.
- Analfabetos Digitales** (Right Panel, Blue):
  - No buscan información y necesitan de otros para usar la tecnología cuando es urgente. (They do not search for information and need others to use technology when it is urgent.)
  - Son detallistas y lentos. (They are detail-oriented and slow.)
  - Jugaron con Muñecos de madera, canicas, barcos de papel. (They played with wooden dolls, marbles, paper boats.)  
Icon: A small wooden doll sitting on a beach with puzzle pieces.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

The infographic is divided into three main sections by large speech bubble-like shapes:

- Nativos Digitales** (Digital Natives) on the left, green background:
  - Icon: Google logo with a magnifying glass over it.
  - Text: "Las redes sociales son su principal medio de comunicación" (Social networks are their primary communication medium).
- Inmigrantes Digitales** (Digital Immigrants) in the center, pink background:
  - Icon: Stacks of books with a plus sign and a person icon next to the word "wiki".
  - Text: "Estudian con enciclopedias cuando niños y ahora buscan en wikis." (They studied with encyclopedias when they were children and now search on wikis.)
  - Text: "Están en algunas redes sociales solo porque hay que estar." (They are on some social networks just because you have to be there.)
  - Icon: Microphone, Facebook, and Twitter icons.
- Analfabetos Digitales** (Digital Illiterates) on the right, blue background:
  - Icon: Dice and puzzle pieces.
  - Text: "Estudian con Enciclopedias." (They study with encyclopedias.)
  - Text: "No conocen ninguna red social" (They don't know any social network).
  - Icon: Microphone, Facebook, and Twitter icons, followed by a large question mark.

Diseñado y elaborado por © [www.colombiadigital.net](http://www.colombiadigital.net)

Representación gráfica basada en el texto "Digital Natives, Digital Immigrants" de Marc Prensk 2001 (<http://www.marcprensky.com/writing/prensky%20>). Sin embargo no se pretende clasificar el uso y apropiación de TIC de acuerdo a las edades.



Licencia de Creative Commons

Nativos V's Inmigrantes V's Analfabetos Digitales by Corporación Colombia Digital is licensed under a Creative Commons

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

---

## Tipus de usuaris segons l'ús de les xarxes socials

- No-shows
- Newcomers
- Onlookers
- Cliques
- Mix-n-mingler
- Spark

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## No-shows

Passen desapercebuts  
No utilitzen cap tipus de canal social  
Volent ser anònims i no els interessa el que la gent  
publiqui en Social Media  
Són majors de 65 anys i no mostren molt interès  
pel món 2.0

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Newcomers

Tenen compte en una xarxa social, però publiquen poc.

**Edat:** 40 anys

**Freqüència d'actualització:** un cop cada diversos dies

**Dispositiu:** ordinador d'escriptori.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Onlookers

Són els típics "observadors", els qui consumeixen diàriament informació, però únicament en ocasions poden aportar alguna cosa.

**Edat:** 35 anys

**Freqüència d'actualització:** gairebé mai

**Dispositiu:** ordinador d'escriptori i mòbil

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Clickers

Són membres actius d'alguna xarxa social, els qui la utilitzen com a vincle per estrènyer el contacte amb la seva família i amics.

**Edat:** 50 anys

**Freqüència d'actualització:** un cop cada diversos dies, però les revisen diàriament

**Dispositiu:** ordinador d'escriptori i mòbil

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Mix-n-minglers

Es tracta d'un perfil d'usuari actiu, que interactua en múltiples canals, amb un variat grup d'usuaris

**Edat:** 30 anys

**Freqüència d'actualització:** diverses vegades al dia

**Dispositiu:** mòbil & pc

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Sparks

Utilitza les xarxes socials diàriament, està "sempre en línia". Aporta contingut i ho comparteix en una àmplia diversitat de canals. Per a ell, el Social Media és una extensió de la seva vida social, un lloc on divertir-se i coneix gent com en qualsevol altra part.

**Edat:** 24 anys

**Freqüència d'actualització:** un cop cada diversos dies

**Dispositiu:** mòbil

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

---

## Tipus de usuaris segons la interacció amb el contingut

- Líders d'opinió
- Creadors de contingut
- Moderadors
- Comentaristes regulars
- Provocadors
- Trolls
- Usuaris falsos
- Espectadors
- Comptes inactius

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Líders d'opinió

Membre actiu del grup, el punt de vista exerceix gran influència dins de la comunitat, arribant en moltes ocasions a dirigir el transcurs de la conversa.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Creador de contingut

Aporten gran quantitat d'informació a la xarxa, d'elaboració pròpia. Aquest contingut és el punt de partida per a l'activitat social, donant lloc a debats, intercanvi d'opinions i aportacions per part d'altres usuaris. Aquí s'inclouen als fundadors dels grups i els especialistes en cada tema.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Moderadors

Són els que vigilen en certa manera l'activitat que té lloc en el grup. Tenen així mateix potestat per iniciar i moderar les discussions.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Comentaristes habituals

Hi participen habitualment de les converses, aportant el seu punt de vista, dinamitzant el grup i aportant també cert valor, fins i tot creant una mica de contingut propi.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Provocadors

Són uns autèntics instigadors. Saben treure a la llum els punts febles i com animar a l'audiència a prendre partit. Busquen generar controvèrsia, que creen fent ús de rumors i dades amb certaire sensacionalista.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Trolls

Representen el costat oposat a les bones pràctiques i to conciliador. Persegueixen obertament la disputa, a força de degradar a la resta de membres participants. La seva única finalitat és menysprear al proïsmo i crear disputes, utilitzant arguments sense sentit.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Usuaris falsos

No són perfils humans, sinó bots, que simulen l'activitat humana, aportant contingut respecte a un tema concret del seu interès, que realment està buit de intencionalitat comunicativa i al seu torn repliquen en multitud de llocs. La seva única finalitat és la de promocionar un servei o producte concret.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Espectadors

Els interessa la informació que altres comparteixen, i la segueixen de prop, però mai aporten res.

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Comptes inactius

Aquells perfils inútils, bé perquè el seu propietari va deixar de utilitzar-los, bé perquè han estat creats per bots.



### De quin tipus sou vosaltres?

- Nadius digitals
- Inmigrants digitals
- No-shows
- Newcomers
- Onlookers
- Cliquers
- Mix-n-mingler
- Spark
- Líders d'opinió
- Creadors de contingut
- Moderadors
- Comentaristes regulars
- Provocadors
- Trolls
- Usuaris inactius
- Expectadors
- Comptes inactius

# Usuaris 2.0. Ciutadans i professionals participatius

## Usuaris 2.0

Consumidor d'informació

Participatiu

Que s'informa  
abans de comprar

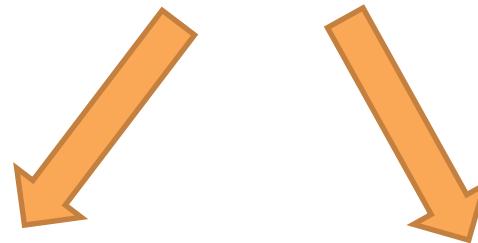
Exigent

Generador d'informació

# La empresa i els usuaris 2.0

---

## La empresa i els usuaris 2.0



Perspectiva Interna  
Cap als seus empleats  
Gestió del  
coneixement

Perspectiva Externa  
Cap als seus clients i  
proveïdors  
Relacions públiques

# La empresa i els usuaris 2.0

---

## Empresa – clients

Marketing  
Relacions públiques  
Imatge corporativa  
Servei al client

## Empresa – empleats

Comunicació interna  
Gestió i planificació  
I+D  
Gestió de projectes

## Departaments afectats

# La empresa i els usuaris 2.0

## Empresa – clients



## Empresa – empleats



# La empresa i els usuaris 2.0

---

## Empresa – clients

- +socialització
- +transparència
- +fidelització
- +branding
- +reputació
- +comunicació (bi)

## Empresa – empleats

- +creativitat
- Centrat en les persones
- Fidelitzar empleats
- Flexibilitat laboral
- +innovació
- +idees
- +coneixement
- +transparència

## Avantatges

# Xarxes Socials: Ecosistema i utilitat

## Ecosistema digital





## Quina és la utilitat de les xarxes socials per a les empreses?

Brainstorming  
En grups

# Xarxes Socials: Ecosistema i utilitat

---

## Utilitat de les xarxes socials per a empreses

- Visites a la web
- SEO a la web
- Interacció amb els usuaris
- Fidelització de clients
- Generar intenció de compra
- Atenció al client
- Branding (reputació i donar-se a conèixer)

# Evolució a web 3.0

---

No hi ha una definició genèrica  
acceptada per tothom



# Evolució a web 3.0

---

## Objectius

Aplicacions que interpreten i raonen  
Internet ordenat – capacitat d'ordenar  
Accessibilitat  
Domini d'espais 3D  
Facilitat de trobar informació rellevant

# Contacto

---

¿Preguntes?  
B&C  
Gràcies

# Contacto

---

Maria Angeles Rojas Blaya

[www.nautta.com](http://www.nautta.com)

Email: [maria.rojas@nautta.com](mailto:maria.rojas@nautta.com)

Telf.: 633061610

Twitter: @marojas72

Skype: mariarojas72

LinkedIn: <http://es.linkedin.com/in/mariarojas72>