

ÍNDICE

Introducción	9
Capítulo 1.	
LA WEB 2.0	13
1.1. Evolución de la Web	15
1.2. La Web Social. Web 2.0: Características y consecuencias	17
1.3. Herramientas Web 2.0	18
1.3.1. ¿Qué son las herramientas Web 2.0?	18
1.3.2. Lectores RSS o Agregadores RSS o RSS Reader	18
1.3.3. Wikis	20
1.3.4. Buscadores 2.0	21
1.3.5. Aplicaciones Online (Webdesk)	23
1.3.6. Comunidades virtuales	23
1.3.7. Comunidad virtual vs. Red social	24
1.3.8. Comunidades de marca. Casos reales	25
1.3.9. Widgets	27
1.3.10. Mashups (aplicación híbrida)	28
1.4. Introducción a la Web 3.0 ¿Qué es la Web 3.0? Ejemplos de Web 3.0	28
Capítulo 2.	
NUEVOS TÉRMINOS DE LOS SOCIAL MEDIA Y WEB 2.0	33
Capítulo 3.	
PLATAFORMAS SOCIAL MEDIA	41
3.1. Gestor de contenido (CMS)	44

3.2. Blog	46
3.3. Microblog	47
3.4. Redes sociales	49
3.5. Redes profesionales	50
3.6. Marcadores sociales	52
3.7. Difusores de noticias	53
3.8. Plataformas multimedia: imagen, música, video, presentaciones	54
3.9. Comunidades de comentarios	56
3.10. Plataformas de conversación en tiempo real	57
3.11. Plataformas para crear redes sociales	57
3.12. Foros	58

Capítulo 4.

COMENZAR UN PROYECTO EN MEDIOS SOCIALES 59

4.1. Relación con el consumidor (Customer Relationship Management)	61
4.2. Atención al cliente	62
4.3. Gestión de la reputación online (ORM)	64
4.4. Gestión de crisis	68

Capítulo 5.

CÓMO FUNCIONAN LAS PRINCIPALES PLATAFORMAS

SOCIAL MEDIA..... 103

5.1. Blog	105
5.2. Red social: Facebook	119
5.3. Microblogging: Twitter	133
5.4. Red profesional: LinkedIn	144
5.5. Plataforma de vídeo: Youtube	149
5.6. Plataformas de imagen: Instagram y Pinterest	156

Capítulo 6.	
MEDICIÓN DE RESULTADOS	159
6.1. ¿Qué monitorizar?	164
6.2. Calcular el IOR en función de los objetivos	169
6.3. Análisis de las diferentes herramientas de monitoreo	172
Capítulo 7.	
OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO DE UN COMMUNITY MANAGER .	175
7.1. Organización de las tareas	177
7.2. Análisis de herramientas para optimizar el tiempo	178
Capítulo 8.	
LEGALIDAD EN LA WEB 2.0	181
8.1. La propiedad intelectual en la Web 2.0	183
8.2. Derechos de Copyright y Copyleft	184
8.3. Licencias Creative Commons	185
8.4. Consideraciones legales en las principales plataformas ..	187
Capítulo 9.	
BUENAS MANERAS EN LA PROFESIÓN Y ENFOQUE PARA CENTROS DE FORMACIÓN	195
Bibliografía	203