

Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver

JORDI GRAELLS i COSTA

**Expert en comunicació web, xarxes socials i gestió del coneixement.
Responsable de Continguts i Innovació al Departament de la
Presidència de la Generalitat de Catalunya**

Les xarxes socials són més que uns mers canals de comunicació. A hores d'ara comencen a ser canals d'atenció ciutadana, ja que permeten intercanviar coneixement a més de continguts. Els actuals ciutadans usuaris de les xarxes socials creen comunitats i participen de l'elaboració, distribució i valoració crítica dels serveis i de les polítiques públiques i no es limiten sols a usar-los.

Les organitzacions es miren sovint amb sorpresa, amb falta de coneixement o fins i tot desconfiança les xarxes socials. La sola presència d'alguns dels seus organismes a Facebook, Twitter, Youtube... les ha fet trontollar. Les xarxes generen nous espais públics de comunicació i debat que alteren les jerarquies tradicionals.

I en el cas de l'Administració succeeix tres quarts del mateix. Tradicionalment, la comunicació i la relació no se li han donat gaire bé. Imaginem-nos, doncs ara, que ho hagi de fer en entorns externs promoguts per altri, com Facebook o Twitter, fora dels seus procediments rígids de control.

Aquestes escapades de l'Administració a Internet han donat lloc inicialment a uns continguts fluïxos perquè no responien a objectius estratègics fixats prèviament per definir les fites a aconseguir en aquests espais de relació.

Ens trobem a més que l'Administració no entra dins els plans de negoci de les xarxes socials. La informació i el coneixement que hi pot abocar no encaixa, d'entrada, amb els continguts o la publicitat que serveixen per finançar les xarxes. Per tant, les empreses que les promouen no conceben l'Administració com un client a qui calgui *mimar* especialment.

Precisament aquests objectius més socials fan que calgui fomentar un entorn rigorós i professional d'actuació específica del sector públic a les xarxes socials, bo i preservant el seu caràcter obert i garantint la seguretat i privacitat de tots els intervinents. La publicació de la *Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya* compleix aquesta funció, perquè estableix les pautes per homogeneïtzar la presència de la Generalitat a les xarxes mitjançant un sistema professional i transferible que té en compte la protecció de dades sensibles.

Es tracta que les administracions vegin les xarxes socials no com unes plataformes estranyes, ni com un mitjà ideal per aconseguir un creixement ràpid de l'audiència, sinó com unes eines aliades. Les xarxes són instruments molt aptes per compartir, participar, escoltar i conversar. El repte és que l'Administració de la Generalitat esdevingui referent en l'atenció ciutadana per xarxes socials, ja que les xarxes s'estan convertint en l'espai natural per relacionar-se amb la ciutadania i altres organismes aportadors de valor públic.

Les xarxes socials ens ajudaran a conformar nous espais per a l'Administració. De portes endins, poden ser molt eficaces per promoure estratègies de col·laboració entre els treballadors públics per millorar serveis i l'organització mateixa. Externament, les xarxes socials defineixen un nou espai públic on les relacions entre els diversos agents, que estan encara per construir, podran innovar l'entorn social i professional. Per això, és fàcil imaginar que l'escenari canviarà radicalment.

Igual com succeeix en els altres canals d'atenció ciutadana, en les xarxes socials, les diferents administracions s'han de relacionar amb el seu públic destinatari. L'Administració local l'atendrà en aquells serveis de proximitat de què

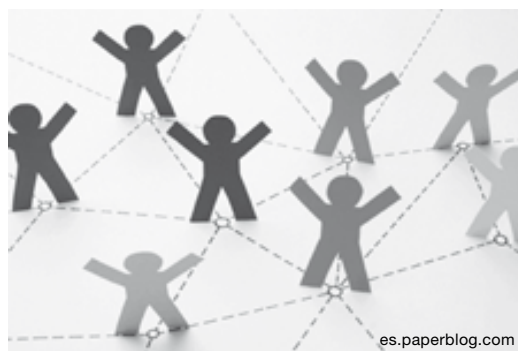
proveeix habitualment i l'autonòmica, en aquells altres que són objecte de la seva competència en l'àmbit territorial de Catalunya.

A tall de conclusió, podem dir que les xarxes socials estan transformant les organitzacions, en general, i les administracions, en particular, que modifiquen tant la relació amb els mercats i la ciutadania com la gestió del seu coneixement intern, tan important per a la innovació de serveis.

Les xarxes també penetren en les nostres organitzacions i les canvien

A més d'avançar en les vides personals, les xarxes canvien la lògica de relació i contacte de les organitzacions privades i públiques, y permeten emprendre iniciatives col·lectives

La tecnologia és més lleugera i permet que ens relacionem ubíquament i viralment: facilita el canvi



Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

es.paperblog.com

Persones amb interessos afins i objectius comuns

Persones i organitzacions que, de manera oberta en xarxes transparents i en relacions basades en la confiança, generen valor i resolen problemes nous o recurrents, presentant alternatives i aconseguint canvis efectius.



'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

© Jordi Graells. CC BY 3.0

[illegible]

⁴ Una xarxa de negocis digna i amb bona informació a l'usuari és vital.



Rodalia.info

L'estat de la xarxa de Rodalies en temps real

Rodalia.info ofereix en temps real la informació sobre el servei de Rodalies que aporten els usuaris via Twitter.

Podeu seguir les incidències des d'aquest web o via els diferents comptes de Twitter. També us anirem a informar de l'estat de la xarxa mitjançant els tags **#rod1**, **#rod2**, **#rod3**, **#rod4**, **#rod7**, **#rgcvall**, **#rgcilo**, **#fregord**, **#fregsd** a Twitter.

[+info]

Última hora a Rodalies

Se 1 hora: 13:30h #rcvord intorna. Normalitat en #rod1 #rod2 #rod3 #rod4 #rod7 (des de 15min Devol:41pre5) #Barcelona via @BarCelona__BOI

Se 1 hora: Tren de Ribes de Freser 15:11 h - L'Hyppolait 15:30 h demora de 20 minuts per incidència instal·lació ja solucionada. via @gencat

Se 2 hores: Tren Sant Celoni 11:00 h. - Aeroport 12:27 h. demora de 20 minuts per congestió ferroviària. via @gencat

Se 2 hores: #rod3 anuncien que el ribes LN (12:06 Via) circula entre 20 minuts de retard... Agra 2 viatges grats... via @gencat13

Se 3 hores: Per 6 un tren regional on hi caben les màltes

Rodalies R1

Molina de Rei - Manresa - Igualada

Se 1 hora: 13:30h #rcvord intorna. Normalitat en #rod1 #rod2 #rod3 #rod4 #rod7 (des de 15min Devol:41pre5) #Barcelona via @BarCelona__BOI

Se 2 hores: 11:00h #rcvord intorna. Normalitat en #rod1 #rod2 #rod3 #rod4 #rod7 (des de 15min Devol:41pre5) #Barcelona via @BarCelona__BOI

Veuja informació R1

Es pot enviar a Twitter per informació de l'estat del servei, segueix-nos a @rodalia1

Rodalies R2

Sant Vicenç de Montalt - Granollers - Majadahonda

Se 1 hora: 13:30h #rcvord intorna. Normalitat en #rod1 #rod2 #rod3 #rod4 #rod7 (des de 15min Devol:41pre5) #Barcelona via @BarCelona__BOI

Se 2 hores: Tren Sant Celoni 11:00 h. - Aeroport 12:27 h. demora de 20 minuts per congestió ferroviària. via @gencat

Se 3 hores: 11:00h #rcvord intorna. Normalitat en #rod1 #rod2 #rod3 #rod4 #rod7 (des de 15min Devol:41pre5) #Barcelona via @BarCelona__BOI

Veuja informació R2

Es pot enviar a Twitter per informació de l'estat del servei, segueix-nos a @rodalia2

Rodalies R3

Barcelona - Sabadell - Figueras

Se 1 hora: 13:30h #rcvord intorna. Normalitat en #rod1 #rod2 #rod3 #rod4 #rod7 (des de 15min Devol:41pre5) #Barcelona via @BarCelona__BOI

Rodalies R4

Sant Vicenç de Montalt - Barcelona - Manresa

Se 1 hora: 13:30h #rcvord intorna. Normalitat en #rod1 #rod2 #rod3 #rod4 #rod7 (des de 15min Devol:41pre5) #Barcelona via @BarCelona__BOI

Anuncia Google

-20 % Descuento Barcelona Ofertas diarias. Descúbelas ahora en Barcelona. ¡Un 70 % de Dcto.!

www.Ofertas.GRUPOR.es

Especial Billetes Tren

Venta Online Billetes de Tren: Tarifa Web! Reserva con eDreams! www.eDreams.es/Especial_

Oposiciones en Barcelona

¡Informate Aquí de todas las Plazas, Centros, Convocatorias, Precios...

De Barcelona a Burdeos

Vuela desde 29€ a Burdeos Salidas de Barcelona

www.vueling.com/Burdeos

www.rodalies.info

Usuaris que s'organitzen 3/3



'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

<http://usuaris-renfe.com>

Funcionariat en xarxa



xarxaip.cat
@xarxaip
facebook.com/xarxaip
slideshare.net/xarxaip
youtube.com/xarxaip
flickr.com/xarxaip

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

Xarxa d'Innovació Pública per compartir projectes i bones pràctiques, coneixement, notícies i, en definitiva, aprendre junts de la nostra experiència i de la resta de persones, i, al mateix temps, innovar la gestió de serveis i idear-ne de nous amb els altres actors públics (ciutadania, proveïdors, etc.). La XIP es proposa incorporar el potencial de les xarxes socials a la cultura, operativa i estratègia de l'Administració, per fer-la més participativa i innovadora.

Però ¿com es concreta la xip?

Treballadors públics de diverses administracions catalanes decideixen col·laborar en xarxa a partir d'objectius comuns: canviar la manera de treballar (més participació, adscripció i productivitat), facilitar la vida al ciutadà i ser grup d'opinió.

Configuració d'una estació de treball comú

1. Monitoratge compartit
(mateix lector de *feeds*...)
2. Treball col·laboratiu a Wordpress local
xarxaip.cat i Google Docs.
3. Compartició/Transferència de fitxers
a Dropbox comú.
4. Etiquetatge comú estratificat de
preferits a Delicious.
5. Producció de continguts i participació
a cursos i altres.



ABSOLUT INNOVATIVE © graellsCC-BY-2.0

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC - BY 3.0

Treballador col·laboratiu, nou rol

L'objectiu ha de ser gestionar els recursos humans perquè se sentin implicats (Gary Hamel):

1. Situar l'empleat en el primer pla.
2. Fomentar la intraemprenedoria, que els empleats emprenguin des de dins.
3. Connectar el talent dins i fora de l'organització.
4. La satisfacció de la ciutadania serà la conseqüència d'aquest nou enfocament (no l'objectiu).

Exemples:

Happy. Si no t'agrada el teu cap, pots sol·licitar canviar-lo.

IBM. Organitza brainstorming entre 150 mil persones en 2 dies.

Shell (mercat d'idees entre professionals i clients...), etc.



www.happy.co.uk/happy-elearning

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC - BY 3.0

Estratègia de negoci de Google

Filosofia de Google

Un cop es tingui tràfic i s'afegeixi valor als clients, apareixeran sobre la marxa models de negoci que permetran monetitzar el tràfic i ser rendibles. Primer la tecnologia al servei dels usuaris, després el negoci.

1. Centra't en l'usuari i la resta vindrà sola.
2. És millor fer una sola cosa realment bé.
3. Si pot ser ràpid, millor que lent.
4. La democràcia a la xarxa funciona.
5. No cal ser davant de l'ordinador per necessitar una resposta.
6. Es poden guanyar diners sense fer mal.
7. Sempre hi haurà més informació de la que tenim.
8. La necessitat d'informació traspasa totes les fronteres.
9. Es pot ser seriós sense portar un vestit elegant.
10. Volem millorar l'immillorable.

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

www.google.com/corporate/tenthings.html

Estratègies de negoci a Internet

Normalment els negocis al món web estan relacionats amb:

1. La publicitat (Adwords a Google, personalitzada a Facebook...)
2. Addició de valor a la dada / obra / llibre / quadre...



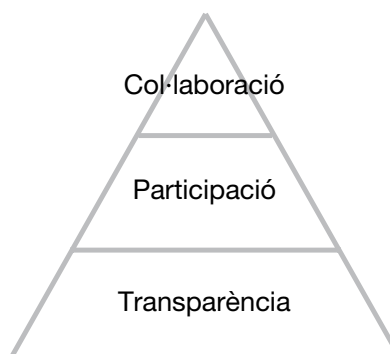
'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

CC BY 2.0 - www.flickr.com/shiffaa/2199579559

Objectius de l'Administració

Treballar en xarxa per produir valor públic amb la resta d'actors.

1. Promoure l'obertura de dades (*open data* – reciclatge) per:
 - impulsar la transparència amb la ciutadania
 - facilitar que les empreses hi afegeixin valor i generin riquesa
2. Col·laboració:
 - externa (ciutadania)
 - interna (comunitats, grups...)



'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver'
Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya.
Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat



¿Com es gestiona la presència de la Generalitat a les xarxes socials?

1. Certificació del procés.
2. Edició en equip des d'entorns intermedis de publicació.
3. Suport per CoP i mentoratge.

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

A quines xarxes socials?



1. **Bloc Wordpress:** eina de publicació de continguts en servidors propis. Relaciona totes les altres.

twitter

facebook

LinkedIn

2. **Twitter i Facebook:** xarxes socials generalistes que persegueixen que les persones interaccionem.

LinkedIn: xarxa social vertical per fer networking a partir dels contactes de professionals i la col·laboració de les organitzacions (empreses i administracions).

You Tube

flickr

slideshare

3. **Altres repositoris i eines** per compartir arxius de vídeo, imatges i presentacions en xarxa: Youtube, Flickr i Slideshare.

4. **Delicious:** per a enllaços; no requereix d'eina d'edició.



delicious

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.03.

1. Certificació del procés

La Generalitat de Catalunya, a través del Departament de la Presidència, certifica l'obertura de comptes a les xarxes socials:

1. Autorització del compte per part de la DG d'Atenció Ciutadana i Difusió.

Nom del departament, servei o marca + cat

Per ex.: justiciacat, territoricat, emergenciescat, bibliotequescat1.

2. Aplicació de la imatge corporativa fixada en el PIV, a mode de certificació.



'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

meteocat Twitter



'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0

twitter.com/meteocat

Alguns indicadors de la presència de la Generalitat a les xarxes

Xifres absolutes juliol 2009 - març 2011

Xarxes socials tota Generalitat

Twitter

- Nre. de tuits: 50.000
- Nre. de retuits (RT): ----
- Nre. de seguidors: 30.000

Facebook

- Nre. d'admiradors : 10.000

Repositoris tota Generalitat

- Reproduccions Youtube: 45.000
- Visites Slideshare: 30.000
- Visites fotos Flickr: ---
- Bookmarks Delicious: 5.000

Xarxes socials @gencat

Twitter

- Nre. de tuits: 2.922
- Nre. de retuits (RT): 6.213
- Nre. de seguidors: 11.359

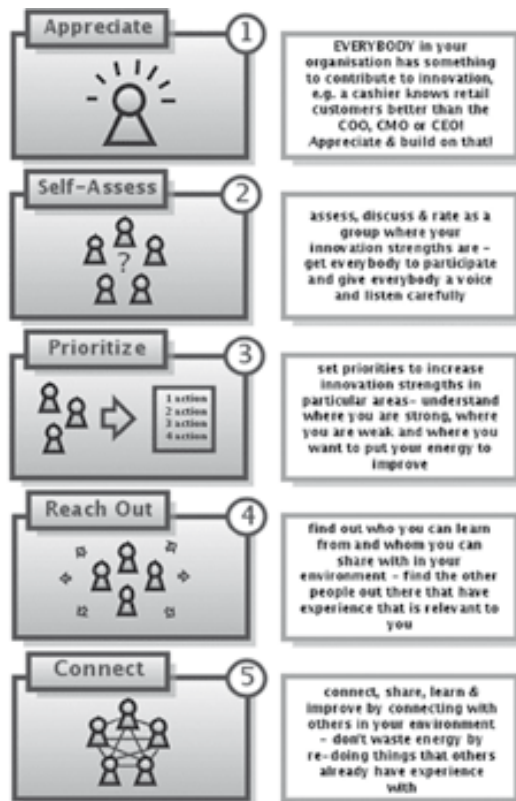
Facebook

- Nre. d'admiradors : 2.825

Repositoris @gencat

- Reproduccions Youtube: 13.223
- Visites Slideshare: 13.032
- Visites fotos Flickr: 190
- Bookmarks Delicious: 350

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC-BY 3.0



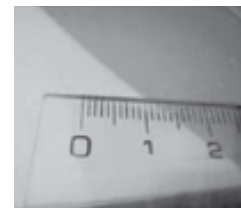
CoP a l'Administració

A l'Administració hi ha professionals que s'organitzen en CoP a partir de les seves afinitats laborals, comparteixen la informació i obtenen millors resultats gràcies al coneixement col·lectiu que elaboren.

An Innovation Competence Process Coming From Knowledge Management© Alex Osterwalder. CC BY 2.0

'Les xarxes socials revolucionaran la professió d'arxiver' Jordi Graells Costa. XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Lloret de Mar, 6 maig 2011 CC -BY 3.0

Avaluar la col·laboració, els serveis i les polítiques públiques



$$\text{Impacte} = Y_1 - Y_0$$

Y_1 = outcomes produïts amb la intervenció pública

Y_0 = outcomes produïts sense la intervenció pública (contrafactual).

Es tracta sempre de trobar unitats amb trets similars a les que participen del programa que s'avalua.

Avaluant el programa Compartim

L'avaluació de l'impacte de la CoP d'educadors socials del Compartim per la fórmula **Impacte = $Y_1 - Y_0$** prova que el treball col·laboratiu és més eficient.

Any 2008

Per veure la presentació sencera: www.slideshare.net/jordigraells

A. EN COMUNICACIONS:

2.416 consultes a repositori de fitxers (s'avalua aquesta eina):

1. Estalvi de costos de tramesa de **2.416 MB**
(fitxers d'1 MB de mitjana)
2. Estalvi de temps 43 dies ($2.416 \times 8 \text{ min}$ [guany respecte a cerca en altres xarxes]) = 19.328 min o **42,95 dies**

B. EN DESPLAÇAMENTS: es feien 11 jornades (sense plataforma tecnològica) –8 (amb la plataforma) = 3×8 (membres CoP) = 24

1. Estalvi econòmic: **1.584 €** $24 \times 220 \text{ km}$ /estalvi viatge = 5.280 km estalviats $\times 0,30 \text{ €/km}$ = 1.584 €
2. Estalvi temps: **24 dies**

C. EN CONSULTORIA:

1. Estalvi econòmic aprox uns **10.000 i 20.000 €**
(en projectes semblants fets per consultories externes)
2. Estalvi de temps: **50 dies** [50 h (2,5 mesos estalviats) $\times 8$ (membres CoP) = 400 hores o 50 dies]

D. EN FORMACIÓ:

1. Estalvi econòmic:
 125 [formats pel treball en CoP] –25 [formats per curs] = **100 persones més formades**
 84 € [ràtio cost formació curs] –17,6 € [ràtio formació per CoP] = **66,4 € estalvi per persona**
2. Estalvi de temps:
 500 h [de no-treball per assistència a curs] –160 h [de no-treball per acció en CoP] = **340 h estalvi**

RESUMEN

Las redes sociales son más que meros canales de comunicación. En estos momentos comienzan a ser canales de atención ciudadana, ya que permiten intercambiar conocimiento además de contenidos. Los ciudadanos actuales, usuarios de redes sociales, crean comunidades y participan en la elaboración, distribución y valoración crítica de los servicios y de las políticas públicas, y no se limitan solamente a utilizarlos.

A partir de este planteamiento, el autor nos explicará y mostrará en su ponencia dinámica y práctica, cómo las redes sociales pueden servir a la profesión de archivero.

ABSTRACT

Social networks are more than mere communication channels. They are currently becoming channels for citizen services, as they enable the exchange of knowledge as well as content. Today's citizens who are users of social networks create communities and participate in the drawing up, distribution and critical assessment of public services and policies instead of just using them.

Based on this approach, the author explains and demonstrates in a dynamic and practical presentation how social networks can contribute to the development of the archivist's profession.

RÉSUMÉ

Les réseaux sociaux sont bien plus qu'un simple canal de communication. Ils commencent désormais à rendre service aux citoyens, dans la mesure où ils permettent d'échanger des connaissances, outre des contenus. Les citoyens actuels, utilisateurs des réseaux sociaux, créent des communautés et participent à l'élaboration, à la distribution et à l'évaluation critique des services ainsi que des politiques publiques et ne se limitent pas à leur seule utilisation.

À partir de ce fait, l'auteur nous expliquera et nous montrera d'un point de vue dynamique et pratique, comment les réseaux sociaux peuvent participer au développement de la profession d'archiviste.