



15 sessions web



Sessions web (2005 – 2009)

Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (Departament de Justícia) i Direcció General d'Atenció Ciutadana (Departament de la Presidència)



1a Sessió web. 'Internet al Departament de Justícia: per a què'. Alfons Cornella

El valor diferencial d'una organització es produeix quan l'entendem com un sistema capaç de rebre informació, transformar-la i oferir-la en forma de serveis. La informació ben gestionada permet donar més amb menys.



2a Sessió web. 'Coneix el nou web de la Generalitat'. Marta Contente

En la transició cap a la societat del coneixement, l'Administració ha de fer accessibles les infraestructures de comunicacions de dades, fer transparent la informació i actuar de catalitzador del coneixement col·lectiu.



3a Sessió web. 'Aprent en l'era digital'. Sergio Vasquez

Les comunitats de pràctica obren la possibilitat de participar en una xarxa de persones amb una pràctica comuna i, alhora, permeten construir confiança. En aquest àmbit les TIC faciliten la compartició del coneixement i la interacció.



4a Sessió web. 'De la societat analògica a la digital: on som? què cal fer?'. Antoni Farrés

L'economia del coneixement conforma l'entorn econòmic i social del segle XXI. Anàlisi de la situació de Catalunya i de com ha de posicionar-se en aquest nou context.



5a Sessió web. 'Com ajudent les llicències CC l'Administració per fer accessible el coneixement a la societat?'. Ignasi Labastida

Les llicències Creative Commons (CC) són una eina útil per posar a l'abast de la ciutadania el coneixement creat a l'Administració en oferir un sistema flexible per gestionar els drets d'autor de tota mena d'obres.



6a Sessió web. 'Eines d'Internet que fan interactuar les persones a l'Administració'. Roc Fages

La tecnologia ens ajuda a gestionar les converses entre persones per intercanviar coneixement i bones pràctiques, mitjançant eines d'interacció a Internet com els blocs, els wikis i altres recursos.



7a Sessió web. 'Cap on va la formació a les organitzacions?'. Javier Martínez Aldanondo

L'e-learning no ha complert les expectatives perquè ha traslladat el model de formació presencial al virtual. Entendre com aprenem realment i com la tecnologia pot ajudar en aquest procés ha de permetre replantejar el model de formació.



8a Sessió web. 'Pot l'Administració seduir per Internet?'. David Boronat

Anàlisi de les administracions públiques que, seguint les estratègies del sector privat per fidelitzar clients, utilitzen Internet de manera intensa per sensibilitzar, comunicar i implicar la ciutadania.



9a Sessió web. 'Què en pot fer l'Administració del coneixement que produeix?'. Mario Pérez-Montoro

Receptes per posar en marxa projectes de gestió del coneixement per mitjà de les comunitats de pràctica i altres recursos. L'exemple del Departament de Justícia.



10a Sessió web. 'Xarxes socials a Internet: el valor afegit dels nostres contactes'. Albert Armengol

El networking és la tècnica que ensenya a construir i mantenir les relacions professionals que impliquin un benefici per a les dues parts, gestionant estratègicament la xarxa de contactes.



11a Sessió web. 'Per què hem d'innovar a l'Administració?'. Joan Majó

L'Administració ha d'adoptar l'estratègia de la innovació per estar a l'alçada dels temps actuals, comptant amb el coneixement intern i extern per ser competitiva i generar valor als seus serveis.



12a Sessió web. 'Podem arribar a una Administració 2.0? Eines i actituds col·laboratives'. Carlos Guadián

Les eines i els recursos web 2.0 ens ofereixen possibilitats per treballar col·laborativament a l'Administració. Exemples i casos pràctics.



13a Sessió web. 'La transformació de l'aprenentatge en línia a través de la xarxa social i el vídeo'. Gregor Gimmy

La xarxa social i el vídeo poden canviar la forma d'aprendre en línia i plantejar què es pot fer a l'Administració. Cas pràctic d'Sclipo.



14a Sessió web. 'La intel·ligència col·lectiva i la web 2.0'. Ricardo Baeza-Yates

Impacte actual de les xarxes socials a Internet, anomenades web 2.0, on el contingut és generat per les persones i la intel·ligència és col·lectiva.



15a Sessió web. 'Les persones hem de tenir identitat digital? Com construir-la'. Juan Freire

És imprescindible disposar d'identitat digital per fer-nos visibles a la resta de la societat i cal construir-la estratègicament.

1a sessió web al CEJFE

Internet al Departament de Justícia: per a què?

Alfons Cornella i Solans, director de Zero Factory SL www.infonomia.com, especialista i consultor en economia del coneixement per a múltiples organitzacions.

Sala actes del CEJFE, 14 d'abril de 2005. 190 assistents

La infoestructura (continguts + serveis) complementa la infraestructura (maquinari + eines)

Malgrat que disposem d'aplicacions tecnològiques per gestionar la informació, la tecnologia no és per ella mateixa l'element que determina que una organització sigui competent i destaquí respecte les altres. El valor diferencial es produeix quan entenem l'organització com un sistema capaç de rebre informació, transformar-la i oferir-la en forma de serveis. La informació ben gestionada permet donar més amb menys (eficiència i productivitat). Alfons Cornella ho va il·lustrar amb les diapositives del web del Departament de Justícia i la de les aplicacions 'A un clic' disponibles a la pàgina principal de la intranet del Departament.

Googllelització + rellevància

La *googllelització* (l'accés a la informació mitjançant un motor de cerca) ens porta el perill de la infoxicació. Per això, és recomanable reequilibrar l'exhaustivitat en la cerca de la informació compensant-la amb el criteri de la rellevància. La captura d'aquesta informació, però, no és un acte automàtic: cal aplicar-hi mètode, recursos i esforç. Aquest criteri inspira l'estructuració de la intranet.

Innovar sempre

Al si de les organitzacions ha d'arrelar una nova cultura professional, la de la innovació. Tot i que hi haurà persones i unitats amb més facilitat per innovar, s'ha d'impulsar que tots els membres de l'organització facin la seva feina immersos en aquest esperit innovador. Es tracta de proposar com millorar el que un fa amb el recurs de la tecnologia i el valor afegit de la informació.

Gestionar el que saben i experimenten les persones de l'organització

L'experiència de totes les persones és una font d'eficiència que, a més, s'ha de difondre a la resta de l'organització. El model de gestió del coneixement que proposa Alfons Cornella és:

- Treballar. Reduir la distància entre l'empleat i la informació que necessita. Va posar d'exemple el cercador de formularis de la intranet.
- Aprendre. Connectar qui té les preguntes amb qui té les respostes. Proposava afegir al directori de persones i dades d'identificació de la intranet informació sobre els coneixements dels quals són experts.
- Ensenyar. Transferir les millors pràctiques. Ho va il·lustrar amb la futura comunitat dels mediadors familiars al projecte e-Catalunya (impulsada per la DG d'Atenció Ciutadana).

Conclusions

1. Tecnologia x informació = informació per innovar (cal una organització informacional).
2. Cal tenir un objectiu comú i concret.
3. Cal disposar de dinamitzadors que promoguin l'ús de les tecnologies de la informació per millorar els serveis.
4. Cal fer-ho part del dia a dia (innovació i gestió coneixement).
5. Cal convertir-ho en part del procés (l'organització ha de treballar així; no ha de ser mai un acte voluntari).

2a sessió web al CEJFE

El nou Gencat i altres sistemes d'atenció ciutadana

Marta Contínente i Gonzalo, directora general d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència.

Sala actes del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 24 de novembre de 2005, 16 h

Introducció

En la transició cap a la societat del coneixement, l'Administració ha de fer accessibles les infraestructures de comunicacions de dades, fer transparent la informació i actuar de catalitzador del coneixement col·lectiu.

Nou escenari en el canal Internet

1. Passar de "tots els serveis per a tots els canals" a "cada servei té el seu canal ideal".
2. Tenir en compte l'efecte dels cercadors.
3. Rellevància de les eines *push* (cercadors, newsletters, alertes, sindicació de notícies RSS, *podcasting*, blocs...) perquè fan que l'internauta tingui més interès a visitar un web.

Gencat.net 2005

Procés de transformació:

1. Diagnosi: anàlisi webs, usabilitat, enquestes i consultoria.
2. Per anar cap nou model: interactivitat, transparència, bases de dades en xarxa, estructura transversal per temes i serveis, multimèdia, personalització de la informació, web relacional.
3. Que s'ha concretat en uns projectes: portal d'estadístiques, integració de bases de dades, taxonomies (classificació des de l'òptica ciutadana), cercador (Google acotat a Gencat), gestor de continguts (Vignette), SAC–Portal de l'Informador i nou Gencat.

SAC – Portal de l'Informador

L'any 2005 s'ha fet una migració cap a una nova aplicació i s'està treballant en la integració de la informació del SAC amb els tràmits en línia de l'AOC.

Portal de l'Informador: consulta interna per als operadors del 012 i les oficines d'atenció al ciutadà (informació addicional que no es fa pública).

Cal un **canvi cultural** perquè el canal Internet s'integri en els processos del Departament (i fins i tot en vertebrar les polítiques d'atenció ciutadana).

e-Catalunya

Web de dimensió social de la Generalitat, complementari al portal Gencat.net. El ciutadà accedirà a la informació pública dels grups que disposin d'un portal. Però els grups també tindran una part privada, on disposaran de molt espai per emmagatzemar-hi continguts i, al mateix temps, d'eines de comunicació (missatgeria, fòrum, congressos virtuals, wiki, xarxa social...) de programari lliure. Justícia hi participa com a departament pilot –juntament amb Salut– amb el grup de mediació familiar.

3a sessió web al CEJFE

Aprenent en l'era digital

Sergio Vasquez, expert en *e-learning* i gestió del coneixement, professor a l'European School of Management, a París, i assessor també de les comunitats de pràctica del Departament de Justícia.

Sala d'actes del CEJFE, 16 de febrer. 170 assistents

L'*e-learning* com a nova forma de l'aprenentatge

L'aprenentatge virtual (*e-learning*) no ha de ser incorporar l'ordinador a les classes presencials tradicionals. L'objectiu és que l'educació i la formació siguin més eficaces.

Èxits i fracassos en l'aprenentatge virtual

El conferenciant va esmentar diferents casos d'èxit (comunitats per zona de la Caixa...) i de fracàs (cursos UNIX de Cisco, Virtaula de la Caixa, cursos d'una multinacional d'auditoria). L'aprenentatge virtual ha d'evitar el tecnocentrisme (referir-ho tot a la tecnologia) i l'infocentrisme (memorització de continguts). Per això, ell prefereix parlar de *treball amb ajuda*, és a dir, a l'hora de dissenyar cursos s'ha de tenir en compte l'usuari: parlar amb ell i observar-lo per saber què necessita.

Aprenentatge situat i comunitats de pràctica

L'aprenentatge ha de ser un fenomen social, situat en el temps i l'espai, i ha de tenir com a font les situacions quotidianes de treball. Cal preveure que les persones difícilment voldran compartir les seves millors idees o pràctiques i que tampoc no voldran usar idees d'altres per no ser percebuts com a incompetents. Perquè la gestió del coneixement sigui compartida, hi ha d'haver un entorn, les comunitats de pràctiques, en què les persones estiguin vinculades per una pràctica comuna i recurrent, i que es desenvolupin al voltant del que és important per als seus membres. El model del mestre i l'aprenent és l'aprenentatge més adequat.

Comunitats de pràctica al Departament de Justícia

Amb aquest fi, al Departament de Justícia s'han creat diferents comunitats de pràctica en l'àmbit dels serveis penitenciaris (docents, educadors, tècnics, treballadors socials) i de justícia juvenil.

Conclusions

1. Compartir coses positives i problemes, sentir que es forma part d'una mateixa organització i també poder comunicar amb la resta de persones són aspectes que ajuden a motivar els membres d'una comunitat.
2. Per això cal tenir clar què es vol compartir, establir les regles de joc i treballar en allò que els membres de la comunitat consideren que és important.
3. Els beneficis de les comunitats de pràctica reverteixen tant en els seus membres (aprenentatge i resolució de problemes, compartició de coneixement...) com en l'organització (reducció de costos, estalvi de temps, innovació incremental...).
4. Les comunitats de pràctica obren la possibilitat de participar en una xarxa de persones (*networking*) amb una pràctica comuna i, alhora, permeten construir confiança i establir llaços amb experts externs a la comunitat, de tal manera que augmenten el capital social dels seus membres.
5. Les tecnologies de la informació faciliten la compartició del coneixement i la participació i interacció dintre de les comunitats de pràctica.
6. La *innovació* es produeix quan les idees de la comunitat de pràctica s'implanten.

4a sessió web al CEJFE

De la societat analògica a la digital: on som? què cal fer?

Antoni Farrés Sabater, alcalde de Sabadell de 1979 a 1999, membre del Cercle del Coneixement, contertulià al programa "Els matins de Catalunya Ràdio", especialista en ús i aplicació de les TIC a iniciatives de negoci i a la societat en general.

Sala d'actes del CEJFE, 13 de juny de 2006. 90 assistents

La societat industrial

- La Catalunya del segle XX va ser conseqüència de la seva ràpida integració a la Revolució Industrial, al costat de països tan importants com Anglaterra.
- En la societat industrial hi van convergir la màquina de vapor, l'enginyeria mecànica i la ciència dels materials.
- L'economia industrial va conformar l'entorn econòmic i social de bona part dels segles XIX i XX.

La societat del coneixement

- Actualment, una altra convergència configura una nova economia: la de les tecnologies informàtiques, les tecnologies de telecomunicacions i les tecnologies de continguts.
- L'economia del coneixement conforma l'entorn econòmic i social del segle XXI.
- En aquest sentit, el Consell Europeu a Lisboa (23 i 24 març de 2000) remarca la necessitat de la transformació radical de l'economia europea.

Situació actual

Farrés va acompanyar l'explicació amb dades i gràfics de programes espanyols i europeus.

- Segons l'informe del Fòrum Econòmic Mundial, Espanya ocupa el lloc 31è (ha anat baixant de lloc). Al mateix temps, Catalunya tampoc no està ben posicionada respecte la resta de l'Estat.
- Aquest és el punt de partida del seu plantejament: com impulsar Catalunya endavant.

Els reptes de Catalunya en el context de la societat del coneixement

1. L'educació dels seus ciutadans i en especial dels més joves.
2. L'ajustament dels elements productius als nous models d'organització en xarxa.
3. La integració de Catalunya en les xarxes de coneixements i innovació mundial com un node de generació de valor qualificat.
4. L'establiment de polítiques encaminades a preservar la qualitat de vida i el benestar.

Administració electrònica

- En aquesta matèria l'Estat espanyol i Catalunya estan més ben posicionats a Europa.
- S'han prioritzat, però, els tràmits que fan ingressar diners a l'Administració (hisenda, etc.).
- Ciutadans, treballadors i empreses s'haurien de relacionar amb l'Administració obligatòriament per via telemàtica (amb punts d'ajut al ciutadà).

Conclusions

1. S'ha d'explicar a la ciutadania la filosofia del canvi cap a la societat del coneixement.
2. Cal un gran pacte estratègic per impulsar la incorporació plena de Catalunya a la societat del coneixement, que impliqui tant els partits polítics com els sectors públic i privat.

Parafrasejant Torres i Bages, finalment, va concloure que «Catalunya, serà digital o no serà».

5a sessió web al CEJFE

Com ajuden les llicències Creative Commons l'Administració per fer accessible el coneixement a la societat?

Ignasi Labastida i Juan, doctor en física per la Universitat de Barcelona. És el responsable de l'impuls i la implantació de les llicències Creative Commons a Catalunya i Espanya.

Va presentar l'acte **Joan Turró**, secretari general del Dept. de Justícia, i en va fer la introducció **Marta Continente**, secretària de Telecomunicacions i Societat de la Informació del Dept. de la Presidència.

Sala d'actes del CEJFE, 19 d'octubre de 2006. 120 assistents

Introducció

Un dels reptes de la nova etapa econòmica és disposar de coneixement que permeti innovar productes i serveis. Les llicències Creative Commons (CC) esdevenen una eina útil per aconseguir aquest objectiu en oferir un sistema flexible per gestionar els drets d'autor de tota mena d'obres. Es tracta d'autoritzar alguns usos sobre l'obra en comptes de prohibir-los i restringir-los d'entrada. Es canvia el concepte clàssic de «tots els drets reservats» pel d'«alguns drets reservats».

Què són les llicències Creative Commons?

Creative Commons és una organització americana sense ànim de lucre fundada el 2001 que a finals de l'any 2002 va iniciar el projecte de les llicències oferint-les a qualsevol que no vulgui reservar-se tots els drets sobre les obres, sinó que en vulgui cedir alguns en unes determinades condicions.

Les llicències són gratuïtes i no cal registrar l'obra en cap dipòsit ni registre. Són textos legals que permeten que l'autor pugui cedir alguns drets de la seva obra per als usos que consideri adequats. La còpia o reproducció, la distribució i la comunicació pública sempre estan autoritzades quan hi ha un reconeixement de l'autor en els crèdits, però es pot limitar l'ús comercial o la possibilitat de fer-ne obres derivades o bé condicionar-les al manteniment dels termes de la llicència del treball original. Combinant aquestes condicions es generen les 6 llicències estàndard actuals.

El projecte iCommons es va iniciar el 2003 per adaptar les llicències nord-americanes a les jurisdiccions de cada estat. La Universitat de Barcelona va esdevenir aquell mateix any la institució afiliada a Creative Commons a l'Estat espanyol. Actualment, les llicències estan adaptades a la legislació espanyola sobre propietat intel·lectual i estan disponibles en les diferents llengües oficials.

Diferents aplicacions de les llicències Creative Commons dins l'Administració pública

Les conclusions de l'estudi del consorci britànic Common Information Environment sobre l'aplicació de les llicències CC al sector públic demostren que és viable la difusió de recursos públics amb aquestes llicències. De fet hi ha exemples com els governs de Mèxic i Brasil, institucions com el British Council o la BBC al Regne Unit, les polítiques sobre recerca dels Instituts Nacionals de Salut dels EUA, etc.

En l'àmbit català, també trobem projectes com Recercat (Dipòsit de la Recerca de Catalunya), RACO (Revistes Catalanes amb Accés Obert), Zona Clic (Dept. Educació). Cal destacar la proposta d'aplicació de les llicències CC a totes les publicacions de la Generalitat, adoptada pel Consell Editorial el 27 de juny de 2006.

Conclusions

1. No cal seguir el model tradicional de tot reservat.
2. Només cal reservar-se el necessari.
3. Cal facilitar l'accés i la reutilització de la informació pagada entre tots.
4. Cal indicar sempre el que es permet i ser el mínim de restrictiu.
5. Cal fer un estudi real de les possibilitats de les llicències i la seva aplicabilitat.

6a sessió web al CEJFE

Eines d'Internet que fan interactuar les persones a l'Administració

Roc Fages, periodista consultor especialista en Internet. Escriu habitualment comentaris sobre l'Administració electrònica en sentit ampli des del seu ciberdiari www.goldmundus.com. Va presentar l'acte **Joan Xirau**, director del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Sala d'actes del CEJFE, 30 de gener de 2007. 175 assistents

Introducció

La tecnologia ajuda les persones a intercanviar coneixement i bones pràctiques mitjançant eines d'interacció a Internet com els blocs, els wikis i altres recursos, especialment eines interactives de l'anomenat web 2.0.

Interacció i blocs

Els blocs són diaris personals o col·lectius en línia on es publica informació en forma d'articles o entrades (posts) sobre temes diversos. Presenten una estructura cronològica que se sol actualitzar regularment i permeten que els lectors que visiten el bloc puguin afegir-hi comentaris. Hi ha diverses eines per crear blocs: [Blogger](#), [e-Catalunya](#)... A més a més, la sindicació de continguts mitjançant RSS permet rebre notificacions quan els blocs que ens interessin s'actualitzen, amb l'ús d'aplicacions en local com [Feedreader](#) o d'accés web com [Bloglines](#) (bloglines del mateix [Roc Fages](#)).

Els blocs han esdevingut una eina de participació tant en l'esfera pública com la privada. Així, ministres, alcaldes i membres de la política han creat els seus blocs per comentar mesures adoptades o reflexionar sobre el dia a dia d'una ciutat, i recollir les opinions dels qui els llegeixen (bloc del ministre d'Administracions Públiques [Jordi Sevilla](#), bloc de l'alcade de Mataró [Joan Antoni Baron](#), bloc de treballadors de l'Administració com el d'[Alberto Ortiz de Zárate i Iñaki Ortiz](#)).

Algunes empreses utilitzen els blocs corporatius per posar en contacte els seus treballadors i interactuar amb l'usuari o client ([IBM](#), [Microsoft](#)).

Interacció i web 2.0

El web 2.0 incorpora eines que permeten el treball col·laboratiu en xarxa de manera ràpida, fàcil i en temps real. La plataforma [e-Catalunya](#) és un exemple de com diferents professionals poden treballar conjuntament amb altres del mateix camp, discutint-hi i aprofitant les seves aportacions. La plataforma posa a l'abast dels seus membres eines com els wikis, els blocs i l'emmagatzematge de tot tipus de fitxers per interaccionar i compartir coneixement. El lideratge hi té un paper determinant.

L'activisme cívic també es pot potenciar amb la interacció des del mòbil: el projecte [e-lens](#), que es basa en un sistema d'etiquetes amb xips que permeten rebre'n la informació al mòbil i aquesta es pot modificar també des del mòbil (experiència pilot a [Manresa](#)), i [Zexe.net](#), que és un canal accessible de Barcelona en què persones amb disminucions físiques fan fotografies de llocs que no són accessibles i les publiquen al web.

A tall de conclusió

1. La interacció va més enllà d'Internet. Ara cal fixar-se en les eines (blocs, wikis, RSS...) i les plataformes integrades d'interacció (ordinador, TV, mòbil, PDA).
2. Cal explorar i potenciar les eines interactives per generar participació.
3. S'han d'utilitzar les eines d'interacció que siguin útils i fàcils d'utilitzar.

Els blocs i wikis són unes eines idònies per a la relació de l'Administració amb els usuaris. Internament –als seus empleats– perquè afavoreixen la reflexió i la cohesió com a organització. Externament, potencien la marca de la institució en afavorir la participació en la generació d'idees.

7a sessió web al CEJFE

Cap on va la formació a les organitzacions?

Javier Martínez Aldanondo, gerent de la Divisió de Gestió del Coneixement de Catenaria, és un dels millors experts en *e-learning* i gestió del coneixement en el món de parla hispànica. Va presentar l'acte **Joan Xirau**, director del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Sala d'actes del CEJFE, 21 de març de 2007. 120 assistents

Introducció

Generalment no recordem gaire els coneixements impartits en un curs presencial; en canvi sí que recordem les experiències, les històries (*story telling*) i aprendre a partir dels errors. Per aprendre, és necessari recordar: no calen cursos ni continguts, sinó algú que sàpiga ensenyar i que sàpiga fer allò que ensenya. En formació, hi ha 3 revolucions pendents:

1a revolució: formació lligada als resultats de l'organització

Els objectius de formació haurien d'estar dintre dels objectius estratègics de l'organització. Es fa formació per canviar comportaments, i per a això cal esbrinar què és el que no funciona, què fan els empleats i què voldria l'organització que fessin, quins problemes tenen, qui són els experts, quins són els principals errors que cometem... Calen, a més, indicadors per avaluar la formació.

2a revolució: aprendre fent (*learning by doing*)

La pràctica és necessària per aprendre: si el que ensenyem no es pot practicar, potser no val la pena ensenyar-ho. L'error és l'element més important de l'aprenentatge, ja que aprenem dels errors. L'objectiu d'aquest aprenentatge és emmagatzemar experiència que puguem reaprofitar en el futur.

3a revolució: aprendre amb tecnologia

L'*e-learning* no es pot basar només en la flexibilitat: ha d'oferir coses que no ofereix el món presencial. Qui té la intel·ligència són les persones; la tecnologia és un instrument. El problema de l'*e-learning* és que s'ha traslladat la formació presencial al món virtual sense cap adaptació: sovint llegim en pantalla el que abans llegíem en un manual, però l'ordinador és un instrument que ens permet practicar, tenir *feedback*, treballar en xarxa, etc.

Conclusió

Els problemes en la formació són bàsicament dos:

1. Solem ensenyar coses que ningú no necessita, no ensenyem el que realment fa falta i, quan ho fem, no és en el moment que la gent les necessita.
2. Cal canviar la manera com ensenyem perquè està condemnada a fracassar. Hi ha tres pilars sobre els quals descansen els processos d'aprenentatge:
 - a. Les persones aprenen fent, practicant coses que els interessin. Si no practiques, no aprens.
 - b. L'error és l'element més important en un procés d'aprenentatge.
 - c. Les històries són un vehicle de transmissió de coneixement de valor incalculable: aprenem d'altres, amb altres i ensenyant d'altres.

Aprendre (i fer-ho més ràpid que els competidors) és l'habilitat imprescindible per sobreviure en el sistema actual, on el canvi és una constant. Les organitzacions només poden perdurar si ajuden els treballadors a adaptar-se a aquests canvis, és a dir, a aprendre. El canvi exigeix treballar col·laborativament, exigeix un ús intensiu de tecnologies, exigeix innovació i, sobretot, exigeix centrar-se en les persones.

8a sessió web al CEJFE

Pot l'Administració seduir per Internet?

David Boronat, especialista en Internet i soci fundador de l'empresa Multiplica. Escriu habitualment comentaris sobre la persuasibilitat a Internet a www.persuabilidad.com, un web en què s'explica la importància de persuadir per convertir usuaris en clients. Va presentar l'acte **Joan Xirau**, director del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE).

Sala d'actes del CEJFE, 27 de març de 2007. 130 assistents

Introducció

Les administracions públiques han de tenir en compte l'evolució del sector privat en l'ús d'estratègies per captar l'atenció dels usuaris i intentar fidelitzar-los com a clients. En aquest sentit, cal que usin Internet d'una manera més intensa per sensibilitzar, comunicar i implicar la ciutadania emocionalment o mostrar uns valors de territori i una gestió òptima.

El sector privat a Internet

Les empreses tenen usuaris, amb qui han d'establir un diàleg i han de motivar-los emocionalment. Reptes que tenen les empreses a Internet:

- Dir les coses d'una altra manera, parlar el llenguatge dels seus usuaris i explicar les coses de manera simple i visual.
- Atorgar tota la rellevància a les adreces de correu electrònic i fer un ús intel·ligent del correu electrònic. També és important la multicanalitat i conèixer l'usuari sense demanar-li moltes dades (p.e. per mitjà de galetes o *cookies*).
- Crear condicions especials per a clients que es volen relacionar amb ells telemàticament.

L'Administració a Internet

L'Administració a Internet:

- Ha d'atreure, ha de seduir i ha de potenciar certs valors de territori.
- Com les empreses, ha d'explicar les coses de manera més simple i visual als ciutadans i usuaris, amb un llenguatge més proper. I també ha de fomentar que el ciutadà s'hi adreci telemàticament.
- Ha de *vendre* els seus programes i els seus serveis en línia (i que els ciutadans els utilitzin), però també ha de ser transparent (explicar l'acció de govern, les seves prioritats estratègiques, els seus objectius i fer públics els seus resultats).
- Ha d'impulsar serveis *push* i ha de saber aprofitar casos d'èxit (p.e. un alt percentatge de visitants del web de l'Ajuntament de Barcelona s'hi adrecen per consultar el [plànol](#) i és en aquesta pàgina on es podria fer difusió d'allò que calgui destacar).

Conclusió

La persuasibilitat de l'Administració electrònica no és una fal·làcia. Actualment hi ha força exemples d'Administració *persuasiva* a Internet:

- [Chilecompra](#) (Govern de Xile): sistema de compres i contractació pública en línia.
- [My eCitizen](#) (Govern de Singapur): privatització d'informació institucional.
- [One Cent Now](#) (Toronto): mobilització de la ciutadania en favor del territori (ciberactivisme).

L'Administració, doncs, ha de ser capaç de valer-se d'estratègies i recursos propis del món de l'empresa per apropar-se amb èxit al ciutadà i altres clients i establir-hi una relació de confiança que en permeti la fidelització.

9a sessió web al CEJFE

Què en pot fer l'Administració del coneixement que produeix?

Mario Pérez-Montoro, és doctor en filosofia i ciències de l'educació per la Universitat de Barcelona (UB) i professor agregat de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la UB. Va presentar l'acte, **Joan Mauri**, secretari general del Departament de Justícia.

Sala d'actes del CEJFE, 5 de juny de 2007. 200 assistents

Introducció

En l'economia del coneixement, el saber és la principal font d'activitat de les organitzacions i el valor incorporat a béns i serveis que els fa competitivament distintius i que fa que els usuaris els acceptin (requisits perquè hi hagi innovació). Les organitzacions s'estructuren al voltant del coneixement i conceben l'aprenentatge com un mitjà per millorar i adaptar-se, així, als processos de canvi.

Gestionar el coneixement a les organitzacions

Tipus de coneixement:

- Tàcit (personal i difícil de transmetre) i explícit (es pot verbalitzar i transmetre).
- Individual (coneixement tàcit + explícit que té cadascú) i corporatiu (pertany a les organitzacions).
- Intern (coneixement crític que permet a una organització complir objectius) i extern (per relacionar-se amb altres organitzacions i persones).

La gestió del coneixement consisteix a dissenyar un sistema que incorpori tots els tipus de coneixement de l'organització i el transformi en coneixement corporatiu per complir els seus objectius. El coneixement corporatiu es veu afectat, però, quan el personal deixa de prestar-hi serveis i per l'obsolescència dels coneixements. L'aprenentatge clàssic i altres formes com l'aprenentatge virtual, el col·laboratiu, l'experiència, etc. ajuden a compensar el coneixement perdut per aquestes fuites.

Quin preu té la gestió del coneixement i què en podem obtenir a canvi

Obstacles: resistència al canvi i a compartir, manca de temps i d'incentius, necessitat de formació tecnològica i per treballar en grup, manca de cultura organitzativa comuna, intolerància als errors...

Beneficis personals: resoldre els problemes de la praxi diària, millorar la presa de decisions, guanyar flexibilitat, accedir a noves formes d'aprenentatge, adquirir reconeixement professional...

Beneficis col·lectius: augmentar l'eficàcia i l'eficiència de l'organització, reduir el dèficit de coneixement, evitar duplicitat de coneixement, potenciar la inversió en formació, augmentar el compromís envers l'organització, crear un context d'ecologia del coneixement (només el coneixement útil es queda a l'organització).

Receptes per posar en marxa la gestió del coneixement: el model del Departament de Justícia

- Fases estratègiques del projecte: 1. Identificar comunitats potencials. 2. Proporcionar-los logística. 3. Avaluar la contribució a l'organització.
- Comunitat de pràctica: e-moderadors (líders) + 15 grups que treballen seguint la metodologia del projecte. 190 persones treballant-hi i unes 900 vinculades (col·lectius externs, etc.).
- Estructura de treball: reunions presencials + treball col·laboratiu a la plataforma e-Catalunya.
- Exposició de problemes, plantejament de solucions estandarditzades i elaboració de productes (models de documents, protocols d'actuació...).
- Difusió del projecte: intranet [portal del coneixement], web, bloc e-moderadors, revista digital.
- Avaluació: indicadors d'activitat (nre. activitats per grup i per eina), producció (nre. sessions presencials i nre. productes elaborats) i d'impacte (relacionats amb eficiència i experiència).

Conclusió

«En cuestiones de cultura y de saber, sólo se pierde lo que se guarda, sólo se gana lo que se da».
Antonio Machado

10a sessió web al CEJFE

Xarxes socials a Internet: el valor afegit dels nostres contactes

Albert Armengol és llicenciat en medicina i cirurgia per la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), MBA per ESADE i fundador d'eConozco www.econozco.com, la primera xarxa de contactes en línia del món hispanoparlant. Va presentar l'acte, **Joan Xirau**, director del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE)

Sala d'actes del CEJFE, 16 d'octubre de 2007. 170 assistents

En l'àmbit presencial, el *networking* és el desenvolupament i difusió d'una bona gestió de la xarxa de contactes personals i professionals.

Xarxes socials en línia

Juntament amb els fòrums, els wikis, el correu, la missatgeria instantània o els blocs, el programari de xarxa social és una eina que ajuda a construir col·laborativament el coneixement d'una organització.

És interessant observar el contrast en la representació gràfica de les xarxes de contactes a les organitzacions: les relacions organitzatives, referents a l'organització jeràrquica, i les relacionals, que són pròpiament el que anomenem *xarxa social*.

Què és el *networking*?

El *networking* consisteix a desenvolupar i compartir la nostra xarxa de contactes; és, per tant, un recurs molt apte per impulsar projectes de treball col·laboratiu. N'hi ha de dues menes: el personal i el professional. Dins el *networking* podem diferenciar entre els lligams forts (aquells contactes amb els quals compartim una esfera de contactes similar a la nostra) i els lligams dèbils (aquelles persones que acabem de conèixer). Els lligams forts ens aporten un marc de confiança mentre que els lligams dèbils ens aporten diversitat i són molt recomanables d'enfortir amb el treball en xarxa.

Què és el *networking* en línia?

El *networking* en línia (programari de xarxa social o *social networking software*) consisteix en una xarxa de contactes professionals que es pot ampliar amb els contactes dels nostres contactes actuals. D'aquesta manera, s'acaba teixint una gran xarxa de relacions.

A través del *networking* en línia podem trobar persones que, altrament, seria molt difícil contactar-hi. El *networking* en línia, doncs, permet ser al lloc oportú en el moment oportú.

El concepte de *networking* en línia sorgeix vers l'any 2002 en llocs web oberts. Per entrar a formar part d'un web de xarxa social, cal primer introduir un bon perfil professional o currículum, de manera que puguem ser accessibles a les persones que desitgin contactar amb nosaltres (visibilitat passiva).

Dins les xarxes de *networking* en línia, hi ha xarxes socials i de professionals. En una possible classificació de les xarxes des d'un punt de vista geogràfic, en trobem des de més locals (com l'e-Catalunya <http://ecatalunya.gencat.net>, amb comunitats promogudes des de la Generalitat de Catalunya o d'àmbit català) a d'altres que tenen un abast internacional, com l'alemanya Xing (que ha adquirit eConozco i Neurona), que és líder a Europa, i Linked-In (hegemònica al món anglòfon).

Conclusió. «Excava el pou abans de tenir set» (proverbi xinès)

Així com podem concretar usos específics per a les altres eines de l'entorn Internet (fòrum = debat; bloc = explicitació coneixement implícit, conversa; wiki = elaboració conjunta del document resultant), el programari de xarxa social (*social networking*) ens ajuda a gestionar i ampliar eficientment la nostra xarxa de contactes en tant que recurs que facilita l'estructuració de la intel·ligència col·lectiva.

11a sessió web al CEJFE

Per què hem d'innovar a l'Administració?

Joan Majó Cruzate. Doctor enginyer industrial i director de la [Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals](#), ha estat vinculat al món empresarial i a institucions relacionades amb les telecomunicacions, investigació i ciència de l'àmbit local i internacional. Va presentar l'acte, **Joan Mauri**, secretari general del Departament de Justícia.

Sala d'actes del CEJFE, 23 de gener de 2008. 175 assistents

Què és la innovació

En el món de l'empresa, s'entén per innovació la capacitat de convertir el coneixement en guanys econòmics. En el món no mercantil, com ara l'Administració pública, la innovació és la capacitat de convertir el coneixement en valor per millorar els serveis. La innovació és sempre una eina per obtenir uns objectius i no un objectiu per ella mateixa.

La innovació, més que fer un producte millor, és pensar-ne un de nou i que la gent en percebi clarament la utilitat.

La capacitat d'innovar és una característica general d'una àrea o país. Forma part d'una determinada cultura, està en les persones i d'aquestes s'expandeix arreu. Per a l'existència de la innovació i el seu desenvolupament i implantació hi ha quatre elements imprescindibles: les xarxes de sistemes educatius i de professionals, els models empresarials i les polítiques de les administracions públiques.

La innovació dins dels processos de l'economia

L'objectiu de les empreses és ser competitives per obtenir resultats. En el desenvolupament empresarial hi ha tres fases: la competitivitat per costos, per qualitat i per innovació. Actualment, els països occidentals només poden ser competitius per mitjà de la innovació, ja que d'altres països són més competitius econòmicament i tenen la mateixa capacitat tecnològica per fer productes de qualitat.

En el marc de la Unió Europea s'ha fet un seguiment de la capacitat d'innovació dels diferents estats i regions. A partir de la definició de 17 indicadors, com ara el nombre de llicenciats en ciències i enginyeria, el percentatge de població entre 25 i 64 anys amb estudis terciaris o en processos institucionalitzats de reciclatge, el percentatge del PIB dedicat a recerca i desenvolupament, etc., es mesura com els països europeus evolucionen cap a la innovació. Les dades mostren que aquests darrers anys Catalunya està perdent posicions en innovació.

Com innovar a l'Administració pública?

A l'Administració costa acceptar innovacions i vèncer inèrcies. Es fan les coses ben fetes, però es continuen fent les mateixes coses. En l'àmbit públic, més que intercanviar coneixements el que cal intercanviar són les experiències i tenir sempre present la millora del servei públic que s'ofereix. Per exemple, per innovar cal oferir serveis que s'adaptin als nous hàbits de consum de la ciutadania (Internet, telefonia mòbil, etc.).

Conclusió

La innovació és un canvi del sistema de consum que respon sempre a les necessitats de les persones. Un bon exemple de producte innovat i àmpliament acceptat és el telèfon mòbil i el conjunt d'aplicacions associades que permeten l'accés mòbil a continguts i serveis de tota mena.

La innovació del procediment comporta una millora en la qualitat del servei. Cal ser imaginatius i avançar-se a les necessitats reals que tindran les persones en un futur per preparar la nostra activitat en aquest sentit.

12a sessió web al CEJFE

Podem arribar a una Administració 2.0? Eines i actituds col·laboratives

Carlos Guadián Orta www.k-government.com, consultor especialista en comunicació i continguts a Internet. Va presentar l'acte **Joan Xirau**, director del Centre d'Estudis Jurídics.

Sala d'actes del CEJFE, 16 d'abril de 2008. 200 assistents

La noció web 2.0 canvia la mentalitat de l'usuari i de l'Administració

Internet, i més concretament el web 2.0, proporciona canals de comunicació que incideixen en la manera de relacionar-nos socialment, en el nostre aprenentatge i en l'adquisició de coneixement.

Amb el web 2.0 la xarxa és una gran conversa que permet la formació de comunitats de proximitat (d'interès) i potencia els mèrits de cadascú. L'usuari passa de ser un mer receptor a ser el centre, ja que tot esdevé bidireccional. Així és com es configura la conversa global.

En aquest nou entorn és essencial l'actitud col·laborativa, és a dir, l'interès per produir coneixement i compartir-lo.

Com integrar el model web 2.0 a l'Administració

L'Administració ha de gestionar bé aquest canvi propiciant que l'actitud de directius i responsables, la formació i les solucions tècniques s'hi adaptin. En definitiva, cal que el personal al servei de l'Administració adquireixi confiança en aquest nou entorn col·laboratiu per tal que hi aportï coneixements professionals i també n'hi obtingui.

En aquest context, l'Administració no ha de controlar la ciutadania, sinó que hi ha de col·laborar, perquè els ciutadans afegixen valor als serveis.

Eines i recursos col·laboratius a Internet: blocs, RSS, *bookmarking* i filtres socials de notícies, xarxa social, wikis, etc.

Hi ha diverses eines i recursos col·laboratius a Internet que afavoreixen el canvi, com ara els blocs ([Wordpress](#), [Blogger](#)), els RSS ([Bloglines](#), [Google Reader](#), [Thunderbird](#)), el marcatge social (o *bookmarking*, com [Del.icio.us](#)), els filtres socials de notícies ([Digg](#), [Menéame](#)) i cercadors de notícies o *posts* ([Wikio](#), [Blogsearch](#)), la xarxa social ([LinkedIn](#), [Facebook](#)), els wikis, etc.

Experiències web 2.0 a l'Administració

Hi ha administracions, com el mateix Departament de Justícia, que ja han entrat plenament en el web 2.0. El programa Compartim n'és una bona mostra.

Aquesta i altres experiències (com la plataforma [e-Catalunya](#), etc.) conceben el servei que presten com una plataforma sobre la qual es construeix una xarxa de relacions entre el seu personal, i també amb la ciutadania.

Conclusió

El web 2.0 facilita la participació de tothom en un mitjà lliure. Per treure el màxim profit d'aquest nou entorn és fonamental que les organitzacions i les persones (incloses les administracions i el seu personal) adoptin una actitud col·laborativa que afavoreixi la producció i la compartició del coneixement. En l'àmbit de l'Administració ja hi ha experiències valuoses. Cal anar adquirint coneixement i confiança en l'ús de les eines que faciliten el treball en aquest nou entorn (blocs, RSS, *bookmarking*, cercadors, filtres socials de notícies, wikis, etc.).

13a sessió web al CEJFE

La transformació de l'aprenentatge en línia a través de la xarxa social i el vídeo

Gregor Gimmy www.sclipo.com, fundador i chief executive officer (CEO) de l'empresa Sclipo. Va presentar l'acte **Joan Xirau**, director del Centre d'Estudis Jurídics.

Sala d'actes del CEJFE, 11 de juny de 2008. 194 assistents

L'educació tradicional planteja unes mancances d'infraestructura com ara la localització, la sincronia i la falta d'interacció. La web 2.0, i en concret les tecnologies de xarxa social i també de vídeo i càmera web, ens ofereixen noves oportunitats per millorar l'aprenentatge perquè permeten aprendre dels millors siguin on siguin (deslocalització), saber qui i què és el millor, reduir el cost d'avaluació, facilitar l'aprenentatge de qualsevol contingut per minoritari que sigui i guardar i trobar continguts i interaccions audiovisuals rellevants.

Web 2.0 i xarxes socials

Mentre que la web 1.0 permetia bàsicament rebre informació, comprar i cercar, la web 2.0 permet, a més, crear continguts (textos, fotos, àudio, vídeo) sense tenir coneixements de programació. Així mateix, facilita l'avaluació i socialització dels continguts perquè hi ha interacció entre els usuaris.

Les característiques comunes de la web 2.0 són que els usuaris tenen un perfil públic propi (espai públic), poden crear i compartir continguts, i interactuar de manera pública i privada. Aquesta interacció afavoreix la promoció dels usuaris o dels continguts que aquests creen.

Hi ha diferents tipus de web 2.0 segons els objectius dels usuaris: proposar i trobar continguts ([digg](#), [Technorati](#)), promocionar-se ([Blogger](#), [Youtube](#), [Flickr](#), [MySpace](#)), fomentar amistats ([Facebook](#)), aprendre i ensenyar ([Sclipo](#)), networking professional ([Xing](#)).

Xarxa social+educació = Sclipo: educació social

La combinació de la xarxa social amb l'objectiu d'aprendre i ensenyar ha fet d'Sclipo una empresa pionera en educació social.

Sclipo és una xarxa social en què qualsevol persona pot publicar un nombre indeterminat de vídeos (no hi ha restriccions) per tal de facilitar l'aprenentatge de qualsevol contingut, incloent-hi els minoritaris. L'avaluació dels continguts és molt extensa perquè els participants avaluen de manera directa i indirecta (visualitzacions, enviaments a amics, votacions, comentaris). Per això, saber qui és el millor és més fàcil a Sclipo perquè són els mateixos usuaris els que trien els millors continguts, la qual cosa redueix el cost d'avaluació.

SclipoLive és un servei pioner que permet ensenyar de manera síncrona a través d'una càmera web i gravar els continguts i els xats (apunts indexats al vídeo de la classe), a més de desar els continguts audiovisuals i les interaccions rellevants per a poder trobar-los després fàcilment. Properament hi haurà una nova versió on hi haurà un professor per a diversos estudiants, amb la possibilitat d'afegir textos per complementar el vídeo.

Conclusió

La utilització bàsica d'Internet és l'aprenentatge. L'aprenentatge en línia és una oportunitat molt gran i amb molt potencial per millorar l'educació mitjançant les tecnologies de la xarxa social combinades amb el suport audiovisual. A més, permet solucions a mida per a empreses i administracions per socialitzar les bones pràctiques entre els treballadors.

14a sessió web al CEJFE

La intel·ligència col·lectiva i la web 2.0

Ricardo Baeza Yates www.dcc.uchile.cl/~rbaeza/spanish.html, director de Yahoo! Research Barcelona i Santiago de Xile. Va presentar l'acte **Joan Xirau**, director del Centre d'Estudis Jurídics.

Sala d'actes del CEJFE, 9 d'octubre de 2008. 200 assistents

La noció web 2.0. Impacte en la Internet actual

Actualment, es calcula que les persones connectades són entre 1 i 2,5 mil milions, i es preveu que en siguin 5 mil milions l'any 2015; el tràfic a Internet ha augmentat 20 vegades en 5 anys, i hi ha més de 181 milions de servidors web. La web 2.0, constituïda per les xarxes socials o *social media*, té com a característica principal la fragmentació de la propietat dels continguts i també la fragmentació de l'accés.

Característiques de la web 2.0: contingut generat per les persones i intel·ligència col·lectiva

El principal ingredient de la web 2.0 és la dinàmica de la comunitat: els nous productes difuminen les distincions entre creadors, sintetitzadors i consumidors. Veiem per exemple el cas de Flickr www.flickr.com: són els mateixos usuaris els que generen els continguts, els organitzen, els distribueixen, i en desenvolupen noves funcionalitats. L'ecosistema de la web 2.0 el constitueixen els blocs; les xarxes socials com ara MySpace www.myspace.com, Facebook <http://ca-es.facebook.com>, Friendster www.friendster.com; la compartició d'enllaços preferits <http://delicious.com>; la missatgeria instantània; la compartició de fotos (Flickr) o vídeos www.youtube.com; la participació en grups <http://es.groups.yahoo.com> i persones responen a persones <http://es.answers.yahoo.com>. Corea del Sud és el país més avançat en xarxes socials.

Mineria de dades d'ús del web

El 2004, el periodista James Surowiecki va publicar el llibre *The wisdom of crowds* (la saviesa de la gent). A la web 2.0, l'extracció d'informació (mineria de dades) a partir de la saviesa de la gent millora l'experiència de l'usuari a partir de dades recopilades: és crucial per millorar la cerca a la web (rànkung dels cercadors), el contingut i l'estructura de la informació (gràcies al text àncora).

Els sistemes de comunitats digitals, nova ciència emergent, i la saviesa implícita de la gent

Els sistemes de comunitats digitals són una nova forma de participar, pertànyer i compartir: la web actual reflecteix l'economia i la societat en general, és científicament jove i intel·lectualment diversa. La saviesa implícita de la gent es manifesta en la folcsonomia (la classificació col·laborativa mitjançant etiquetes, *tagging*) i el coneixement, i té com a conseqüència la xarxa social implícita, com ara l'Open Directory Project www.dmoz.org o la Wikipedia www.wikipedia.org. En l'àmbit governamental s'han creat també comunitats digitals a diversos països. A Catalunya, destaca l'exemple del programa Compartim de gestió del coneixement i la preparació col·laborativa de la jornada anual del programa mitjançant el bloc social <http://compartim.socializame.com>.

Conclusió

Al web 2.0 el contingut és generat i compartit pels mateixos usuaris, i això té un gran impacte a Internet, però també a la societat, l'economia, el món de la publicitat, de l'educació, etc. Els actes de consum són actes implícits de producció que no requereixen un esforç incremental. Es tracta de capturar l'experiència de la gent, permetent l'assignació dinàmica de confiança a diferents persones.

15a sessió web al CEJFE

Les persones hem de tenir identitat digital? Com construir-la

Juan Freire <http://juanfreire.net>, expert en innovació i estratègia en xarxes i organitzacions. Va presentar l'acte **Jordi Graells**, coordinador de Continguts i Innovació de la Direcció General d'Atenció Ciutadana (Departament de la Presidència).

Sala d'actes del CEJFE, 18 de febrer de 2009. 194 assistents

La identitat digital

Avui dia l'ús intensiu de les eines 2.0 i especialment dels serveis de xarxes socials fan necessari disposar d'una identitat digital per fer-nos visibles a la resta de la societat: cal que controlem quina identitat es mostra a Internet; per tant, és preferible que la gestionem nosaltres mateixos en comptes de no ser-hi presents i que siguin altres persones que ens la gestionin.

Aprentatge i construcció de la identitat digital

La construcció de la identitat digital forma part del procés d'aprenentatge en la cultura digital. Ens encaminem cap a un context amb una identitat híbrida (física i digital) però no tenim dues identitats, sinó que la nostra identitat és única, encara que a vegades és difícil discriminar l'àmbit personal de l'àmbit professional.

Els adolescents ja només perceben una única identitat. Un estudi fet l'any 2008 als Estats Units sobre l'ús que els adolescents fan dels mitjans digitals conclou que els adolescents es relacionen en dos tipus de comunitats: a) xarxes locals d'amics, com una extensió de les relacions físiques, mitjançant trucades, sms, missatgeria instantània, i b) xarxes d'interès, d'abast global, on es relacionen amb altres persones amb interessos similars i és en aquestes xarxes on desenvolupen les capacitats creatives (escriptura de blocs, publicació de vídeos, etc.), guanyen visibilitat i reputació.

Els adolescents participen a la xarxa de tres maneres diferents: 1) per passar-hi l'estona (*hanging out*); 2) per cercar-hi informació sense un objectiu específic (*messing around*), i 3) s'apropien de la tecnologia, en fan un ús autònom i especialitzat (*geeking out*).

Hi ha dues maneres d'entendre Internet: com un gran espai escombraria (jocs, informació inexacta, publicitat...) o com un espai d'aprenentatge i socialització. Segons el nostre procés d'aprenentatge, ens situarem en una banda o en l'altra.

Per construir la identitat digital no són tan importants els instruments que fem servir sinó per a què els fem servir. La concepció de les competències digitals ha evolucionat: s'ha passat d'un enfocament tecnològic (anys 90 – primers 2000) a un enfocament comunicatiu social i participatiu (des de 2003).

Conclusió

- No hi ha normes per construir i controlar la identitat digital; és un procés d'aprenentatge individual. Encara s'han de definir les regles del joc.
- Cal anar en compte amb la informació que publiquem, que per si sola pot no voler dir res però es pot fer mineria de dades i establir patrons.
- Si no és té una identitat digital creada és més fàcil suplantar-la.
- La identitat digital també afecta les organitzacions; per tant, l'Administració també ha de construir la seva pròpia identitat i ha de saber què vol transmetre a la ciutadania. L'Administració també ha de formar els treballadors perquè ells mateixos sàpiguen construir la seva identitat i que aquesta reverteixi en l'organització. I això és especialment necessari per a aquells organismes que estiguin immersos en projectes de xarxes socials i treball col·laboratiu.