



CURS PRESENCIAL

Com millorar la comunicació i la imatge dels Serveis Socials

12, 19 i 26 de juny de 2023

Presentació

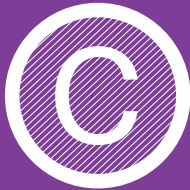
En l'objectiu de transformar el Sistema català de Serveis Socials perquè deixi de ser el sistema que atén els fracassos d'altres sistemes públics i es construeixi com el sistema que proveeix cures al llarg del nostre cicle vital, les Administracions competents es troben amb la dificultat que la majoria de la ciutadania no se sent interpel·lada pel Sistema de Serveis Socials, perquè generalment l'associen a les persones que es troben en una greu situació de pobresa i d'exclusió. I com que ningú vol formar part de la capa de la societat més exclosa, a la major part dels ciutadans no els interessa ni se'n consideren potencials usuaris.

En l'imaginari de la ciutadania no es concep el Sistema català de Serveis Socials com un sistema troncal de l'Estat del benestar, que atén a tota la població durant tota la seva vida, i que actua com a element preventiu davant de necessitats socials de caràcter material, relacional o vinculades a l'autonomia personal, i acompanya les persones a desenvolupar el seu projecte vital. I tampoc hi ha consciència de què fa el sistema ni com s'ha d'utilitzar i, per tant, no se'l troba a faltar o no se li exigeix quan falla o no hi és.

Només quan l'atenció a la dependència i l'autonomia personal han passat a ser un dret subjectiu, una part de la ciutadania s'ha adonat que els Serveis Socials també s'ocupen de qui i com i on ens cuidarà quan siguem grans.

Ens hem de preguntar, doncs, fins a on saben les ciutadanes i ciutadans tot el que els Serveis Socials els poden oferir, i fins a on arriba la responsabilitat dels gestors d'aquests serveis en aquest possible desconeixement. I alhora fins a quin punt es pot corregir no només aquest desconeixement, sinó també les imatges tergiversades i fins i tot negatives dels Serveis Socials que a vegades circulen entre la població de comarques i municipis.





En l'àmbit dels equips de Serveis Socials Bàsics municipals i comarcals, sovint aquest problema reputacional es pateix amb freqüència però no es tenen ni les eines ni el coneixement per afrontar-lo amb eficàcia. I a vegades la inacció i el silenci agreugen i cronifiquen encara més el problema, especialment en el marc d'una societat en què la comunicació s'ha tornat cada vegada més digital i on la manera de donar una resposta eficaç genera moltes inseguretats entre els equips professionals.

El programa formatiu que oferim ha estat dissenyat per permetre a les Administracions Locals afrontar amb eficàcia, facilitat i professionalitat la seva estratègia de comunicació. Una estratègia que ha de contribuir a evolucionar de les visions més assistencialistes, encara arrelades en alguns professionals i en bona part de la ciutadania, a les de prevenció, l'autonomia personal, l'atenció proactiva, comunitària i el treball en xarxa.

Objectius

- 1.** Clarificar la identitat i la funció dels Serveis Socials
- 2.** Potenciar la reputació i la marca dels Serveis Socials en el territori
- 3.** Conèixer l'entorn i els diversos públics dels Serveis Socials locals per implantar una comunicació més productiva
- 4.** Adquirir coneixements eficaços i pràctics de comunicació per als objectius perseguits
- 5.** Aprendre a estructurar el missatge en relació als Serveis Socials amb un òptim ús de les dades i dels punts forts de l'organització i dels serveis

programa

Missió i funció social dels Serveis Socials

- D'on venim: el path dependence
- Definint els serveis socials: què son?
- L'objecte del serveis socials: quin és el seu encàrrec?
- La missió: aportacions del Pla estratègic 2021- 2024
- El Sistema en l'actualitat
- Treball en grups: valorem els serveis socials

Contradiccions que afecten la imatge i la percepció dels Serveis Socials

- Fortaleses, debilitats, amenaces i oportunitats per a la comunicació dels Serveis Socials
- La distància entre el discurs i la realitat. Cap on haurien d'anar els Serveis Socials?
- Recomanacions per a la comunicació interna i la comunicació externa dels Serveis Socials



Context comunicatiu dels Serveis Socials

- Per a què ens cal comunicar? El context de la comunicació en els Serveis Socials locals. Quin és el preu de no comunicar?
- Qui assumeix el rol comunicatiu? Com es coordina amb l'equip de Serveis Socials i amb les possibilitats de comunicació de l'ens local? (Comunicació, premsa, regidoria, alcaldia, etc.)
- Revisió dels casos concrets dels participants a través d'un qüestionari previ i de la presentació de cada cas

Canals de comunicació i públics

- Quins canals tenim al nostre abast: canals online, canals offline, canals no oficials
- Ser conscient del mapa de públics: a qui ens adrecem? Com? Per quins canals?
- Quines veus podem fer servir per a comunicar els Serveis Socials
- Primer punt d'estratègia de comunicació: canals, públics, veus i tons
- Com fer un Pla de Comunicació dels Serveis Socials

Com es fa un Pla de Comunicació

- Definició de temes a tractar o línies editorials
- Quins temes han de tenir encaix en quins canals?
- Quins moments de l'any marquen pautes comunicatives?
- Com es fa un calendari editorial?

Gestió de la Reputació

- Què és la Reputació i per què és important en Serveis Socials? Què és Reputació Online?
- Què és una crisi de comunicació i què NO és una crisi
- El poder de prescripció de l'usuari de Serveis Socials
- Metodologia bàsica:
 - Monitoritzar i eines de monitoratge
 - Valorar - Analitzar
 - Participar i eines de publicació de continguts
- Mesurar resultats:
 - Objectius i KPIs
 - Possibles eines de mesurament
 - Continguts d'un informe de monitoratge
- Com respondre a les crítiques?
- Exercici pràctic

Diagnòstic de canals: web i mitjans offline

- Quina és la presència dels Serveis Socials en la web municipal o comarcal?
- Quina és la presència dels Serveis socials en els mitjans locals que depenen de l'Ajuntament o el Consell Comarcal?
- Hi ha mitjans locals privats? Com tracten els Serveis Socials?
- Relació entre polítics, tècnics i premsa: quina és la nostra veu?
- Com saber si una plana web funciona o no: continguts, analítica i posicionament en cercadors
- Convertir el nostre dia a dia en notícies positives: relat.

Diagnòstic de canals: xarxes socials

- Quina és la presència dels Serveis Socials en les xarxes socials de l'Ajuntament o el Consell Comarcal?
- Quina és la presència dels Serveis socials en la conversa dels usuaris sobre l'Ajuntament o el Consell Comarcal?
- En què ens fixem per a saber si les Xarxes Socials ens funcionen?
 - Aspectes gràfics
 - Aspectes textuais
 - Aspectes qualitatius
 - Equilibri de línies editorials
 - Interacció i resposta
- En funció del diagnòstic, quina hauria de ser la nostra presència en les xarxes socials.
- Mesurar els resultats del que fem i cicles de millora contínua
- Establiment d'indicadors
 - Indicadors offline
 - Indicadors online
 - Indicadors de percepció dels usuaris o nostres
- Quadre de comandament i informes de resultats



Docents

Núria Fustier. Doctora en Treball Social i Llicenciada en Dret, professora de l'Escola de Treball Social de la Universitat de Barcelona. Amb 25 anys d'experiència en Serveis Socials: direcció dels Serveis Socials de Santa Coloma de Gramenet; avaluació i planificació a la Diputació de Barcelona (Cercles de Comparació Municipal); i membre de l'equip del I Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya.

Carolina Menéndez Rodríguez. Llicenciada en Dret i Periodisme, Màster en SEO/SEM i en Mediació professional, amb un Postgrau en Social media i content management. Es va incorporar a Zinkdo el 2015 com a community manager pels districtes de Les Corts, Eixample i Horta-Guinardó. Actualment és coordinadora de projectes de community management, SEO i SEM.

Jon Juárez. Graduat en comunicació, Màster en Periodisme i Innovació en Continguts Digitals i un postgrau en Content Màrqueting & Mitjà social. Es va incorporar en Zinkdo al març del 2023 com a especialista SEO i Web. SEO i Web: Ecoembes, Bayer, LETI, Cumlaude, Café Marcilla, Singuladerm, Mirador torre Glories...

Víctor Guerrero Cardoso. Llicenciat en Periodisme per la Universitat Autònoma de Barcelona i compta amb més de deu anys d'experiència en Social Media i Màrqueting Digital. Va passar per la ràdio i la premsa local abans de començar la seva etapa digital a la Corporació Catalana de Ràdio i Televisió. Després va ser cap de continguts i xarxes socials a l'agència Hispanetwork, on també va fer captació de clients i gestió de publicitat digital. Des de l'any 2017 treballa a Zinkdo, on gestiona la comunicació online d'empreses i la monitorització de marques.

Núria Infante Nebot. Llicenciada en Comunicació i Indústries Culturals per la Universitat de Barcelona i Màster en Comunicació Corporativa i Estratègica per la UPF Barcelona School of Management. Social Media Specialist a l'equip de Zinkdo des del 2021, especialitzada en la gestió de comptes corporatius com BASF o el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya. Experiència en l'elaboració de diagnòstics de xarxes socials i informes d'escolta activa, així com en la cobertura d'esdeveniments i la gestió d'influencers.

Durada

12 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Lloc de celebració

UPF-BSM (Barcelona School of Management de la Universitat Pompeu Fabra)
Carrer Balmes, 134. Barcelona

Destinataris

Professionals de les àrees de Serveis Socials i de Comunicació de l'administració local catalana.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència a les persones que acreditin la participació a un 80% de les hores lectives de **dues sessions**, com a mínim, i d'aprofitament sí, a més, responen correctament un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics del curs, o realitzen satisfactòriament els exercicis proposats pels docents.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza a les 15h del **6 de juny de 2023**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les sol·licituds. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: www.fmc.cat.

Organitza:

Federació de Municipis de Catalunya

