

Xarxes socials i professionals a l'empresa

Ismael Peña-López

Mercè Guillén Solà

25 hores

Ismael Peña-López

Doctor en Societat de la Informació i el Coneixement (IN3-UOC). Màster en Ecoauditories i gestió empresarial del medi ambient (IIE). Tècnic en gestió del coneixement. Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales (UAB). Professor dels Estudis de Dret i Ciència Política de la UOC

Mercè Guillén Solà

Llicenciada en Comunicació Audiovisual (UPF). Màster en Disseny d'aplicacions multimèdia (UPC). Tècnica d'informació i comunicació digital a la Universitat Oberta de Catalunya.

Índex

Presentació.....	4
Objectius.....	5
Competències.....	6
Continguts.....	7
Metodologia.....	9
Planificació de l'aprenentatge.....	11
Activitats.....	13
Avaluació.....	14
Eines disponibles a l'aula.....	16
Bibliografia.....	18

Presentació

Quan el públic en general va tenir accés a Internet –fora de les administracions governamentals i els centres de recerca–, els ciutadans van adonar-se que, més enllà d'uns quants espais participatius, per a poder ser a Internet s'havia de saber programar i tenir accés a grans infraestructures tecnològiques. L'evolució d'alguns serveis i, sobretot, d'una manera de pensar determinada, va fer que aquest web monolític i unidireccional es convertís en un web en què tothom podia participar, crear contingut, compartir-lo amb els altres: era el que s'ha acabat anomenant *Web 2.0*.

El Web 2.0 ha estat un revulsiu total en les relacions humanes, tant en les que tenen lloc entre les persones, com en les d'àmbit de l'administració pública i les empreses. Tota tasca en què hi ha involucrades persones i coneixements s'ha vist revolucionada pel Web 2.0 i, sobretot, per la combinació de diversos serveis web en una única plataforma: les xarxes socials.

Aquest curs vol apropar el fenomen de les xarxes socials en l'àmbit de l'empresa. Vol fer-ho, però, sense entusiasmes ni escarafalls: les xarxes socials, com qualsevol altra eina, són instruments poderosos si hi ha objectius ben definits, estratègies ben orientades i, sobretot, i les eines que tenim al nostre abast van en línia amb els objectius i les estratègies. En cas contrari, el potencial pot acabar girant-se en contra nostra i fer que no recuperem mai les inversions de temps i recursos que hem fet.

Primer de tot, fem una breu explicació del que és el Web 2.0, tant tecnològicament com filosòficament. Després entrem en un canvi d'actitud que va de buscar la informació i les persones que ens interessin a fer que això passi, si no de manera passiva, més automàticament. A continuació, abordem algunes de les xarxes socials més utilitzades actualment en l'àmbit de l'empresa, les seves característiques i el seu potencial i, finalment, fem una reflexió sobre com i per què s'ha de tenir una estratègia de xarxes socials a l'empresa.

Objectius

El curs *Xarxes socials i professionals a l'empresa* té com a objectiu incorporar les xarxes socials a l'empresa de la manera que s'ajustin més bé a cada activitat, i que pot anar des de construir un canal senzill per a captar informació fins a tota una estratègia de captació de talent, de treball en xarxa o d'apropament als clients potencials.

Els objectius d'aprenentatge són els següents:

1. Explicar el canvi de paradigma que suposa el Web 2.0, d'una plataforma de comunicació unidireccional a una altra de multidireccional i participativa.
2. Incorporar a la caixa d'eines del professional les eines bàsiques per a trobar i fer el seguiment de les organitzacions, individus i termes clau del sector amb presència a la xarxa.
3. Explorar les prestacions principals de Facebook, Twitter i LinkedIn.
4. Analitzar la possibilitat d'utilitzar les xarxes socials com a plataforma de projecció exterior.
5. Ponderar la contractació de serveis externs per a gestionar la presència a les xarxes socials (per exemple, gestor de comunitats).

Competències

La formació es planteja sobre la base del concepte de competència. Entenem per *competència* el conjunt integrat i complex de coneixements, habilitats i actituds que es posen en joc en l'execució d'una activitat determinada (laboral, d'aprenentatge, o qualsevol de quotidiana).

Les competències que es detallen a continuació són les que fonamenten el conjunt de continguts que es presenta al curs.

Dissenyar estratègies de seguiment a partir de la identificació dels fils RSS rellevants, filtratge per etiquetes (*tags* i *hashtags*), subscripció a pàgines i usuaris d'organitzacions i persones.

Prendre decisions de presència a Internet, tant al web personal/institucional com als espais a disposició dels usuaris de les xarxes socials.

Ponderar la necessitat de contractar serveis externs o de fer formació interna en la gestió de la presència personal/institucional a Internet, en general, i a les xarxes socials, en concret.

Continguts del curs

Introducció

Objectius

1. Què és una xarxa social
 - 1.1. Què és el Web 2.0
 - 1.2. El prosumidor
 - 1.3. Característiques i tipus de xarxes socials
2. Xarxes socials i comunicació
 - 2.1. El pla de comunicació
 - 2.2. Estratègia de presència a les xarxes socials
 - 2.2.1. El web institucional
 - 2.2.2. Estratègia a les xarxes
3. Monitoratge de les xarxes socials
 - 3.1. Identitat digital
 - 3.2. Persones i etiquetes
 - 3.3. L'enllaç permanent
 - 3.4. Els fils RSS
 - 3.4.1. Els lectors de fils
 - 3.5. Cercadors i alertes
 - 3.5.1. Configuració de les cerques
4. El nou perfil del comunicador a les xarxes socials
 - 4.1. El gestor de comunitats
5. Exemples de xarxes socials
 - 5.1. Twitter
 - 5.2. Facebook

5.3. Google+

5.4. LinkedIn

Resum

Activitat

Glossari

Bibliografia

Metodologia

El curs es desenvoluparà d'acord amb la metodologia de la Universitat Oberta de Catalunya. En el curs destaquen els elements metodològics següents:

1) Organització del curs. Cada curs té delimitats les competències prèvies, les competències que cal assolir i els objectius d'aprenentatge. Els continguts s'han elaborat a partir d'aquesta informació, per la qual cosa els materials didàctics i les activitats d'aprenentatge plantejades són les eines fonamentals per a assolir els objectius i les competències del curs. En l'apartat "Planificació de l'aprenentatge" d'aquesta guia es pot consultar el "mapa de navegació" del curs. S'hi interrelacionen objectius, continguts, activitats i temporalització, i és una eina que permetrà al participant organitzar el seu temps amb l'objectiu final de superar el curs. La temporalització per a l'estudi es fa tenint en compte el temps que és aconsellable dedicar a cadascuna de les activitats. Si bé cada persona és qui acabarà marcant el ritme d'estudi, el que aquí es proposa està pensat perquè es pugui seguir adequadament l'avaluació continuada que s'ha establert.

2) Acció de consultoria. L'aprenentatge es basa en la resolució d'activitats o casos pràctics que proposa el consultor/a (o professors virtuals). El professor consultor s'adreça als participants per orientar-los i ajudar-los en les dificultats que els sorgeixen en el procés d'aprenentatge, i aporta retroalimentació (*feedback*) d'una manera constant. Així mateix, comprova que cada participant assoleix els objectius pedagògics i desenvolupa les competències professionals previstes i definides en la guia d'aprenentatge. Fa l'avaluació formativa i personalitzada del participant segons la previsió del curs.

3) Avaluació continuada de l'aprenentatge. Les competències del curs s'assoleixen a partir del plantejament per part del consultor d'exercicis o activitats d'aprenentatge adaptats a les característiques del curs. Les activitats es basaran en l'aplicació dels coneixements a situacions concretes d'un lloc de treball, i seran avaluades de manera que representen una avaluació formativa per al participant.

4) Material didàctic. Els participants disposen de material didàctic específic, i de materials de consulta i orientacions tècniques proposades pel consultor/a. Es recomana la lectura dels materials didàctics com a base de l'aprenentatge i de l'assoliment de competències específiques. Amb tot, el consultor/a és qui orientarà sobre la lectura dels materials didàctics i el procediment més adequat per a resoldre els problemes o casos que es proposin.

Planificació de l'aprenentatge

Objectius	Continguts	Materials	Activitats	Temps
<p>Explicar el canvi de paradigma que suposa la Web 2.0, d'una plataforma de comunicació unidireccional a una altra de multidireccional i participativa.</p> <p>Analitzar la possibilitat d'utilitzar les xarxes socials com a plataforma de projecció exterior.</p>	<p>1. Què és una xarxa social</p> <p>2. Xarxes socials i comunicació</p>	<p>Unitat 1</p> <p>1. Què és una xarxa social</p> <p>1.1. Què és la web 2.0</p> <p>1.2. El <i>prossumidor</i></p> <p>1.3. Característiques i tipus de xarxes socials</p> <p>Unitat 2</p> <p>2. Xarxes socials i comunicació</p> <p>2.1. El pla de comunicació</p> <p>2.2. Estratègia de presència a les xarxes socials</p> <p>2.2.1. El web institucional</p> <p>2.2.2. Estratègia a les xarxes</p>	<p>Teoria:</p> <p>Lectura de la unitat 1 (pàg. 7-8) i unitat 2 (pàg. 10-13)</p> <p>Pràctica:</p> <p>Realització de l'activitat 1 dels materials</p>	<p>Setmana 1 (10-12 h aprox.)</p>
<p>Incorporar a la caixa d'eines del professional les eines bàsiques per a trobar i fer seguiment de les organitzacions, individus i termes clau del sector amb presència a la xarxa.</p>	<p>3. Monitoratge de les xarxes socials</p>	<p>Unitat 3</p> <p>3. Monitoratge de les xarxes socials</p> <p>3.1. Identitat digital</p> <p>3.2. Persones i etiquetes</p> <p>3.3. El <i>permalink</i></p> <p>3.4. Els fils RSS</p> <p>3.4.1. Els lectors de fils</p> <p>3.5. Cercadors i alertes</p> <p>3.5.1. Configuració de les cerques</p>	<p>Teoria:</p> <p>Lectura de la unitat 3 (pàg. 16-19)</p> <p>Pràctica:</p> <p>Realització de l'activitat 2 dels materials</p>	<p>Setmana 2 (10-11 h aprox.)</p>
<p>Ponderar la contractació de serveis externs per a la gestió de la presència a les xarxes socials (p.ex. community manager.).</p>	<p>4. El nou perfil del comunicador a les xarxes socials</p>	<p>Unitat 4</p> <p>4. El nou perfil del comunicador a les xarxes socials</p> <p>4.1. El community manager</p>	<p>Teoria:</p> <p>Lectura de la unitat 4 (pàg. 21)</p>	<p>Setmana 2 (1 h aprox.)</p>

Explorar les principals prestacions de Facebook, Twitter i LinkedIn.	5. Exemples de xarxes socials	Unitat 5 5. Exemples de xarxes socials 5.1. Twitter 5.2. Facebook 5.3. Google+ 5.4. LinkedIn	Teoria: Lectura de la unitat 5 (pàg.23-27) Pràctica: Realització de l'activitat 3 dels materials	Setmana 3 (10-12 h aprox.)
--	-------------------------------	---	---	----------------------------

Activitats

El consultor o consultora proposa tres activitats, la resolució de les quals permeten seguir l'avaluació continuada del curs. Aquestes activitats s'han de lliurar puntualment dins els períodes que estableixi el consultor o consultora. La puntualitat en el lliurament de les activitats és determinant per a avançar en el curs amb solvència. A banda d'aquestes activitats també se'n poden fer d'altres sense caràcter avaluador, a diferència de les ja esmentades, que serviran per a complementar les anteriors i facilitar l'estudi dels mòduls.

Format de les activitats:

- Activitat 1 i 3 dels materials: la redacció completa s'ha d'entregar al consultor o consultora i s'ha de fer una presentació en dues diapositives per presentar-les a l'espai de debat de l'aula.
- Activitat 2 dels materials: l'adreça web i les cerques s'han d'enviar a l'espai de debat de l'aula.

Avaluació

La metodologia de treball que se segueix és l'**avaluació continuada**, ja que ofereix molts avantatges en un entorn d'aprenentatge no presencial, com ara els següents:

- Permet establir un ritme de seguiment i treball constant, necessari per a l'aprenentatge de qualsevol contingut. El fet d'anar avançant progressivament en l'estudi, treball i assimilació de cada contingut contribueix a arribar, d'una manera més fluida, a l'assoliment final d'uns bons coneixements.
- Permet a cada persona ponderar el grau d'assimilació del contingut que va treballant mitjançant l'activitat, alhora que pot posar de relleu dubtes que l'estudi individual hauria pogut fer passar inadvertits.
- Permet al consultor/a valorar si la persona té assolits o no els conceptes que s'han treballat en cada una de les activitats proposades. Les activitats d'avaluació continuada tenen com a objectiu que l'alumne faci uns exercicis pràctics que il·lustrin si és capaç de portar a la pràctica els conceptes que ha anat estudiant. És clar que fer-ne el seguiment requereix un esforç, però és del tot recomanable, i esdevé un factor clau per a assolir amb èxit els objectius docents.

L'avaluació continuada es basa en el desenvolupament de les activitats, casos pràctics, exercicis o debats que es duen a terme al llarg del curs i que els consultors avaluen. Cal seguir les indicacions i els consells addicionals sobre el format i l'estructura en què s'han de resoldre les activitats plantejades. També és possible que alguna de les activitats consisteixi en un debat, en què els consultors han de valorar les aportacions i l'esforç per participar-hi.

Lliurament de les activitats

L'alumne ha de fer arribar les activitats resoltes a la bústia de lliurament d'activitats de l'aula, –a la qual només té accés de lectura el professorat . Aquest espai és exclusiu de lliurament, *no* és l'espai indicat per a resoldre dubtes amb el consultor/a. Per resoldre dubtes podeu enviar-li un missatge al correu personal. Les activitats d'avaluació continuada són personals i la resolució d'aquestes és individual, llevat que es tracti d'una activitat de grup. Això no representa cap obstacle perquè hi hagi una fase prèvia de discussió en grup del contingut de l'activitat, però exigeix el lliurament d'una activitat individual i diferenciada. El lliurament d'una activitat copiada o duplicada d'una altra persona del mateix grup o d'un altre grup comportarà la consideració de l'activitat com a *no presentada* per a totes les persones implicades.

Qualificació

Cadascuna de les activitats del curs s'avaluarà a partir dels paràmetres següents:

Apte: s'han assolit correctament els coneixements.

No apte: no s'han assolit els coneixements.

Mitjançant el registre de l'avaluació continuada, accedireu a la nota del curs. Les qualificacions seran introduïdes en el termini aproximat d'una setmana des del tancament del termini de lliurament de l'activitat corresponent. El consultor/a ha d'informar-ne la publicació en el tauler i pot proposar un guió de solucions o els errors més freqüents que s'hagin detectat en la tasca de correcció de les activitats lliurades.

En cas que el participant hagi superat el curs, rebrà la certificació d'apte. En cas de no haver superat el curs, la qualificació final serà no apte.

Eines disponibles a l'aula

Les funcionalitats de les eines disponibles a l'aula són les següents:

Espai comunicació:

La interacció dels/de les consultors/es amb els/les estudiants es donarà, de manera orientativa, seguint aquestes pautes:

Tauler del/ de la professor/a:

És l'espai bàsic de comunicació del/de la consultor/a amb els/les estudiants, de visita imprescindible per al seguiment del curs. S'hi podran trobar, principalment, les següents informacions:

- Missatge de presentació dels i les consultors/es i de benvinguda.
- Guia d'aprenentatge.
- Planificació temporal del curs.
- Especificació de les activitats a realitzar per tal de seguir l'avaluació continuada (incloent dates de tramesa, etc.).
- Notes varies referents al seguiment del curs.
- Posada en comú de respostes a dubtes particulars que es considerin d'interès general per al grup.

Debat:

En aquest espai s'hi podran realitzar debats, sempre iniciats pel/per la consultor/a. Aquests poden formar part de l'avaluació continuada o bé, eventualment, es poden proposar sense que s'incloguin en l'avaluació. S'espera la participació activa de les persones participants en el curs.

Fòrum:

Aquest és un espai de comunicació informal obert a les iniciatives tant de consultors/es com dels propis i pròpies estudiants. Per exemple:

- Missatge de presentació dels i les estudiants.
- Problemes sobre temes de configuració i funcionament de l'entorn de l'aula, que poden ser resolts entre els propis i pròpies estudiants i, en ocasions, pel consultor o la consultora.
- S'hi poden plantejar dubtes, comentaris i qüestions referides als continguts de l'assignatura que els/les estudiants vulguin compartir amb la resta de participants.

- Explicitació d'inquietuds respecte a la nova experiència que suposa estudiar a una universitat virtual.
- Comentaris sobre temes de caràcter professional, sobre el funcionament dels mòduls i les proves d'avaluació continuada, entre altres.
- Permet proposar temes d'actualitat relacionats amb els mòduls i que es vulguin plantejar com a debat (adreces d'Internet, notícies de premsa, articles, etc.).
- Comentaris sobre la marxa del curs.
- Comentaris, observació d'errades i suggeriments sobre els materials dels mòduls.
- I qualsevol altra cosa a iniciativa dels i de les alumnes.

Espai de planificació:

En aquest espai es pot trobar el calendari del curs.

Espai de recursos:

En aquest espai s'inclou el material didàctic, la guia d'aprenentatge i altres recursos de consulta. Tanmateix s'inclouen diferents fonts d'informació que es poden utilitzar durant el curs com a material complementari, a requeriment dels consultors/es.

Espai d'avaluació:

En aquest espai trobareu la bústia de Practiques, on enviareu les vostres activitats i des d'on, també, podreu accedir al vostre registre de qualificacions així com el vostre Expedient acadèmic.

Tauler e-formació UOC-SOC:

En aquest tauler podreu trobar diferents informacions de caràcter general pel bon desenvolupament del curs.

Bibliografia

Actas de la Conferencia General (1971). [16a reunió de la Unesco, París, 12 d'octubre-14 de novembre de 1970.]

Com citar i publicar documents [document en línia]. Universitat de Barcelona. Biblioteca. [Data de consulta: 3 d'octubre de 2005]. <<http://www.bib.ub.es/bub/publicar.htm>>

Català, C. (2007). *Introducció a les fonts d'informació*. Barcelona: UOC.

Chaín Navarro, C. (1997). "Introducción a la gestión de recursos de información como apoyo a la investigación". A: *Introducción a la gestión y análisis de recursos de información en ciencia y tecnología*. Murcia: Universidad de Murcia.

Cornellá, A. (1994). *Los recursos de información: ventaja competitiva de empresas*. Barcelona: McGraw-Hill.

Durban, G. (2005). *Fases del procés de cerca i recuperació de la informació* [document en línia]. <<http://etpclot.fje.edu/serveis/biblioteca/pdf/mapapoces.pdf>>

Gibb, J. M.; Phillips, E. (1978/1979). "A better fate for grey or non conventional literature". *Journal of Research Communication Studies* (núm. 1, pàg. 225-234).

Martin Vega, A. (1995). *Fuentes de información general*. Gijón: Ediciones Trea.

Mayer-Pujadas, M. A.; García-Pareras, L.; Leis-Machín, A. (2008). "El web 2.0 se presenta como una nova plataforma de gestió de la informació en medicina". *Aten. Primaria* (40, 1, pàg. 39-42).

Serrano Cobos, J. (2006, desembre). "Passat, present i futur del Web 2.0 en serveis d'informació digital". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (núm. 17). [Data de consulta: 8 de maig de 2009]. <http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=17serra1.htm>

Villaseñor Rodríguez, I. (1998). "Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes". A: Isabel de Torres Ramírez (coord.). *Las fuentes de información: estadios teórico-prácticos*. Madrid: Síntesis.