



CURS EN LÍNIA

Creativitat i innovació a l'administració local, en relació amb les xarxes socials

Del 28 de setembre al 15 de novembre de 2020

Presentació

Els canvis socials, culturals i econòmics incideixen de manera determinant en els plantejaments de l'Administració Pública, i conseqüentment, exigeixen modificacions estructurals i modificacions en les pràctiques municipals d'atenció al ciutadà i de comunicació amb el mateix de les quals no poden aïllar-se els propis procediments de lideratge d'equips, de desenvolupament normatiu, de planificació, de gestió de coneixement o de governança.

Innovar avui en l'atenció al ciutadà suposa tenir capacitat per a abordar amb uns altres la complexitat d'aquests problemes, i adaptar-se cultural, social, laboral, professional i personalment al ritme dels canvis i a les oportunitats que aquests representen.

Els ajuntaments tenen per això el repte d'innovar en la seva gestió des d'una perspectiva integradora, de manera que els serveis que es prestin, a més de garantir l'excel·lència, es legitimin en contacte amb la ciutadania formant part de processos més amplis d'innovació social i ben comuna. En aquest àmbit és fonamental conèixer les virtualitats de les xarxes socials al servei de les polítiques municipals i el seu degut ús com a eina de participació ciutadana i de millora d'aquestes.





Aquest curs pretén mostrar a l'alumne l'actual dinàmica d'innovació present en aquest camp i de la qual ja fan gala moltes entitats locals, i tractant que innovi des de baix, promovent una cultura del canvi que millori la seva perspectiva professional en la comunicació amb el ciutadà i la imatge pública i eficiència en el seu conjunt de l'entitat municipal en la qual està integrat.

En aquest sentit, la innovació significa per a persones emprades públiques i ciutadania, una oportunitat de corresponsabilitat i dignificació, ja que es basa a crear àmbits que permetin pensar, compartir i fer junts.



TEMA 1. GOVERNANÇA INTEL·LIGENT, INNOVACIÓ OBERTA I TECNOLOGIES SOCIALS EN UNES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES COL-LABORATIVES AMB LA CIUTADANIA

1. Introducció.
2. De l'administració pública tradicional a la governança pública intel·ligent.
3. TIC i gestió pública. Què hi ha de nou?
4. Marc analític:
 - 4.1. Sobre la innovació i el canvi institucional.
 - 4.2. Innovació, canvi institucional i tecnologia.
 - 4.2.1. Dos exemples:
 - 4.2.1.1. L'experiència de la Comunitat de Recursos Humans (CORH).
 - 4.2.1.2. Pla "Retorn" de l'AGE. Un país per tornar.
 - 4.2.1.3 Canvi institucional en potència?
 - 4.3. Conclusions sobre les experiències esmentades.
 - 4.4. Conclusions generals. La nova atenció al públic i el canvi en l'administració.
 - 4.4.1. Els nous reptes i desafiaments per a l'atenció a la ciutadania.
 - 4.4.2. Tendències actuals de l'atenció a la ciutadania:
 - 4.4.2.1. Model de gestió de personal.
 - 4.4.2.2. La planificació de recursos humans.
 - 4.4.2.3. Selecció de personal.
 - 4.4.2.4. Carrera administrativa.
 - 4.4.2.5. Retribucions.
 - 4.4.2.6. Formació.
 - 4.4.2.7. La funció pública directiva. La complexa motivació de l'alta funció pública.

TEMA 2. CROWDSOURCING I PLATAFORMES COL-LABORATIVES PER A UNA "ADMINISTRACIÓ DE LA CIUTADANIA". CAP A UN WIKIGOVERNMENT?

1. Introducció.
2. Administració pública col·laborativa, gestió del coneixement i innovació oberta.
 - 2.1. L'evolució cap a una administració pública col·laborativa i innovadora.
 - 2.1.1. Innovació i qualitat en l'administració pública. Són circuits diferents?
 - 2.1.2. Els circuits de la qualitat i la innovació.
 - 2.2. Cap a un model de producció col·laborativa: el WikiGovernment.
3. El desafiament del WikiGovernment: crowdsourcing i el format wiki en el marc de la innovació oberta.
 - 3.1. Per què les wikis? Concepte, avantatges i inconvenients en el sector públic.
 - 3.2. Tipologia d'usos del format col·laboratiu wiki en el sector públic.
4. Experiències wiki pioneres:
 - 4.1. Diplopedia, la wiki dels foreign affairs americans.
 - 4.2. La GCpedia, la wiki col·laborativa de govern canadenc.
 - 4.3. The Future of Melbourne, un exemple de crowdsourcing en el sector públic.
 - 4.4. WikiGobs de NovaGob, la col·laboració oberta entre empleades i empleats públics.
5. Conclusions: el poder de la col·laboració, la col·laboració en el poder.



TEMA 3. LA CAPACITACIÓ I LA FORMACIÓ DE LES EMPLEADES I ELS EMPLEATS PÚBLICS PER A L'ÚS DE XARXES SOCIALS I EINES DIGITALS EN L'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

1. Les xarxes socials en les administracions públiques.
2. Com s'incorporen les xarxes socials a les administracions públiques?
 - 2.1. Xarxes socials bottom-up.
 - 2.2. Xarxes socials top-down.
 - 2.3. Els eixos de l'activitat pública en les xarxes socials.
 - 2.4. L'ús dels perfils socials.
3. El personal d'atenció al públic i les xarxes socials en les administracions públiques.
 - 3.1. El personal que gestiona les xarxes socials en les administracions públiques.
 - 3.2. Directius públics i comandaments davant les xarxes socials en les administracions públiques. Què s'espera d'ells?
 - 3.3. Personal públic 1.0 en administracions públiques que vol ser 2.0. La gestió del canvi en l'organització.
 - 3.4. Estratègies d'ús de les xarxes socials en les administracions públiques.
 - 3.5. Aspectes clau en la gestió de les tecnologies socials:
 - 3.5.1. Accés de les empleades i els empleats públics.
 - A. Gestió dels comptes.
 - B. Ús acceptable.
 - C. Comportament de les empleades i els empleats públics.
 - D. Continguts.
 - E. Seguretat.
 - F. Aspectes legals:
 - F.1) Quins aspectes s'han de respectar legalment
 - F.2) Aspectes generals de la protecció de dades, privacitat i intimitat. marc normatiu.
 - F.2.1) Xarxes socials i protecció de dades a les administracions públiques. La seva regulació en la nova LOPD de 2018.
 - F.2.2) Drets en material de protecció de dades que han de garantir les administracions públiques d'acord amb la nova LOPD de 2018.
 - F.2.3) Alguns exemples de bones pràctiques i iniciatives de protecció de dades a les administracions públiques.
 - F.2.4) Recomanacions per al compliment de la legalitat i protecció de dades per part de les administracions públiques en l'ús de xarxes socials.
 - F.3) Comportament de la ciutadania.
 - 3.6. conclusions finals.

TEMA 4. LES XARXES SOCIALS COM A EINA D'INNOVACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ LOCAL (I). COSTOS I OPORTUNITATS DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA EN LES POLÍTQUES LOCALS

1. Introducció.
2. Les xarxes socials en la política local.
3. L'ús de Twitter en les entitats locals.
4. Un estudi detallat sobre la percepció de Twitter en una entitat local
5. Conclusions. Una entitat sense Community Manager “coixeja” en innovació.
- 5.1. Introducció
- 5.2. Què és un CM, Social Media Manager, o “Responsable de comunitat”.
- 5.3. Quines qualitats ha de tenir un CM?
- 5.4. Com gestionar les queixes i els incidents promoguts pels usuaris a la nostra xarxa social corporativa municipal.
- 5.5. Tasques que ha de realitzar el CM per administrar amb eficiència el compte corporatiu municipal.
- 5.6. Com millorar l'engagement¹ a les xarxes socials municipals.
- 5.6.1. Què s'entén per engagement a les xarxes socials?
- 5.6.2. Com es pot mesurar l'engagement a les xarxes socials municipals?
- 5.6.3. Claus generals per millorar la qualitat de l'engagement a les xarxes socials municipals.
- 5.6.4. Consells per millorar l'engagement a Twitter
- 5.6.5. Consells per millorar l'engagement a Facebook.

TEMA 5. LES XARXES SOCIALS COM A EINA D'INNOVACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ LOCAL (II). COM IMPLEMENTAR UN SOCIAL MEDIA PLA A LA NOSTRA ENTITAT LOCAL

1. Introducció
2. Fase I: el briefing²
 - 2.1. Objectius
 - 2.2. Públic objectiu.
 - 2.3. Antecedents.
 - 2.4. Situació actual (presència en xarxes socials).
3. Fase II: Presència en xarxes.
 - 3.1. Personal disponible.
 - 3.2. Planificació de contingut.
 - 3.3. Creació de canals.
4. Formació.
 - 4.1. Formació dels Community Managers o gestors de comptes.
 - 4.2. Formació de la corporació.
 - 4.3. Formació de tècnics/es i personal base.
5. Pilotatge inicial.
 - 5.1. Inserció de primers continguts.
 - 5.2. Seguiment i correcció.
 - 5.3. Assessorament tècnic.
6. Estratègia de Social Media de l'ajuntament.
 - 6.1. Guia de comunicació en xarxes socials o guia d'usos i estil.
 - 6.2. Plans de continguts.
 - 6.3. Coordinació.
 - 6.4. Anàlisi de resultats.

Docent

Francisco Antonio Pollino Pedres. És Llicenciat en Dret i funcionari de carrera de l'Administració General de l'Estat des de 1990. És, també, advocat col·legiat i procurador dels Tribunals (no exercent) i auditor mediambiental registrat, habilitat per l'Escola Castellana-Lleonesa d'Administració Pública com a formador en les àrees d'Igualtat, Legislació i Recursos Humans.

Durada

40 hores

Destinataris

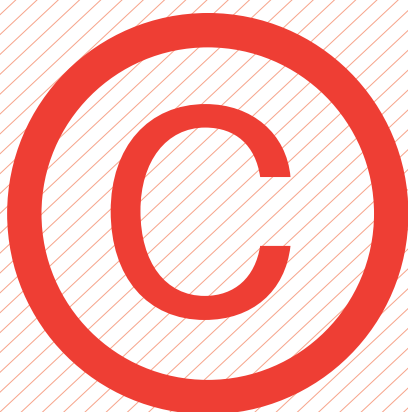
Personal de l'administració local catalana que es dedica a la gestió de xarxes i usuaris, i que cerca un curs de caràcter pràctic per a millorar la seva tasca.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'aprofitament a les persones que superin el curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **21 de setembre de 2020**. 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

