

19a sessió web al CEJFE

Lideratge institucional a la xarxa

Antoni Gutiérrez-Rubí www.gutierrez-rubi.es, assessor de comunicació política i consultor polític. Va presentar l'acte **Marta Continente**, directora general d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència.

Sala d'actes del CEJFE, 9 de març de 2010. 148 assistents

Context

La societat actual està en un procés de transformació: els canvis són socials i econòmics, però també culturals, relacionals i geopolítics. En aquest context, l'Administració és vista amb prejudicis i tòpics davant d'una societat cada cop més exigent: canvien els conceptes (valor-preu, ocupació-feina, habilitats-professió) i sorgeixen nous actors: ciutadans connectats, activistes digitals, e-consumidors... que esperen qualitat dels serveis, respostes ràpides, transparència i possibilitat de participació. L'Administració no ha de fer màrqueting, sinó que ha de conversar amb aquests nous actors.

Lideratge institucional a la xarxa: les idees són poder

En aquest nou context de societat digital, la comunicació tradicional no és suficient per mantenir un diàleg amb el ciutadà i satisfer les seves demandes. El discurs únic ja no és possible, com ho demostren les xarxes socials. La relació de poder ha canviat, ja no és jeràrquica: la identitat digital depèn de la reputació; per això cal ser present a la xarxa aportant idees i informació de valor i apostar per la cocreació amb els prestadors de serveis i amb la ciutadania.

Ara el poder és agilitat, rapidesa, creativitat i idees amb valor. El poder ja no és posició sinó presència i la presència configura la posició.

Recursos

- Gabinet de premsa virtual.
- Nous espais web oberts, optimitzats per a cercadors i amb personalització dels continguts.
- Repositoris digitals amplis i bases de dades obertes.
- Ús d'eines 2.0.
- Monitoratge de la presència de la institució a Internet i de les respostes als ciutadans.

Idees clau: la comunicació 1.0 amb eines 2.0 està condemnada al fracàs

El canvi no és tecnològic, és cultural i implica una nova cultura de la comunicació i un model organitzatiu diferent que impulsi el talent creatiu: la creació col·laborativa i la intel·ligència col·lectiva.

Conclusions: no va de maquillatge, va de canvi

- L'Administració ha de respondre amb transparència les demandes d'una societat cada cop més crítica i exigent.
- L'objectiu de la informació no és detectar el poder sinó compartir-la per millorar i canviar les coses.
- Innovar no és fer una cosa que no feies abans, sinó fer una cosa nova que necessites aprendre.
- La innovació comporta el plaer d'aprendre, però també de saber i de compartir. Això ens farà millor professionals, millors persones i serem més feliços.