

Segunda Parte

Gobierno Federal y Gobierno Provincial de Ontario

**Multicanalidad en
la entrega de servicios y
ambientes colaborativos**

Capítulo dos

Ambientes Web colaborativos y Gobierno Abierto

1. Introducción

En esta parte iremos avanzando en los entornos colaborativos que dan forma al Gobierno Abierto en su faz interna. Se materializa en actividades cada vez más horizontalizadas entre funcionarios, más allá de sus estructuras de pertenencia, lo que va generando culturas abiertas a la participación y modalidades de gestión del conocimiento de incidencia creciente.

Cabe una aclaración. En las experiencias relevadas, y que constituyen el contenido básico a exponer, se hace permanente mención a “ambientes Web 2.0” o a “G2.0”. Estas menciones supondrían reconocer que estos desarrollos 2.0 constituyen el límite máximo alcanzado. Sin embargo, esto no es así ya que esta Web está siendo mejorada a través de lo que se reconoce como “Web Semántica” o “Web 3.0”. Esta Web permite un filtrado automático y preciso de la información mediante un lenguaje común de marcas diseñado para describir la información a fin de hacerla comprensible por las propias máquinas. Esto facilitaría las funciones de búsqueda mediante la utilización de una infraestructura común que hace posible en forma sencilla, compartir, procesar, transferir y recuperar información. Estos avances seguramente forman parte de las prácticas presentes y de los horizontes de los propios hacedores de las experiencias que se narran a continuación. Pero al ser ellos mismos los que mantienen el término “2.0”, nos parece correcto respetar esta terminología aclarando, en primer término, qué significa.

1.1. Conceptos básicos introductorios sobre el uso de la Web 2.0

Cada vez se hace más necesario en los ámbitos públicos conocer y poseer competencias impulsoras del crecimiento de las interacciones entre las distintas jurisdicciones y niveles del gobierno, entre el gobierno y la sociedad, y en la sociedad misma, visualizando su estructura/comprendiendo su funcionamiento creciente en redes. Esto supone, por un lado, tomar conciencia de la impronta de la Web 2.0 que está reflejando esa realidad; y por el otro, comprender otro fenómeno en algún punto relacionado: la puja por una centralidad creciente por parte de ciudadanos y usuarios, quienes pretenden ser reconocidos en tanto audiencias específicas o individuos con situaciones diferenciadas. Para estar a la altura de estos nuevos escenarios, el Estado debe comenzar a desarrollar políticas que garanticen un acceso universal a los servicios y la información, compensando dichas diferencias mediante canales

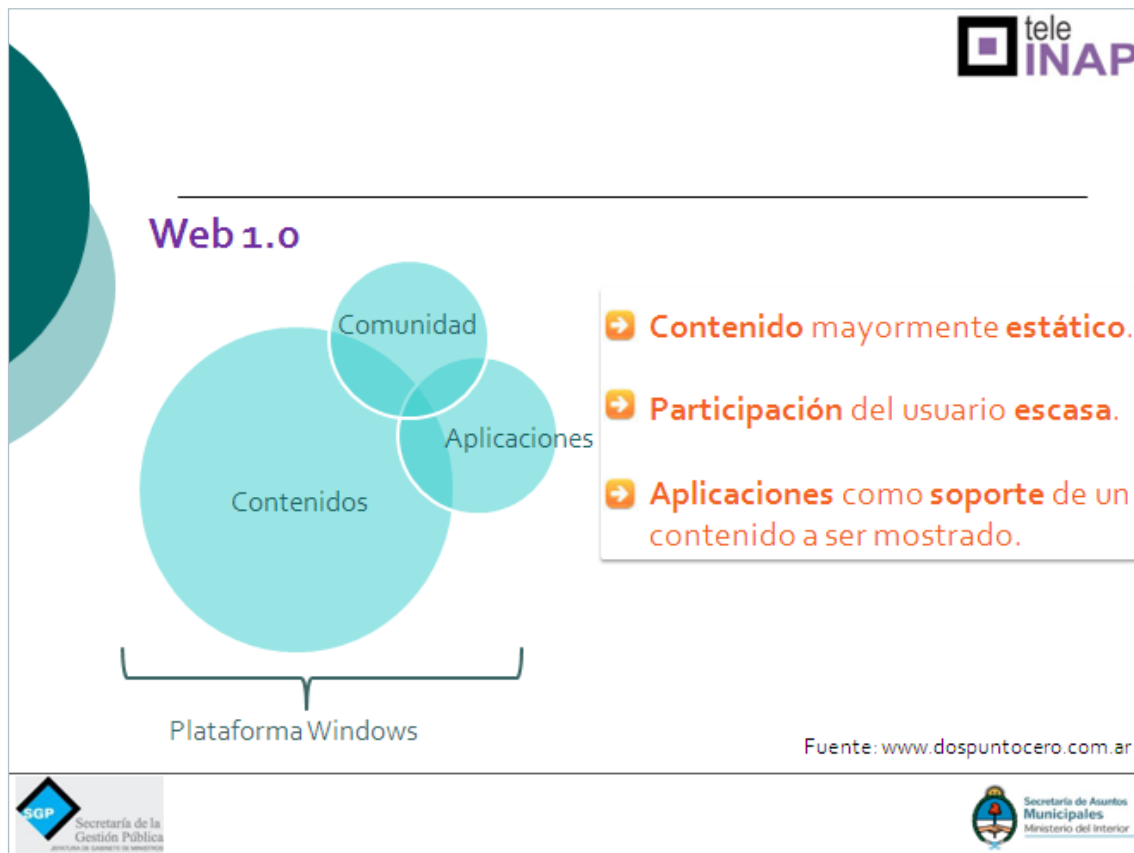
de entrega múltiples de real llegada que se complementan entre sí. Dichos canales deben coincidir con los realmente utilizados por la población destinataria. Esto supone conocer y aprovechar la apropiación efectiva social de tecnologías específicas y también diferenciadas, entre ellos, tanto los sitios web gubernamentales como la radio, la televisión y los nuevos medios de uso masivo, como la telefonía celular, sus mensajes de texto y sus interfaces de última generación. Tales canales deben compensarse con otros no digitales, como los puntos de atención presencial y, respecto a la comunicación, la prensa, gacetillas, volantes, correo tradicional, notificaciones formales en papel, etc.), que garanticen el acceso a información y servicios a todos los habitantes.

Estas nuevas realidades, además, necesitan ser gestionadas desde CIOs que posean, además, más competencias que las meramente tecnológicas.

Cabe ahora ir avanzando sobre conceptos básicos de comunicación digital con Internet como medio para comprender cuál es el ambiente general que rodea y debe impregnar la relación Gobierno-Sociedad y, en forma muy palmaria, a las relaciones internas dentro del gobierno. Este ambiente lo constituyen las redes y relaciones sociales que, junto a la tecnología, van dando forma a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Pieron y Maccione (2010) explican la distinción entre la web 1.0 y la web 2.0. Para graficarlo, acompañan las imágenes que se ven a continuación. En ellas podrá verse que “la web 1.0 se centra en la publicación de contenidos estáticos, con escasa participación de los usuarios. Por el contrario, en la web 2.0 la participación de los usuarios es central, lo que facilita la conformación de comunidades virtuales”. Estas aplicaciones, además, habilitan a los usuarios a tener un rol activo como productores de contenidos (de ahí el término “prosumidores”, que refiere a productores+consumidores)³⁵.

Avancemos sobre algunos principios básicos:



35 Puede consultarse un mapa completo de la web 2.0 en <http://internality.com/web20/>.

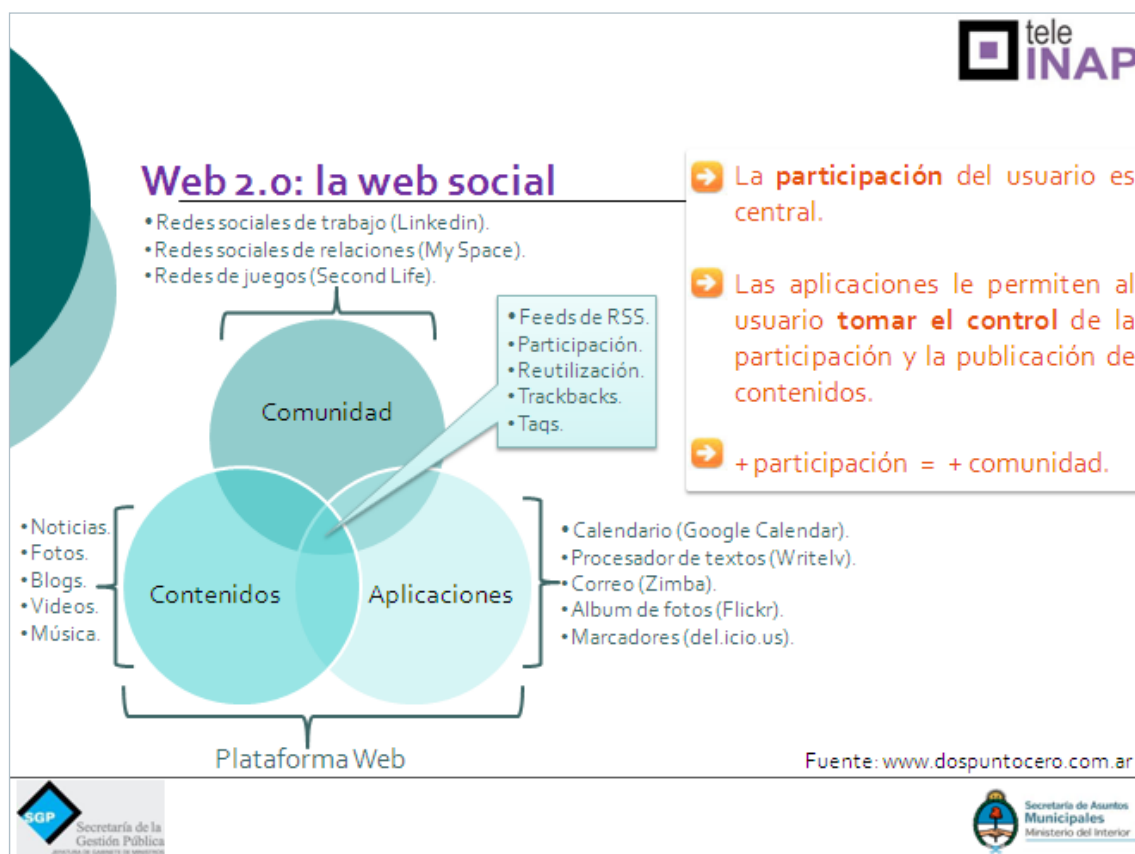


Gráfico 1. Imágenes aportadas por Pieroni y Maccione (2010).

Dichas autoras continúan en su reflexión del siguiente modo:

Vale la pena destacar que los valores de la web 2.0 son: usuario como productor, inteligencia colectiva, beta permanente y extrema facilidad de uso. La contribución de los usuarios a través de la colaboración y la participación en redes es fundamental y permite una mejora permanente. El sistema de control de calidad se basa en la revisión de pares por otros usuarios, mientras que la retroalimentación es necesaria para lograr el máximo de usabilidad en las aplicaciones.

Estas posibilidades, extensamente usadas por la sociedad, deben ser investigadas en su uso en el sector público, tanto para lograr un mayor involucramiento de los ciudadanos en la gestión pública como para poder satisfacer mejor sus necesidades.

Emergen así las redes sociales, la generación colaborativa de contenidos y las interacciones entre personas y tecnologías. La *Wikipedia*, *You Tube*, *Flickr*, *Word Press*, *Blogger*, *My Space* y *Facebook*, *Twitter*, *Delicious*, *Linkedlin*, *Second Life*, son algunos ejemplos de ello.

Según Cobo Romaní y Pardo Kuklinski (2007:15), estas nuevas tecnologías permiten “que la Red deje de ser una vidriera de contenidos multimedia para convertirse en una plataforma abierta, construida sobre una arquitectura basada en la participación de los usuarios”.

2. El GC 2.0: Gobierno Abierto en Canadá

Akerley (2010)³⁶, se refiere al Gobierno 2.0 (o Gobierno Abierto) como aquél donde la tecnología se usa para interactuar con ciudadanos/empleados/clientes o partners/stakeholders, con el propósito de proveer servicios, generar espacios de colaboración y recolección de la opinión pública, para una mejor E-Democracia. La tecnología, en estos casos, no es lo importante, ya que las herramientas 2.0 son sencillas de alcanzar, no así la gestión del conocimiento, de las culturas y de las comunidades.

La iniciativa “GC2.0” (así la reconocen en Canadá) proviene de altos representantes del gobierno y es el *Chief Information Officer Branch* (CIOB) el área que lidera, promueve y da guía a la GC 2.0, con apoyo (en consultas) con las Comunidades de Práctica (CoPs) pertenecientes a las áreas de IM (*Information Management*) e IT.

Las Comunidades de Práctica (CoPs) son esenciales para el desarrollo del GC2.0 y la integración de estructuras. Por eso bien vale la pena definir las. Según Coherent et al. (2001)

Una CoP es aquella que está constituida por un grupo de pares con el propósito común de trabajar conjuntamente para compartir la información, construir conocimiento, desarrollar sus pericias y resolver problemas concretos en esa línea. Las CoPs están caracterizadas por la voluntad de sus miembros de participar y generar una interacción continua en el desarrollo del área que comprende la práctica en cuestión³⁷.

Tal como hemos visto reiteradamente, su participación es voluntaria.

Volviendo al desarrollo de GC2.0, Akerley cedió las siguientes imágenes (las que han sido obviamente traducidas, en lo posible) a fin de entender mejor la transición que se está operando.

“Pensar en grande... empezar desde lo pequeño... escalar, escalar, escalar”

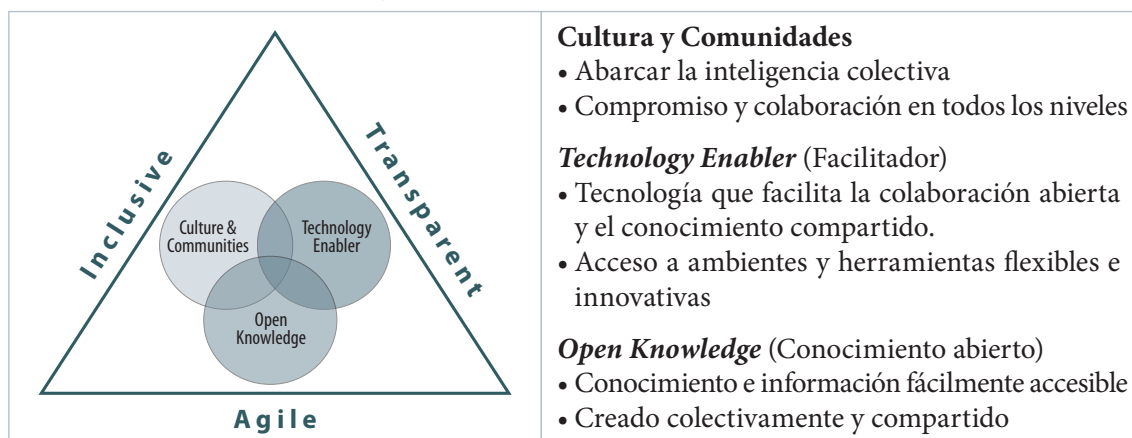


Gráfico 2. Traducción de una imagen provista por Akerley (2010).

³⁶ Marj Akerley es Directora Ejecutiva de ORO: *Organizational Readiness Office*. ORO forma parte del *Chief Information Officer Branch* (CIOB), dentro del *Treasury Board Secretariat of Canada* (TBS). Provee dirección estratégica y liderazgo en pos de la excelencia en IM (*Information Management*) e IT (dentro del Gobierno Federal). También atiende, para esos ámbitos, cuestiones de seguridad, privacidad y ATIP (*Access to Information and Privacy*). Las funciones de ORO pueden encontrarse en <http://www.tbs-sct.gc.ca/or-gc/abu-ans/abu-ans-eng.asp>. Akerley fue anteriormente la CIO del NRCan al momento del Proyecto “North Start” (experiencia que veremos más adelante). Ahora dirige la GCPedia (también objeto de estudio).

³⁷ Traducción propia, como la traducción de todos los textos que se incluyen.

GC (Gobierno Canada) 2.0. Estado futuro (en 2012) Funcionarios/empleados

	Resultados estratégicos	Acciones estratégicas
Cultura y Comunidades	Los empleados públicos: - abrazan una cultura de apertura (<i>Openness</i>) y de amplia colaboración en el gobierno - entienden las expectativas y se apoyan en el uso de la Web 2.0 - sus líderes se comprometen a apoyar y promover el uso Web 2.0	- Comunicación y compromiso <i>Training</i> y divulgación - Estándares operacionales y guías - Directrices de aceptación del riesgo
<i>Technology Enabler</i> (Facilitador de Tecnología)	- Los empleados públicos tienen acceso a un entorno de colaboración sólido todo el tiempo y en cualquier lugar - El compromiso de GC a la Web 2.0. Interoperabilidad y <i>procurement</i> facilitado	- Mapa de ruta de herramientas comunes Web 2.0 - Arquitectura y guía de <i>procurement</i>
<i>Open Knowledge</i>	Los empleados tienen acceso al conocimiento del GC sin importar los límites o jerarquías geográficas	Estrategias de <i>Knowledge Management</i>

Gráfico 3. Traducción de una imagen provista por Akerley (2010).

GC 2.0. Estado futuro (en 2012) – Stakeholders externos

	Resultados estratégicos	Acciones estratégicas
Cultura y Comunidades	- Los stakeholders externos tienen una voz activa y están comprometidos y dedicados - GC crece en transparencia y responsabilidad, hacia un acceso más abierto (<i>Open</i>) - Empleados públicos de todos los niveles de gobierno colaboran usando Web 2.0	- Comunicación y compromiso - Formación y divulgación - Estándares operacionales y guías - Directrices de aceptación del riesgo
<i>Technology Enabler</i> (Facilitador de Tecnología)	- Los stakeholders tienen acceso a un entorno de colaboración sólido donde la información del gobierno está protegida - El compromiso de GC a la Web 2.0. - Interoperabilidad y <i>procurement</i> facilitado	Mapa de ruta de herramientas comunes Web 2.0
<i>Open Knowledge</i>	Los stakeholders contribuyen al GC <i>knowledge</i> y aprovechan la información disponible que pone a disposición del público el GC.	<i>Estrategia Open Data</i> <i>Estrategia Knowledge Management</i>

Gráfico 4. Traducción de una imagen provista por Akerley (2010).

Akerley además suministró unas imágenes de la cronología pasada y la futura respecto a la GC2.0:

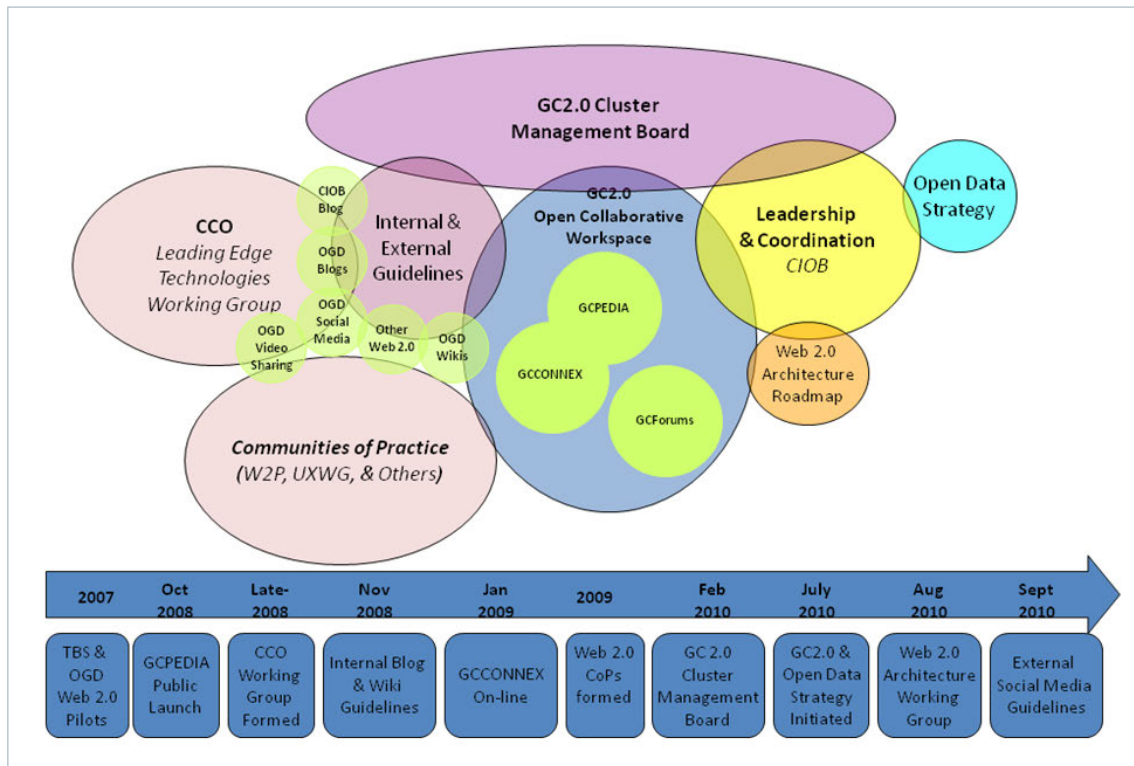


Gráfico 5. Una breve historia del GC 2.0. Imagen provista por Akerley (2010).

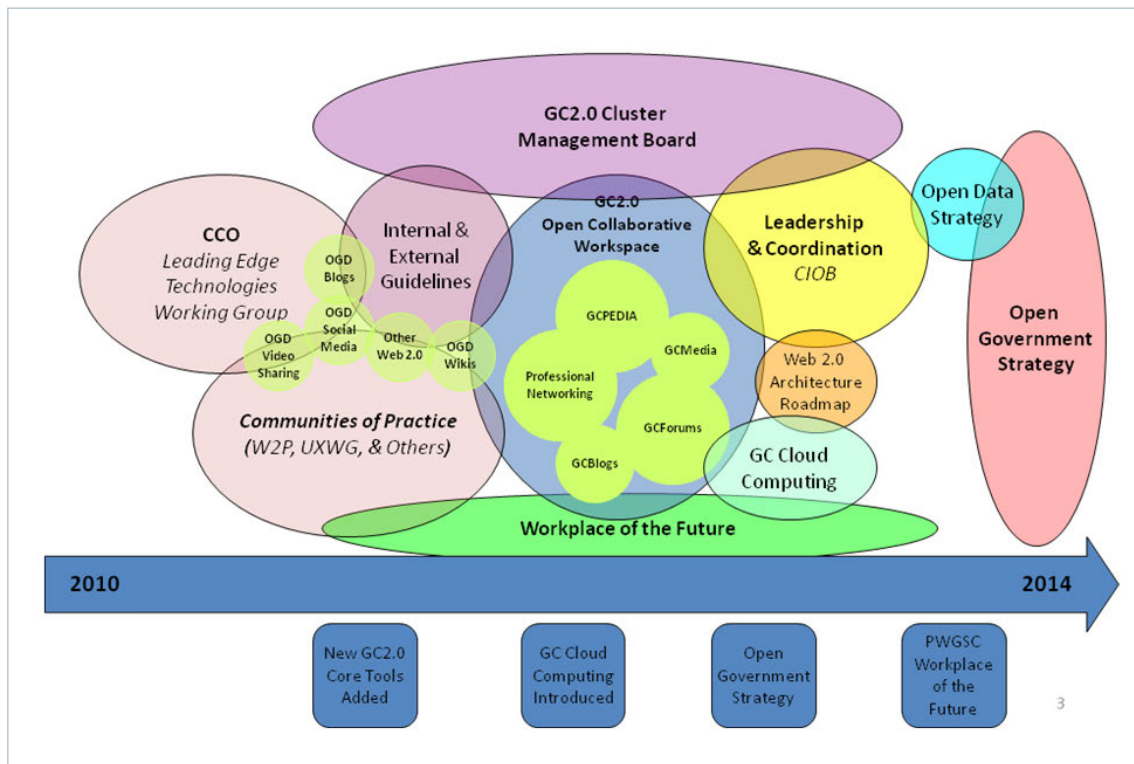


Gráfico 6. Una visión futura del GC 2.0. Imagen provista por Akerley (2010).

GC2.0 y ciudadanía: algunos desarrollos

Existen algunas iniciativas interesantes al respecto. Entre ellas tomaremos solo dos pertenecientes al gobierno federal.

1. En 2010, comenzó a desarrollarse una iniciativa muy importante desde el Ministerio de Industria y Comercio que tiene que ver con la “Estrategia de la Economía Digital”. Esta iniciativa, que habilita la posibilidad de usar la Web 2.0 externamente, permite inputs instantáneos y directos. Esta posibilidad involucra a los canadienses desde el lugar donde estén trabajando, viviendo o actuando.



Imagen 1. <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ic1.nsf/eng/home>.



Imagen 2. <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ic1.nsf/eng/home>.



Imagen 3. Provista por Akerley (2010) sobre la consulta.

2. Uso de la Web 2.0 externa (Twitter): Public Health Agency of Canada (PHAC_GC9).



Un ejemplo de uso externo de Web 2.0 en PHAC:

Se acompaña una imagen del uso de Twitter en dicho sitio: Diálogos en Twitter sobre la Gripe Porcina: Actualizan datos de la pandemia H1N1. Este sitio, en sus temas de difusión, recibe tráfico de Facebook, Twitter y YouTube. En Facebook pueden encontrarse 50.000 páginas que se refieren a este sitio. Existen 35.000 teléfonos celulares que tienen acceso a este sitio. Este tipo de información por este medio es a pedido de los particulares.

Imagen 4. Provista por Akerley (2010) <http://www.phac-aspc.gc.ca/index-eng.php>.

Social Media/Redes Sociales

El Gobierno Federal está desarrollando una amplia experimentación con herramientas de Redes Sociales. Tiene 19 wikis, 50 cuentas de Twitter, 24 canales en YouTube con más de 250 GC videos, 17 páginas en Facebook, 5 cuentas en Flickr, 5 blogs externos.

Paralelamente, han elaborado las **guías para el uso externo de Social Media**. Al momento de las entrevistas, aún faltaba su aprobación.

Existen en el TBS (*Treasure Board Secretariat*) guías internas para el uso de blogs y wikis que se encuentran actualmente en revisión³⁸.

³⁸ El TBS, tiene bajo su responsabilidad la operacionalización de las políticas y los programas aprobados por el Gabinete y proporcionar a todas las áreas del gobierno federal de recursos y del entorno administrativo que necesitan para hacer su trabajo.

3. Experiencias canadienses de construcción de ambientes Web colaborativos

3.1. GCPedia

La GCPedia (*Wikipedia* del Gobierno de Canadá) es la primera iniciativa Web 2.0 que atraviesa al gobierno federal dentro del marco de GC 2.0 ya que abarca a todo dicho gobierno y a sus empleados, sin límites organizacionales.

Se creó en 2008 con el fin de proveer un ambiente para la escritura colaborativa de los empleados del gobierno federal. Constituye un punto de encuentro común para luchar contra los mencionados “silos” ya que no existen límites organizacionales para el uso de este espacio. La iniciativa empieza a involucrar gobiernos locales, provinciales y también se está ampliando al ámbito internacional, por ejemplo, a través de los científicos, como en el caso de NRCan (Ministerio de Recursos Naturales).

La GCPedia reconoce como antecedente la Intranet 2.0 desarrollada por el ministerio mencionado, como así también otras iniciativas de Intranet y Web 2.0.

La CIO del gobierno canadiense, Corrine Charette, comenta que, desde el piloto original lanzado por TBS, la GCPedia ha crecido mucho y está teniendo otros usos no esperados, particularmente el compartir documentos entre distintos departamentos (Charette, 2009). La misma funcionaria señala algunas cuestiones que están resolviendo esta iniciativa:

- La mayoría de los empleados guardan sus documentos en su espacio de e-mail y realizan los envíos desde su dirección electrónica, lo que significa un uso grande de la banda ancha. Con la GCPedia, un documento solo necesita ser posteoado una vez y así es accesible a otros usuarios, aún cuando estén trabajando para agencias distintas.
- También es una respuesta a la situación generada por diferentes áreas del gobierno que tienen varias implementaciones de software para una misma política. Esto significa un gasto en dinero y trabajo, ya que deben implementar el mismo sistema una y otra vez. Ahora, la diversidad de las implementaciones no es ni práctica ni posible. Es preferible mejorar los mismos sistemas en un solo lugar en vez de gastar dinero en más interoperabilidad e interconexión. Esta conducta ya es rutinaria en el sector privado.

Retomando a Akerley(2010), ella menciona que la convocatoria a la participación colaborativa en la GCPedia fue promovida por los más altos niveles de gobierno, como se puede ver en los dos primeros contenidos de la Home (cuerpo central).



Imagen 5. Imagen provista por Akerley (2010).

El uso creciente de GCPedia a la fecha de la entrevista, 2010, alcanza a los 18.896 usuarios y existen 9.226 artículos escritos.

Las CoPs que la forman, y que tienen influencia en ella, son la W2P (*Web 2.0 Practitioners*), CCO (*Communications Community Office*) y el *Leading Edge Technologies Working Group* (Grupo de Trabajo de tecnologías de punta).

Existen consultas permanentes a las CoPs respecto a la *GC Open Data Strategy*, lo que incluye también el Portal: [data.gc.ca](http://www.data.gc.ca/eng/index.html) (<http://www.data.gc.ca/eng/index.html>).

El acceso a los contenidos puede ser anónimo. Todos los funcionarios pueden acceder a la GCPedia pero si quieren agregar contenidos, deben registrarse.

La entrevistada entregó otras imágenes de la GCPedia para su difusión. La que sigue, “GCPedia: un facilitador para el debate sobre políticas” muestra, precisamente, debates donde también (como es el caso) intervienen científicos. Además se usa la GCPedia para informar sobre proyectos. De este modo, los empleados no sólo están enterados sino que pueden participar. Esta mecánica implica incorporar consultas amplias sobre determinados proyectos y políticas.



Imagen 6. Provista por Akerley (2010).

El siguiente es un Buscador de la GCPedia que incluye información de las CoPs de todo el territorio canadiense, con links a documentos y debates, donde figura el nombre de quién está colaborando.



Imagen 7. Provista por Akerley (2010).

Contiene Newsletters de provincias como, por ejemplo, de Alberta.



Imagen 8. Provista por Akerley (2010).

Estamos en el **Sandbox**. Esta página te permite llevar a cabo experimentos con “Wiki Syntax”³⁹.

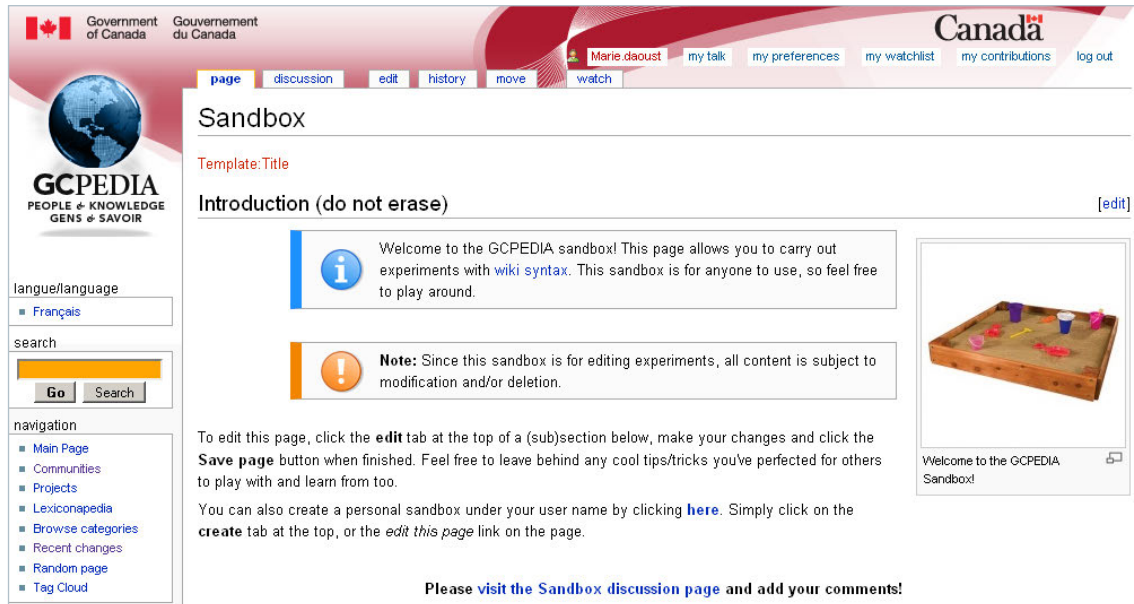


Imagen 9. Provista por Akerley (2010).

La próxima es una imagen de *Help* para empezar:

³⁹ Es la sintaxis de programación de Wiki.

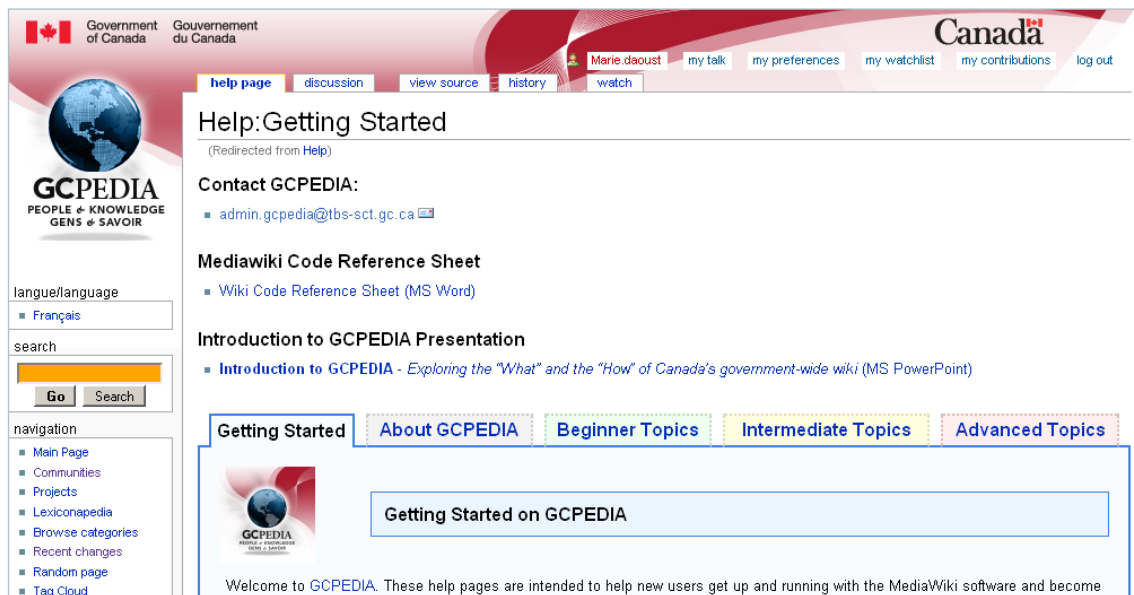


Imagen 10. Provista por Akerley (2010).

Página del Grupo de Trabajo: Experiencia de uso de la Web: Accesibilidad y Apariencia.



Imagen 11. Provista por Akerley (2010).

¿Nuevo en la Wiki?



Imagen 12. Provista por Akerley (2010).

“Revise el Código de Conducta. Visite nuestras páginas de ayuda. Busque a través de las FAQ. Busque la página de Sugerencias Wiki del NRCan. Tome el Tutorial de la Categoría. Averigüe cómo crear una página de usuario. Provea feedback. Imprima la *Wikipedia*”. *Cheatsheet.pdf*

Lo dicho es importante. Lo primero que hacen, cuando inician estos desarrollos, es crear reglas de conducta.

A continuación tenemos una página creada por el usuario Marj Akerley, nuestra entrevistada.

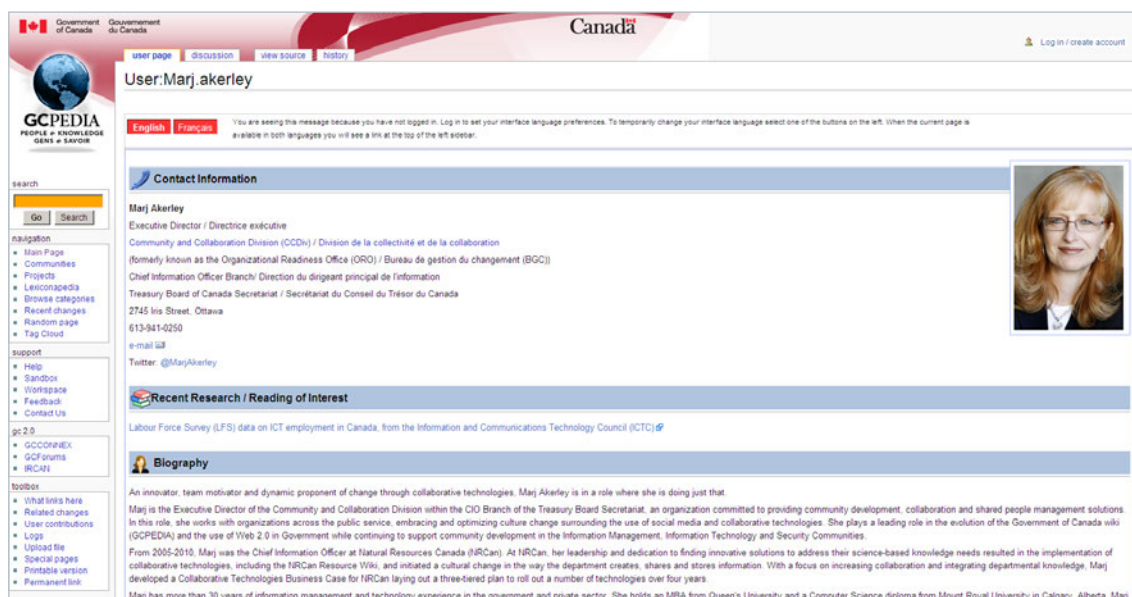


Imagen 13. Provista por Akerley (2010).

3.2. Internet 2.0. La Wiki del NRCan y la Base de Conocimiento Integrado⁴⁰

Se trata de una de las experiencias más antigua y avanzada de Intranet 2.0 en Canadá. Y es un antecedente de la GCPedia. El NRCan es el Ministerio de Recursos Naturales del gobierno canadiense⁴¹. Este organismo es responsable de 4 áreas: 1) Ciencias de la Tierra; 2) Temas Forestales; 3) Minería; y 4) Energía.

Estas áreas eran originariamente independientes. Cuando se integran al NRCan comienzan a surgir problemas de cómo se construye una única cultura. El personal era resistente a trabajar en común con criterios similares. La *Deputy Minister-DM*, funcionaria que le sigue al Ministro en la estructura, planteó la necesidad de encontrar alguna solución. Así conformó un equipo de 18 personas con los funcionarios más brillantes de las áreas integradas para que trabajen juntos, en forma exclusiva, durante 6 semanas en ese desafío. Así nació el Proyecto “North Star”, en setiembre de 2006. Su objetivo era desarrollar elementos clave para construir un Marco Estratégico de Políticas de Network para el NRCan para los próximos 10-15 años. Dos de los elementos clave destacados por el equipo, fueron:

1. La construcción de una Wiki.
2. La construcción de una Plataforma de *Knowledge Management*.

A la funcionaria le encantó la propuesta y pidió que se desarrollara. El equipo solicitó 6 meses pero ella encargó que se hiciera de inmediato. De este modo se lanza una prueba piloto (Wiki 101) el 30/10/07.

⁴⁰ El texto correspondiente a esta experiencia tiene sus fuentes en una entrevista realizada a Peter Cowan, *Director, Enterprise IM (Information Management)*, *Natural Resources Ministry (NRCan)*. Se reproducen, también, imágenes entregadas por el mismo. También se agradece la traducción de algunos documentos a Magdalena Biota, traductora pública en inglés, que trabaja en el Centro de Documentación e Información, Ministerio de Economía de la Nación Argentina.

⁴¹ Su sitio web es <http://www.nrcan-rncan.gc.ca/com/index-eng.php>.

El Equipo “North Star” desarrolló un nuevo marco estratégico, que incluía una gestión de conocimiento mejorada. Las herramientas colaborativas 2.0 se identificaron como recursos clave para gestionar los activos de conocimiento de NRCan.

Cowan, el entrevistado para este caso, cuenta que, entre sus objetivos básicos, se encontraban:

- Mejorar la colaboración entre los empleados y el intercambio de conocimiento.
- Establecer una base de conocimiento integrada.
- *Crear un ambiente de innovación y creatividad.*

Cowan reconocía que “la base del desarrollo es el reconocimiento de que el conocimiento es el activo estratégico clave de NRCan”, y sigue: “La construcción de la Wiki fue muy sencilla... Se hizo un test de utilidad con 101 usuarios (por eso la llamamos “Wiki 101”) e Inmediatamente se generó mucho contenido”.

En la imagen que sigue volvemos a ver en el cuadrante inferior derecho cómo las reglas de uso están especificadas y ofrecen recursos de entrenamiento para el uso de la Wiki. Esas reglas fueron creadas por los propios empleados de NRCan.

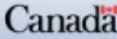


Imagen 14. Provista por Cowan (2010).

La Wiki tenía como foco construir una cultura colaborativa mediante la implementación de Comunidades de Práctica (CoPs). Para incentivarlas, pusieron a cargo de este proceso a un equipo experimentado en CoPs. Terminaron construyendo una “*Learning Organization of CoPs* (LOCoP) sólo accesible por Intranet. Se acompañan algunas imágenes fragmentadas (utilizar el zoom para leer).


Natural Resources
Canada

Resources naturelles
Canada



Mibatho
my talk
my preferences
my watchlist
my contributions

page
discussion
edit
history
delete
move
protect
watch
language

Learning Organization Practitioners



article language

- French

navigation

- Main Page
- Welcome
- Current events
- Recent changes
- Random page
- Blogs
- Forums
- NRTube
- The Source
- Daily Compass
- RADAR
- GCPedia

search



wiki help

- Help
- Guidelines
- Users Guide
- Scaffolding
- Best Practices
- Training
- Contacts
- Feedback
- Sandbox

toolbox

- What links here
- Related changes
- Upload file
- Special pages
- Printable version
- Permanent link

Contents [hide]

1 The Training Vision
2 The Training Opportunities

2.1 New basic training opportunities
2.2 Train the Trainer sessions

3 The Faculty
4 Engaging Practitioners
5 Practitioners List

5.1 NRCan Practitioners by Regions

5.1.1 Atlantic Forestry Centre (Canadian Forest Service)
5.1.2 Canadian Wood Fibre Centre (Canadian Forest Service)
5.1.3 Great Lakes Forestry Centre (Canadian Forest Service)
5.1.4 Laurentian Forestry Centre (Canadian Forest Service)
5.1.5 National Capital Region (All Sectors)
5.1.6 Northern Forestry Centre (Canadian Forest Service)
5.1.7 Pacific Forestry Centre (Canadian Forest Service)
5.1.8 Varennes Research Centre (Innovation and Energy Technology Sector)

5.2 NRCan Learning Session Delivery Team
5.3 Practitioners by Learning Session

5.3.1 Montebello Graduates (February 2007)
5.3.2 Lac Delage Graduates (October 2007)
5.3.3 Tigh-Na-Mara Graduates (November 2007)
5.3.4 Canmore Graduates (March 2009)
5.3.5 Lac Carling Graduates (November 2009)



The Training Vision

[edit]

The Canadian Forest Service and Science Policy Integration are working to increase our own pool of learning organization practitioners and to promote personal leadership to gain and transfer knowledge. People who choose to practice will be able to work with and assist their colleagues in NRCan, becoming increasingly skilled in the use of these learning organization tools and in its theory. This is an opportunity to enrich your role in the department and increase your future impact in a positive way that crosses organizational boundaries within NRCan.

The Training Opportunities

[edit]

The CFS and SPI have sponsored opportunities for staff to be part of week-long learning workshops with experts on Learning organization, facilitation and coaching. These events were held at Montebello (February 2007), Lac Delage (October 2007), Parksville (November 2007; Tigh-Na-Mara Workshop), Canmore (March 2009; Canmore LOCoP Workshop), and Lac Carling (November 2009). This investment, along with the many other activities underway as part of the Innovation Management initiative, will help us become a higher performing organization.

The purpose of providing these opportunities is to help us not only to increase the knowledge, skills and tools needed to help us better understand and further develop our learning organization and move forward with CFS priorities, but also to create and support the social capital that is required to build the trust and space required to openly share, discuss, and challenge ideas and to enable employees to discover and fulfill their own potential.

New basic training opportunities

[edit]

There are Learning Organization Tools and Practices regional training sessions of shorter duration being offered across the country. Watch for announcements on The Source and this Wiki page, or contact your local Learning Organization Practitioners for more information.

Train the Trainer sessions

[edit]

The Learning Organization Community is also seeking to develop existing practitioners to become the next generation of trainers. A call was made in September 2008 for all interested practitioners to apply to take this training to upgrade their skills and to prepare to teach the new practitioners at the next basic training sessions. The following workshops were held:

- learning organization theory: 24-29 November, 2008 in Victoria, BC with Bob Chartier and Karen Bonner.
- coaching: 2-5 December, 2008 at Whitepoint, Nova Scotia (near Halifax) and 20-23 January, 2009 in Moose Jaw, Saskatchewan. Both were with Karen Bonner.
- facilitation: 23-27 March, 2009 in Aylmer, QC with Sylvie Lapointe.

The Faculty

[edit]

At the beginning, the week-long sessions have been led by Bob Chartier, member of the National Manager's Community and long-time public servant with the federal Department of Indian and Northern Affairs, Commander Bob Thompson with the Canadian Navy, Karen Bonner with the federal Department of Veteran's Affairs, and Sylvie Lapointe, Certified Professional Facilitator and employee of the CFS. If you want to know more about how these individuals came to be involved in this NRCan initiative, you may want to visit the National Managers' Community.

At Lac Delage and Tigh Na Mara, NRCan practitioners supported the teaching faculty with planning and logistics, and as participant coaches and speakers.

At Canmore (March 2009), the training session was delivered in-house by practitioners who followed one of Train-the-trainer sessions (L.O., coaching or facilitation) with the support of Sylvie Lapointe, Karen Bonner and Bob Chartier.

109

At Canmore (March 2009), the training session was delivered in-house by practitioners who followed one of Train-the-trainer sessions (L.O., coaching or facilitation) with the support of Sylvie Lapointe, Karen Bonner and Bob Chartier.

The Lac Carling workshop (November 2009), the Faculty members were Marie Anick Liboiron, Ross Benton, Solange Nadeau, Kathy Beaton, John Hall, Phyllis Dale and Johanne Charette. Guests that added to the learning session as speakers and aiding the delivery team were Jim Farrell (ADM CFS), Mary Mes-Hartree, George Bruemmer, Andrea Wells, and Sylvie Lapointe.

Engaging Practitioners

[\[edit\]](#)

Did you know that these practitioners are available to assist you....(tbc - how to engage the services contact...).

Practitioners List

[\[edit\]](#)

LEADING LEARNING ORGANIZATIONS COMMUNITY OF PRACTICE LIST by REGIONS

NRCan Practitioners by Regions

[\[edit\]](#)

Atlantic Forestry Centre (Canadian Forest Service)

[\[edit\]](#)

Anderson, Bill	Davies, Gareth	MacDonald, Joanne
Beardmore, Tannis	Gaboury-Smith, Patricia	Nadeau, Solange
Beaton, Kathy	Henderson, John M	Pendrel, Bruce
Chaini, Rajendra	Lanteigne, Len	Pike, Bruce
Daigle, Bernard	Loo, Judy	Saulnier, Laurie (Communications)
Eddy, Brian	Luther, Joan	Toole, Dean
		Yeates, Laurie

Canadian Wood Fibre Centre (Canadian Forest Service)

[\[edit\]](#)

Arbour, Peter	Groot, Art	Mitchell, Al
Blank, Martin	Kooper, Katalijn	Sidders, Derek
Bown, Tom	Lanteigne, Len	Smith, Guy
Bruemmer, George	Lucas, Ann-Marie	Stewart, Jim
Clément, Sébastien	Li, Chao	Toole, Dean
Côté-Pilon, Joanne	Lussier, Jean-Martin	Wang, Sen
Fera, Jeff	MacIsaac, Dan	Wiar, Raoul
Gosselin, Caroline	MacKenzie, Julia	

Great Lakes Forestry Centre (Canadian Forest Service)

[\[edit\]](#)

Campbell, Kathy	Kyei-Poku, George
Dominy, Steve	Langis, Jason
Doucet, Daniel	Schwarz, Rian
Fera, Jeff	Smith, Rod
Groot, Art	Smith, Guy
Hopkin, Anthony	

Laurentian Forestry Centre (Canadian Forest Service)

[\[edit\]](#)

Beaudoin, André	Lafamme, Normand	Deirdre Moore
Dagnault, Sébastien	Lamarche, Josyanne	Morency, Marie-Josée
Degrandpré, Louis	Lamarre, Isabelle	Rochon, Caroline
Dubois, Alain	Liboiron, Marie Anick	Sokolyk, Lucie
Isabel, Nathalie	Lussier, Jean-Martin	Tanguay, Philippe

National Capital Region (All Sectors)

[\[edit\]](#)

Armstrong, Catriona	Fraser, Sarah Jane	Palen, Holly
Barros, Melissa	Gagnon, Jacques	Parker, Myrna
Barsi, Debby	Gautam, Krishna H.	Pereira-Ekström, Joanne
Boutros, Elie	Hall, John	Phippen, Stan
Bridge, Simon	Hargrove, Glenn	Prévost, Eugénie
Bryson, Heather	Hearns, Lindsay	Sagaf, Wali
Booth, Darcie	Hector, John	Savoie, Annie
Buchanan, Kathryn	Hemeon, George	Szakowski, Edward A.
Campbell, Lee-Anne	Ho, Virginie-Mai	van Beek, Consuelo
Cook, Caroline	Kristjanson, Julia	Van Wyk, Tami
Charette, Johanne	Lamirande, Iannick	Vasseur, Michael
Datta, Debasish	Liboiron, Marie Anick	Wang, Sen
Fairbrother, Carol	Malhotra, Shelley	Wells, Andrea
Farr, Ken	Matteau, Yanick	Whelan, Maureen
Franklin, Cynthia	Melancon, Dominic	Williamson, Miranda
	Myers, Chantal	

Northern Forestry Centre (Canadian Forest Service)

[\[edit\]](#)

Blank, Martin	Kuhnke, Dieter	Naydenov, Erin
Bowker, Lisa	Li, Chao	Sidders, Derek
Boyle, Diana	Hook, Trisha	Stewart, Jim
		Jim Stewart's User page
		Weber, Jim

Blank, Martin ✉	Kuhnke, Dieter ✉	Naydenov, Erin ✉	
Bowker, Lisa ✉	Li, Chao ✉	Sidders, Derek ✉	Weber, Jim ✉
Boyle, Diana ✉	Hook, Trisha ✉	Stewart, Jim ✉ → Jim Stewart's User page	
Kishchuk, Barbara ✉	MacIsaac, Dan ✉	West, Lorne ✉	
Pacific Forestry Centre (Canadian Forest Service)			[edit]
Beck, Judi ✉	Dale, Phyllis ✉	Gray, Stephen ✉	
Benton, Ross ✉	Dickinson, Anne ✉	Sutherland, Sharon ✉	
Cranny, Morgan ✉	Dunn, Dave ✉	Titus, Brian ✉	
Varenes Research Centre (Innovation and Energy Technology Sector)			[edit]
Alaoui Mamoun, Khaoula ✉			
NRCan Learning Session Delivery Team			[edit]
<i>Learning Organization Theory, Practices, and Tools</i>			
▪ Benton, Ross ▪ Hall, John ✉ ▪ Nadeau, Solange ✉			
▪ Bridge, Simon ▪ Lapointe, Sylvie ✉ ▪ Pike, Bruce ✉			
<i>Coaching</i>			
▪ Beaton, Kathy ✉ ▪ Dickinson, Anne ✉ ▪ Pike, Bruce ✉			
▪ Beaudoin, Andre ✉ ▪ Langis, Jason ✉ ▪ Prevost, Eugenie ✉			
<i>Facilitation</i>			
▪ Beaton, Kathy ✉ ▪ Dickinson, Anne ✉ ▪ Hall, John ✉ ▪ Liboiron, Marie-Anick ✉ ▪ Wells, Andrea ✉			
▪ Dale, Phyllis ✉ ▪ Fairbrother, Carol ✉ ▪ Lapointe, Sylvie ✉ ▪ Stewart, Jim ✉			
Practitioners by Learning Session			[edit]
Montebello Graduates (February 2007)			[edit]
Beaton, Kathy ✉	Farr, Ken ✉	Nadeau, Solange ✉	
Beaudoin, André ✉	Gagnon, Jacques ✉	Pike, Bruce ✉	
Benton, Ross ✉	Hargrove, Glenn ✉	Sidders, Derek ✉	
Campbell, Kathy ✉	Hector, John ✉	Smith, Guy ✉	
Chaini, Rajendra ✉	Hopkin, Anthony ✉	Stewart, Jim ✉	
Cook, Caroline ✉	Lafamme, Normand ✉	Szakowski, Edward A ✉	
Dagnault, Sébastien ✉	Leslie, Karen ✉	Vasseur, Michael ✉	
Degrandpré, Louis ✉	Liboiron, Marie-Anick ✉	Wells, Andrea ✉	
Dickinson, Anne ✉	MacDonald, Joanne ✉	Wjart, Rajul ✉	
Dominy, Steve ✉	Mills, Dean ✉	Yeates, Laurie ✉	
Lac Delage Graduates (October 2007)			[edit]
Anderson, Bill ✉	Gagné, Eric ✉	Lussier, Jean-Martin ✉	
Arseneau, Christy ✉	Hall, John ✉	Luther, Joan ✉	
Boucher, Judith ✉	Henderson, John M. ✉	MacIsaac, Dan ✉	
Boyle, Diana ✉	Isabel, Nathalie ✉	Palen, Holly ✉	
Bridge, Simon ✉	Kishchuk, Barbara ✉	Persaud, Jai ✉	
Dale, Phyllis ✉	Kristjanson, Julia ✉	Roberts, Heidi ✉	
Datta, Debasish ✉	Lamarche, Josyane ✉	Schwarz, Rian ✉	
Doucet, Daniel ✉	Lamarre, Isabelle ✉	Smith, Rod ✉	
Dubois, Alain ✉	Langis, Jason ✉	Titus, Brian ✉	
Fera, Jeff ✉	Lapointe, Sylvie ✉	West, Lorne ✉	
Franklin, Cynthia ✉	Loo, Judy ✉	Whelan, Maureen ✉	
<i>Organization Committee</i>			
Benton, Ross ✉	Liboiron, Marie-Anick ✉	Wells, Andrea ✉	
Degrandpré, Louis ✉	Nadeau, Solange ✉		
Tigh-Na-Mara Graduates (November 2007)			[edit]
Arbour, Peter ✉	Harris, Ann ✉	Parker, Myrna ✉	
Beardmore, Tannis ✉	Hearns, Lindsey ✉	Pendrel, Bruce ✉	
Blank, Martin ✉	Hemeon, George ✉	Joanne Pereira-Ekström ✉	
Bown, Tom ✉	Kuhnke, Dieter ✉	Phillips, Barrie ✉	
Brummer, George ✉	Lamirande, Yannick ✉	Prevost, Eugénie ✉	
Bryson, Heather ✉	Lanteigne, Len ✉	Sagaf, Wali ✉	
Clément, Sébastien ✉	Li, Chao ✉	Saulnier, Laurie ✉	
Fairbrother, Carol ✉	Matteau, Yanick ✉	Toole, Dean ✉	
Fraser, Sarah Jane ✉	Mitchell, Al ✉	van Beek, Consuelo ✉	
Groot, Art ✉	Naydenov, Erin ✉	Wang, Sen ✉	
<i>Organization Committee</i>			
Benton, Ross ✉	Dominy, Steve ✉	Liboiron, Marie-Anick ✉	

[Farbrother, Carol](#) [Matteau, Yanick](#) [Toole, Dean](#)
[Fraser, Sarah Jane](#) [Mitchell, Al](#) [van Beek, Consuelo](#)
[Groot, Art](#) [Naydenov, Erin](#) [Wang, Sen](#)

Organization Committee

[Benton, Ross](#) [Dominy, Steve](#) [Liboiron, Marie Anick](#)
[Dickinson, Anne](#) [Leslie, Karen](#) [Stewart, Jim](#)

Canmore Graduates (March 2009) [\[edit\]](#)

Participants

[Catriona Armstrong](#) [Johanne Charette](#) [Trisha Hook](#) [Debbie Phillips](#)
[Melissa Barros](#) [Joanne Côté-Pilon](#) [George Kyei-Poku](#) [Stan Phippen](#)
[Debby Barsi](#) [Morgan Cranny](#) [Caroline Gosselin](#) [Annie Savoie](#)
[Darcie Booth](#) [Bernard Daigle](#) [Julia MacKenzie](#) [Lucie Sokolyk](#)
[Kathryn Buchanan](#) [Krishna H Gautam](#) [Shelly Malhotra](#) [Sharon Sutherland](#)
[Elie Boutros](#) [Steve Gray](#) [Dominic Melancon](#) [Jim Weber](#)
[Lee-Ann Campbell](#) [Virginie-Mai Hô](#) [Deirdre Moore](#) [Miranda Williamson](#)

The organizers and presenters were:

[Marie Anick Liboiron](#) [Solange Nadeau](#)
[Ross Benton](#) [Eugenie Prevost](#) [Sylvie Lapointe](#)
[Andre Beaudoin](#) [Jim Stewart](#)

Faculty coaches were:

[Karen Bonner](#), [Bob Chartier](#) and [Sylvie Lapointe](#).

Lac Carling Graduates (November 2009) [\[edit\]](#)

Participants

[Lisa Bowker](#) [Patricia Gaboury-Smith](#) [Khaoula Alaoui Mamoun](#) [Michel B. Parent](#)
[Gareth Davies](#) [Katilijn Kooper](#) [Marie-Josée Morency](#) [Joanne Pugin](#) [Tami Van Wyk](#)
[Rowan Eberle](#) [Angie Larabie](#) [Chantal Myers](#) [Caroline Rochon](#) [Paul Way](#)
[Brian Eddy](#) [Caroline Levasseur](#) [Galina Obolenskaia](#) [Micheal Slivitzky](#)
[Lesley Flansberry](#) [Ann-Marie Lucas](#) [Chanele Padiachy](#) [Philippe Tanguay](#)

The organizers and presenters were:

[Marie Anick Liboiron](#) [Johanne Charette](#)
[Kathy Beaton](#) [Phyllis Dale](#) [Solange Nadeau](#)
[Ross Benton](#) [John Hall](#)

Categories: [Learning organization](#) | [NRCan Renewal](#)

This page was last modified on September 21, 2010, at 17:03. This page has been accessed 5,221 times. [Privacy](#) [About NRCan Resource Wiki](#) [Disclaimer](#)



Imagen 15. Provista por Cowan (2010).

En la Wiki pueden encontrarse diversas áreas de navegación según la siguiente imagen que se acompaña (ver lista de la izquierda). Aparecen las entradas a *Blogs*, *Forum*, *NRTube* (videos), *The Source*; *Daily Compass*; *RADAR*.

La "Wiki Ayuda" ofrece: *Guidelines*, *User Guide*, *Scaffolding*, *Best Practices*, *Training*, *Contacts*, *Feedback* y *Sandbox*.

Hay una sección para *E-Learning* y otra para *NRCan Communities*. En estas últimas aparece la *Learning Organization Practitioners* (LOCoP, ya mencionada); la *Video CoP*; la *IMCoP*; la *CoP for Knowledge Exchange*. En la parte inferior existe una entrada al "Nort Star Project".

The screenshot shows the NRCan Wiki Main Page. On the left is a sidebar with navigation links: article language (French), navigation (Main Page, Welcome, Current events, Recent changes, Random page, Blogs, Forums, NRTube, The Source, Daily Compass, RADAR, GOFES), search (Go, Search), Knowledge Search, wiki help (Help, Guidelines, Users Guide, Scaffolding, Best Practices, Training, Contacts, Feedback, Sandbox), toolbox (What links here, Related changes, Upload file, Special pages, Printable version, Permanent link), and a list of featured articles. The main content area includes a 'Main Page' header, a list of featured articles (Natural gas, Vines), a 'Featured Blog Posts' section (NRCan celebrates diversity, Unity in Diversity), and a 'Cool Photos at NRCan' section. On the right, there are sections for 'Upcoming events' (IM Training series, The Christmas Crafts Sale), 'Pages of interest' (Natural Resources Dashboard, Public Opinion Research Landscape), and 'Featured Video' (Categories on the Wiki - Wiki training). At the bottom, there is a 'North Star Project' section and a footer with a disclaimer and a Creative Commons license.

Imagen 16. Provista por Cowan (2010).

En esta imagen se muestra una de las CoPs, la de *Information Management*. Este es uno de los ejemplos emprendidos para crear la cultura de la colaboración y la horizontalidad de las relaciones inter-organizacionales. Uno de sus fines, como

siempre, es vencer los “silos” que, obviamente, siguen existiendo. Mientras se avanza en este desafío, van creciendo las CoPs en número e importancia.

The screenshot shows the NRCan Resource Wiki page for the Information Management Community of Practice. The page is in French and includes a sidebar with navigation links, a main content area with sections like Introduction, Vision, and Topics for Discussion, and a rating section with various topics and their scores.

Information Management Community of Practice

Introduction

Is Information Management (IM) a topic that interests you? Do you wonder what others in the department are doing in IM? Would you like to learn from other's experiences and lessons learned as well as share your own knowledge?

If you answered YES to any of the questions above, then the NRCan Information Management (IM) Community of Practice is for you!

The creation of the IM Community of Practice enables those interested in IM to come together as a group to share ideas, knowledge and experience. You don't have to be an IM Practitioner to have an interest in IM or to become a member of the community of practice. If you are keen on IM, and want to learn more about it, this is where you want to be!

If you would like to join, simply add your name to the list of members.

Vision

A community of people with an interest in information management coming together to share ideas, knowledge and experience. To be able to collaborate on initiatives in order to help NRCan meet its mandate.

Topics for Discussion

- IM on the Wiki:
 - Is the Wiki compliant with ATP legislation - it is sometimes difficult to find information on the wiki, so if a request came in, would we be able to find all relevant information?
 - Do people need more advanced Wiki training - Wiki 201 - could we collaborate with the Video Community of Practice to put together 10 minute training podcasts?
- Collaborative Technologies and IM - how do we collect, capture, preserve and maintain corporate memory?
- Information Classification Structure for electronic records
- IM training and awareness - how do we promote good IM? How do we convince people that the benefit of cleaning-up their information is that they will be better able to find their information and to collaborate and share knowledge with others?
- What's new in IM? - What new initiatives are being released from the Enterprise Information Management, IMB?

Remember to visit the IM CoP Discussion Forum to share and discuss your thoughts, issues, and experiences with IM.

Rating

Taking the ideas for topics listed above, which do you want to discuss at the upcoming IM Community of Practice meetings? Rate the following topics on a scale of 1 to 5 - 1 being the topic you are least interested in discussing and 5 being the topic you are most interested in discussing. If there are topics missing that you would like to have members rate, please add them.

Topic	Score	Votes
How do we effectively manage information on the wiki? Additional comments are encouraged.	4.41 / 5	22 votes
Electronic Document Management System. Additional comments are encouraged.	3.95 / 5	21 votes
Information classification structure. Additional comments are encouraged.	4.07 / 5	15 votes
IM Training and awareness. Additional comments are encouraged.	4.00 / 5	17 votes
Collaborative technologies and IM. Additional comments are encouraged.	4.74 / 5	15 votes
What's new in IM? Additional comments are encouraged.	4.07 / 5	15 votes
SharePoint. Additional comments are encouraged.	3.56 / 5	10 votes

User Comments (1 messages, page 1 of 1)

Pdale

I thought that I would like to use sharepoint for planning environment Week activities at PFC (local group), but as I read about sharepoint, I realize I can read sharepoint stuff, but I want to use sharepoint outside of a designated group. I have to ask for a site... and there is a waiting list (although I think your list may not be up to date...)

2009-05-01 18:56:07

See also

- Portal Information management
- IM Awareness
- Electronic Records Management Strategy
- Information management community on GCPEDIA

Categories: Information Management | Information Management and Technology | Community of Practice

This page was last modified on May 20, 2010, at 09:50. This page has been accessed 3,524 times. Privacy About NRCan Resource Wiki Disclaimer

Imagen 17. Provista por Cowan (2010).

Otra CoP, muy destacada, es la “VIDEO CoP”. Existe también un desarrollo en videos que se llama “NRTube” desde donde se comparte la información. Uno de los usos es la captura del conocimiento para preservar la memoria organizacional. Son los desarrollos más populares.

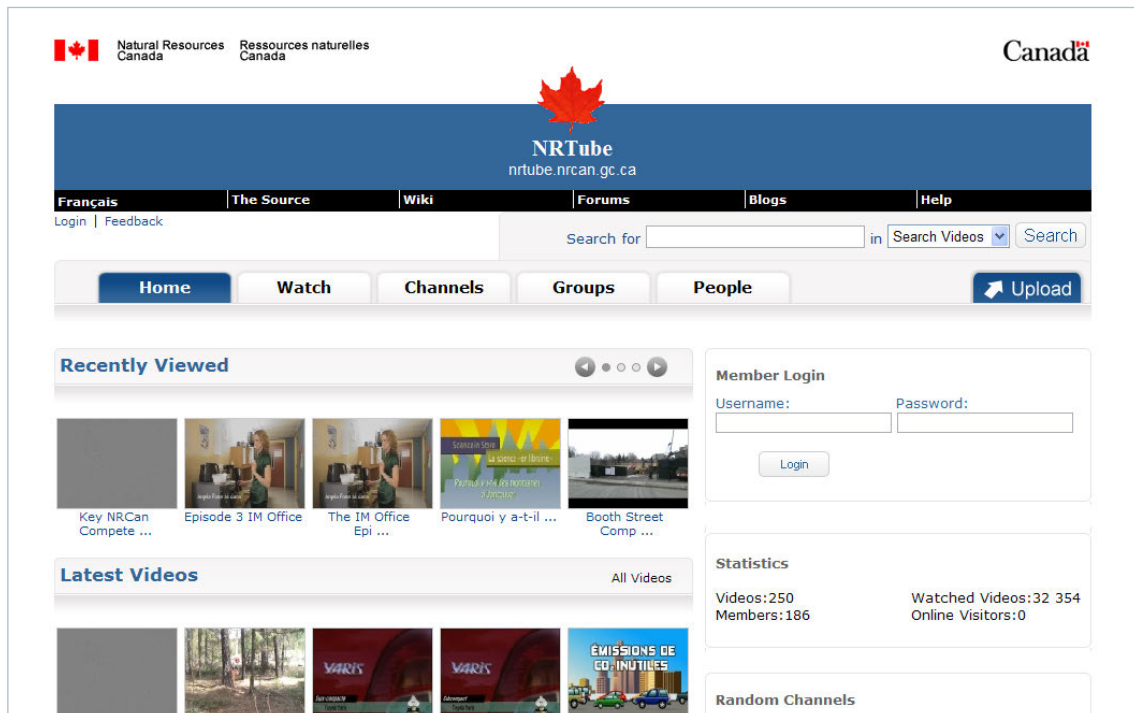


Imagen 18. Provista por Cowan (2010).

Algunos resultados surgidos de una evaluación de la experiencia (Gartner Research)

- En términos generales, los empleados apoyan las tecnologías colaborativas.
- Las Wikis, *SharePoint* y videoconferencias son las herramientas más usadas.
- Se observa en *NRTube* y Blogs un gran potencial.
- Claramente está emergiendo una cultura colaborativa, pero los cambios necesitan de un tiempo.
- No hay una aceptación universal de todas las herramientas. Cada empleado o sector elige aquellas que sirven a fines administrativos específicos que debe cumplir.
- Los empleados necesitan asesoramiento acerca de cómo y cuándo utilizar estas herramientas.

La producción de la Intranet tiene un destino exclusivamente interno. Esto no quiere decir que no trabajen asociados, por ejemplo, con universidades en proyectos determinados, donde se termine produciendo contenido conjunto, o que no se apunte a compartir contenido con usuarios externos en el futuro.

La fase siguiente consiste en reunir todos los recursos en una Base de Conocimiento Integrado.

Partes relevantes de esta página:

Hacer accesible a través de un punto dinámico de acceso único, conocido como NRCan Knowledge Search, el Integrated Knowledge Base (IKB) (Base de Conocimiento Integrado). Allí se provee acceso a la información necesaria para colaborar con las unidades interdepartamentales, facilitar registros colectivos del trabajo y archivos de los empleados.

El IKB no está restringido a las fuentes actuales de información digital. El mayor objetivo de la estrategia es hacer accesible a todos los departamentos el legado de la información existente, convirtiendo lo que está en papel y en formatos digitales obsoletos a formatos accesibles.

Elementos del IKB: Vincular a todos los departamentos a fuentes de información como:

- Fuentes de información departamentales, herramientas y repositorios
- Arquitectura de la información que describe cuáles de estas fuentes están actualmente accesibles por esta vía y cuáles serán agregadas en el futuro (ver gráfico. línea punteada,

¿Cómo puede el IKB ayudarlo? En vez de hacer búsquedas individuales de herramientas o repositorios para obtener la información que necesita, usted puede acceder a los múltiples recursos de IKB desde un solo punto usando el Knowledge Search.

Esto también le permite tomar decisiones informadas y bien fundadas basadas en información relevante.

¿Cómo puede usted contribuir al IKB?: Identificando fuentes de información que tienen valor para su departamento. Si usted conoce algo acerca de ello, o trabaja en ello, y piensa que debería poder accederse a través del Knowledge Search, envíelo por e mail... o deje un comentario”.

Imagen 19. Provista por Cowan (2010).

Imagen más detallada de la Base de Conocimiento Integrado*



Imagen 20. Provista por Cowan (2010).

* Agradezco a Magdalena Biota la traducción de parte de dicha imagen.

En la parte central se encuentran las interacciones de la Web 2.0 interna. Lo que no estaba todavía terminado de desarrollar al momento de la entrevista⁴² (Foros de discusión) estará disponible en abril de 2011 según la línea de puntos. El anillo que la rodea (marrón) es el campo de la gestión documental de los intercambios y opera también como reservorio ordenado de la información ya existente y, también, de la que se piensa incluir. Allí observamos que se encuentra el área del Correo Electrónico, a la derecha. En el anillo exterior se encuentran desarrollos externos, entre ellos, la GCPedia, las redes sociales, Google Earth, entre otros.

Esta Plataforma cuenta con una poderosa herramienta de búsqueda, ya mencionada en la descripción de la página. En este caso, se puso en el motor de búsqueda “Cambio Climático”.

⁴² La entrevista tuvo lugar en octubre, 2010



Imagen 21. Provista por Cowan (2010).

Este mecanismo de búsqueda, junto a la estructura de clasificación de la información (IKB) conecta a toda la información proveniente de todas las herramientas de colaboración, productividad y legado.

La IKB contiene sólo información abierta a

	Usuarios internos	Usuarios externos
Información Sensible	- Datos personales - Computadoras individuales	Sin acceso
Información Pública	- Wiki, Blogs, Foros de Discusión - Intranet - Unidades Compartidas - Biblioteca en SharePoint	- Internet - Aplicaciones universales: Google Earth, Geogratias, Google Books, GeoBase - Datos abiertos

Gráfico 7. Imagen provista por Cowen (2010).

La IKB reconoce excepciones en la circulación de la información referidas a información personal y sensible así como a secretos comerciales y de Estado.

Usuarios externos y usos de Social Medias

Esta no es un área aún suficientemente desarrollada (en la época de la entrevista). Existen algunas iniciativas como, por ejemplo, un proyecto a lanzarse en Facebook, llamado “On Campus Recruitment Social Media Pilot”. Como bien dice su nombre, se trata de reclutar estudiantes o graduados para los puestos del NRCAN.

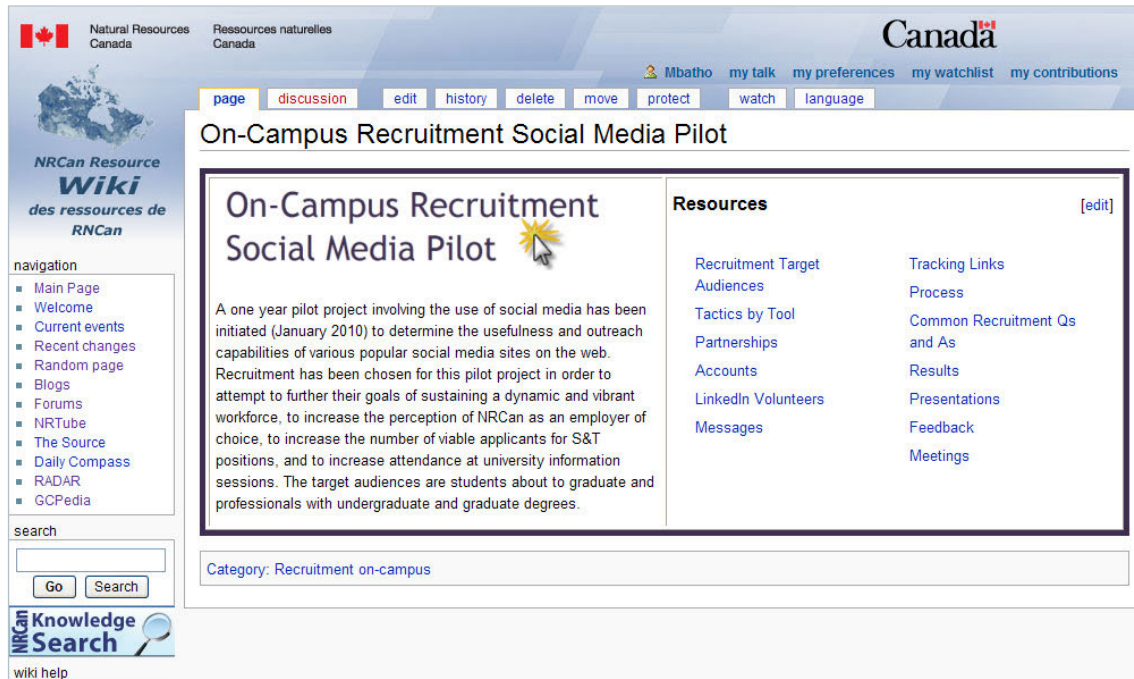


Imagen 22. Provista por Cowan (2010).

Usos de la Wiki

Los empleados se resistían al principio a que se incorporaran contenidos con información en una Wiki. Pero en forma rápida se llegó a tener 15 millones de páginas visitadas y 9.000 artículos (2010).

Cuenta Cowen:

Hay algunos usos que han sido sorprendentemente efectivos, como es el caso del NR Dashboard, que es un tablero que contiene precios de commodities, actualizados por el área responsable. Este tablero despertó muchísimo interés en la Wiki. Antes era una información que estaba constreñida a determinadas áreas gerenciales. Ahora puede ser compartida por todos los empleados del NRCan. Abajo de este tablero (no se ve en la imagen) aparecen diversos comentarios producidos colaborativamente. Tal dinámica abre la oportunidad para producir ideas en un colectivo mucho mayor.

Natural Resources Dashboard (May 7, 2010) [\[edit\]](#)

Highlights

- Growing concerns over the Greek crisis have translated into stock market losses over the past week.
- Employment increased by 109,000 in April edging the unemployment rate down to 8.1%.
- This week's *In Focus* takes a look at the latest results for GDP by industry which experienced a sixth consecutive monthly increase in February.

Commodity Prices and Financial Indicators [\[edit\]](#)

Closing values as of May 6, 2010.

COMMODITY PRICES / FINANCIAL INDICATORS • PRIX DES PRODUITS DE BASE / INDICATEURS FINANCIERS
CLOSING VALUES AS OF MAY 6, 2010 • VALEURS DE CLÔTURE EN DATE DU 6 MAI 2010

	Commodity Prices / Financial Indicators Prix des produits de base / Indicateurs financiers		Price / Value Prix / Valeur	Change • Variation			
				Weekly Semaine	Monthly Mois	3 Month 3 mois	Annual année
Energy Énergie	Crude Oil (\$US/bbl)	Pétrole brut (\$US/bbl)	\$77.11	-9.5%	-10.2%	8.3%	36.9%
	Natural gas (\$CDN/gigajoule)	Gaz naturel (\$CDN/gigajoule)	\$3.46	0.0%	-3.8%	-34.0%	-5.5%
Forest 1 Forêts 1	Pulp (\$US/tonne)	Pâte (\$US/tonne)	\$952.31	0.5%	5.5%	13.0%	47.1%
	Newsprint (\$US/tonne)	Papier journal (\$US/tonne)	\$562.54	1.1%	3.0%	6.9%	-15.7%
	Lumber (\$US / thousand board feet)	Bois (\$US / milliers pieds-planche)	\$367.00	0.5%	17.6%	29.2%	74.8%
Metals & Minerals Métaux & minéraux	Gold (\$US/roy ounce)	Or (\$US/once troy)	\$1,185.25	1.6%	4.6%	12.0%	30.2%
	Nickel (\$US/tonne)	Nickel (\$US/tonne)	\$21,670.00	-15.7%	-11.7%	24.9%	80.5%
	Zinc (\$US/tonne)	Zinc (\$US/tonne)	\$2,090.50	-9.7%	-12.4%	5.5%	37.4%
	Copper (\$US/tonne)	Cuivre (\$US/tonne)	\$8,945.00	-8.1%	-12.6%	11.3%	51.3%
	Aluminium (\$US/tonne)	Aluminium (\$US/tonne)	\$2,051.00	-6.6%	-11.9%	5.2%	37.6%
	Potash (\$US/tonne)	Potasse (\$US/tonne)	\$335.00	0.0%	0.0%	-18.3%	-51.7%
\$	Exchange rate (\$CDN/\$US)	Taux de change (\$CDN/\$US)	0.9503	-4.5%	-4.9%	1.7%	10.8%
	S&P/TSX Index	Indice S&P/TSX	11,842	-2.9%	-2.6%	5.5%	18.7%
	S&P/TSX Energy	S&P/TSX Énergie	281	-5.8%	-7.0%	1.0%	6.5%
	S&P/TSX Materials	S&P/TSX Matériaux	343	-0.3%	2.5%	10.1%	27.7%
	TSX Venture Index	Indice de croissance TSX	1,563	-5.9%	-4.5%	7.4%	49.1%
	U.S. Dow Jones Avg.	E.-U. Dow Jones Avg.	10,520	-5.8%	-4.1%	5.1%	23.6%
	U.S. S&P 500 Index	E.-U. Indice S&P 500	1,128	-6.5%	-5.2%	5.8%	22.7%

  Arrows indicate changes of magnitude greater than 10% up or down.
 * Monthly change is based on 30 calendar days; three month change is based on 90 days.
 1 Pulp and Newsprint prices as of May 3, 2010. Lumber as of April 30, 2010.

  Les flèches indiquent des variations supérieures à +/-10%.
 * Les variations mois et 3 mois sont calculées par rapport aux prix il y a 30 jours et 90 jours.
 1 Pâte et papier journal en date du 3 mai 2010. Bois en date du 30 avril.

Tabla 1. Provista por Cowan (2010).

Blogs

Existen muchos tipos de blogs, tanto personales como temáticos que tienen un ambiente Wiki Open Enviroment. Los más demandados son los blogs temáticos.

Cowen comenta:
Uno de los blogs temáticos más activos es el "The 19th" cuyo objetivo es el seguimiento de los temas de interés en el mundo de la energía y del cambio climático, "to the 19th floor" (son del grupo de Energía del piso 19). Los comentarios se encuentran a la derecha.

The 19th

Tracking what's of interest, in the world of energy and climate change, to the 19th floor...

US Energy Policy

May 6th, 2010 by Andres Velez-Guerra

In a recent speech to at the Construction Industry Round Table, **American Enterprise Institute** resident scholar Kenneth Green examined the US energy policy. Green determined that the US does not have a coherent energy policy. Green, a believer in free markets, stated that the US does not need an energy policy either.

He further argued that the US approach to energy policy should be based on:

- removing all subsidies to energy and energy-related technologies, including subsidies to fossil fuel;
- streamlining and rationalizing environmental regulation; and
- opening the US to energy exploration and development.

[Read more.](#)

Tags: [energy policy](#), [US](#)
Posted in [Uncategorized](#) | [No Comments](#) »

NRCan Knowledge Search

Categories
Select Category ▾

Recent Comments

daiama on Fossil fuel subsidies dwarf clean energy subsidies; Obama wants to eliminate them

Andres on Clean energy as economic imperative

Andres Velez-Guerra on United States: Climate Change Legislation

Andres on United States: Climate Change Legislation

Vartan on Reading List

NRCan News Room
New Biodiesel Research May 7, 2010

Imagen 23. Provista por Cowan (2010).

No hay estadísticas acerca de los blogs. Se van manteniendo y muriendo conforme a su actualización, cuya fecha es la que mueve la ubicación del blog. Se usa fundamentalmente para compartir información y no tanto para poner información personal.

Videos

Cowen menciona un video que habla sobre árboles. Como todo, estos videos se hacen voluntariamente. Es una manera de capturar conocimiento de la organización. Está emergiendo fuertemente una cultura de videos. Cada vez los videos son más profesionales.

Lecciones aprendidas

Se ha podido generar en NRCan una cultura de contribución de la información y el conocimiento con el apoyo de las CoPs. La producción es de propiedad colectiva y la responsabilidad, compartida.

Les tocó desafiar las estructuras de gestión existentes con nuevas maneras de trabajar. Se avanzó con reglas y perspectivas diferentes aprovechando que la tecnología disruptiva crea oportunidades para nuevos enfoques.

A medida que avanzaron fueron descubriendo que la tecnología debía ser enfocada como una herramienta para habilitar la gestión de la información, la promoción de las mejores prácticas y el cambio cultural. Para ello hay que aprender a trabajar con ellas, permitiendo el desorden en las cosas y evitando la urgencia de tener todo bajo control.

3.3. La OPSPedia de la Provincia de Ontario: “La gestión antes que la tecnología”⁴³

La OPSPedia nace dentro de la OPS (*Ontario Public Service*), que es el organismo responsable de coordinar toda la oferta de servicios y contenidos del gobierno provincial. Surge en 2009, como el espacio colaborativo 2.0, inicialmente conformada por quienes trabajaban en el canal Web. David Tallan comenta al respecto: “Empezamos sin recursos ni empleados especiales. Enfrentamos, también, todos los prejuicios”.

La Plataforma de la OPSPedia unifica, en una sola entrada y ambiente, las herramientas 2.0 y, obvio, sus contenidos. Uno de los motores impulsores son las CoPs que van logrando el alineamiento del conjunto de los organismos, en bloque, tras las políticas. Son las que en definitiva van generando amalgamas cada vez más amplias dentro de, en este caso, el gobierno provincial. Las instituciones por si solas no suelen integrar sino dividir. Por eso es tan importante para ellos incentivar la creación y crecimiento de las CoPs.

Quienes están a cargo de la OPSPedia provienen de la tecnología y de las ciencias sociales. Los primeros suelen terminar su formación con ciencias políticas, antropología, comunicación, etc. Este traslado de la tecnología hacia áreas de Ciencias Sociales o administrativas es una constante en casi todos los entrevistados.

Más allá de este relato, iremos buceando este desarrollo con mayor profundidad, a través de imágenes de la OPSPedia provistas por los propios

⁴³ El contacto principal en la investigación provincial fue David Tallan, alto funcionario de la OPS (*Ontario Province Services-OPS*)

entrevistados, junto a documentos entregados, algunos también disponibles por Internet.

OPS (Ontario Public Services)

David Tallan⁴⁴ cuenta que

la OPS (Ontario Province Services) se ocupa de coordinar internamente todo lo que aparece en la Web. Pero, además de los contenidos, nosotros trabajamos con la gente que trabaja en la entrega de dichos servicios (www.serviceontario.ca). Esta estructura coordina con todos los ministerios los estándares de la web y anima a que se normalice la producción como, por ejemplo, respecto a la accesibilidad y la W3C, o generando otras guías para las Comunidades Web... Una de las ocupaciones de OPS es cómo entregar eServices a través del canal web: www.ontario.ca. Pero, además, debemos hacernos cargo de todo el sistema de comunicación con stakeholders como el Parlamento. Nuestra web no trata sólo de servicios sino de toda la información de todos los poderes.

Adentrándonos ya en la OPSPedia, su nombre surgió inspirado en la Wikipedia e Intellipedia (también en la GCpedia ya vista, y en la CivilWiki). En lugar de proveer una variedad de herramientas Web 2.0 separadamente (wikis, social network, social bookmarks, etc), la OPS decidió construir un sitio customizando estas herramientas a sus propias necesidades y ofrecerla al usuario en una sola interfase. La OPSPedia combina una variedad de herramientas y técnicas Web 2.0, bajo un sólo Programa online, consistente y con una apariencia similar. El éxito de esta iniciativa está dado, en parte, por el propio éxito de la Web 2.0 y que estas herramientas son muy fáciles de usar.

Como ya se aclaró, la experiencia tuvo como marco el siguiente principio: La gestión está antes que la tecnología. Mientras todos están excitados con el potencial de la Web 2.0, hay que entender que las tecnologías solas no generan valor agregado. Los enfoques de gestión que contemplan necesidades de compromiso y colaboración llevan, seguramente, a logros exitosos, siempre que se recuerde que la colaboración no es una meta, es una técnica para lograr los objetivos propuestos (Tallan, 2010, 16).

En su uso se ha evidenciado que la información fluye y la gente va conociendo quiénes y cuándo intervienen, qué personas hacen que las cosas sucedan, revelan los “silos” o “islas” organizacionales y, también la mejor manera de conectarse dentro de cada silo; y lo que es importantísimo: permite desarrollar nuevas formas para la entrega de servicios públicos (Chartier, 2010, 36).

Según Tallan,

los antecedentes de esta iniciativa se remontan a 1994, cuando se juntaron todos los productores de Web Sites de Ontario para consolidar estándares comunes. A tal fin, dichos productores se comenzaron a reunir mensualmente en foros. Los encuentros eran presenciales o telefónicos. Para trabajar con los web estándares se organizaron grupos de trabajo voluntarios. Una vez consensuados, los estándares obtuvieron su aprobación formal.

Hace dos o tres años atrás se formalizaron las Web Communities (CoP). Se acordaron roles y guías para poder conformar equipos interdisciplinarios.

⁴⁴ Esta información fue suministrada por David Tallan, Senior Manager de la Enterprise Web Development de OPS (Ontario Public Service). Tallan es responsable de la modernización del canal web por Ontario y de la provisión de estándares y guías para la OPS Web Community. .

Tuvieron también que fijar su Modelo de Gobernanza, esto es: cuál debía ser el funcionamiento inter-organizacional dentro del gobierno provincial. Para lograr un avance parejo en cada jurisdicción, se creó el rol de “Coordinador de la Web”, cuyas funciones consistían en coordinar las tareas para el desarrollo de la Web de modo que no se produjeran superposiciones y asesorar a las autoridades en temas relacionados con ese canal de comunicación. Esos coordinadores, en conjunto, formaron el Comité de Coordinadores Web de la Provincia de Ontario para mejorar la comunicación interministerial de la provincia. Su integración ya, a esa altura, fue obligatoria. Este Comité se dedica a compenetrarse de políticas vinculadas a estas áreas, evaluar propuestas de estándares, generar acuerdos interjurisdicciones (cuando se está trabajando sobre asuntos comunes: caso de “Small Business”: Ministerio de Trabajo y Economía. No existe un Comité semejante para todo Canadá⁴⁵. Este modelo horizontal se fue extendiendo. De manera informal, los Coordinadores de la Web se reúnen ya con quienes tienen puestos similares en el Gobierno Federal y en algunas otras provincias. Entre todos comparten experiencias y líneas de trabajo.

El entrevistado destaca que la OPSpedia surgió de reuniones informales de las CoPs mencionadas. Él mismo concluye que, “para lograr innovación, los grupos no deben formalizarse. Pero lo formal es necesario para que la innovación se transforme en algo real”.

En la barra de la izquierda (círculo) se ofrecen entradas a comunidades, proyectos, glosarios, acrónimos, reportes de investigaciones, cambios recientes y *feedbacks*.

Mensaje central: “La OPSpedia es un espacio colaborativo donde tú estás invitado a aprender, a conectarte y a compartir con tus colegas. Como en todas las Wikis, OPSpedia Wiki está hecho por páginas que puedes browsear, editar y crear por ti mismo. Empieza creando una página o agregando un documento”.

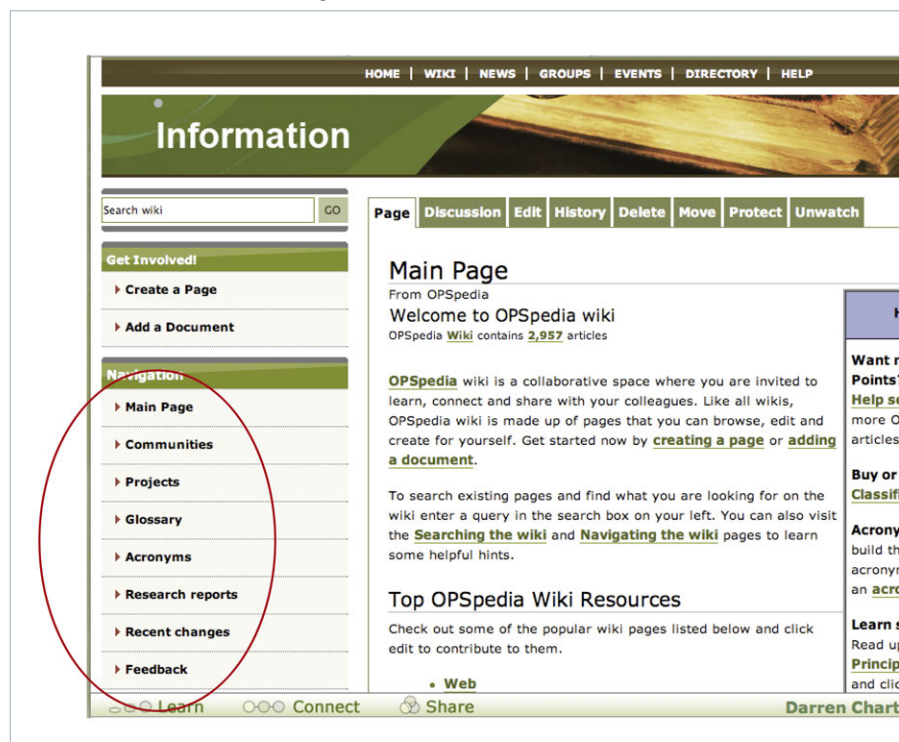


Imagen 24. Chartier, 2010, 17.

⁴⁵ David Tallan, el entrevistado, es el líder de ese Comité.

Aquí lo tenemos al propio Chartier interviniendo en su página dentro de la *Professional Network*. La imagen continúa a la derecha con: "Mis grupos", "Mis contactos", "Mis Eventos", "Mi Muro".

HOME | WIKI | NEWS | GROUPS | EVENTS | DIRECTORY | HELP

Professional Network

Search members GO

Public Edit Profile Change Profile Picture

active 2 minutes ago

My Network

- Activity
- Profile
- Blogs
- Wall
- Contacts
- Groups
- Settings
- Events
- Updates
- Bookmarks
- Log Out

Darren Chartier
darren.chartier@ontario.ca
Edit Profile

What are you working on?

Basic Info

First Name: Darren

My Groups (17) SEE ALL >

- Business Transformation Community of Interest
- Web Community - News and Events
- Tomorrow's Ontario Public Service (TOPS)
- OPS Viking Boat Racers
- test

My Contacts (102) SEE ALL >

- Kate Kalcevich
- Igbu Shawle
- Rifat Abdul Qadir
- Larry Till
- Melissa D'Amico

My Events (7) SEE ALL >

- Introduction to OPSpedia for MMAH Staff
- WTRED - Special Panel and Discussion
- Anduril Launch Party
- A Novice's Guide to Using OPSpedia for MMAH Staff
- Showcase Ontario 2009

My Wall SEE ALL >

On July 20, 2009 You said:

Post

Viewing post 1 to 5 (50 total posts)

1 2 ... 10 »

On July 17, 2009 Terry Dupuis said: [Delete]
thanks d.

Imagen 25. Chartier, 2010, 9.

Novedades

Tallan cuenta, en esa página, que estuvo en un panel y quiere compartir con todos lo que dijo sobre Innovación en la OPS.



Imagen 26. Chartier, 2010, 12.

Ahora veremos un instructivo para crear una categoría de reunión como la que vimos en la figura anterior. Es un ejemplo de edición para precargar un formato de reunión.

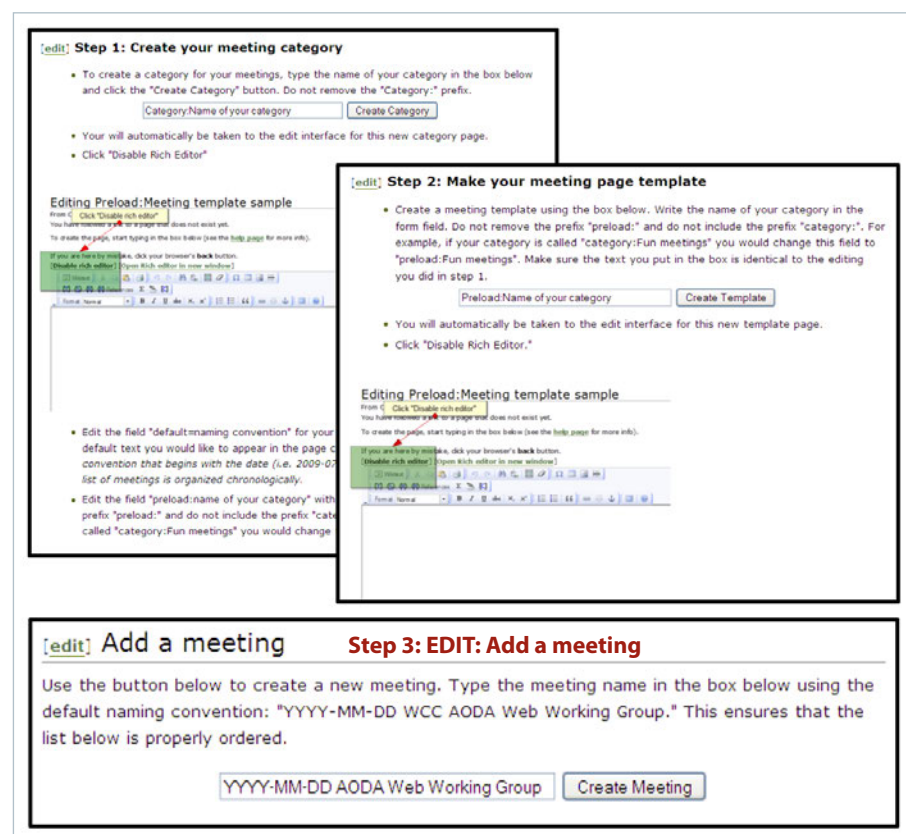


Imagen 27. Chartier, 2010, 18.

Chartier (2010) relata que, en la etapa piloto, la OPSpedia fue un desarrollo típico de web iterativo⁴⁶ como los realizados en el sector privado. El mismo consistió en:

- Construir un prototipo rápido satisfaciendo los mayores requerimientos.
- Solicitar *feedback* y revisiones a usuarios.
- Determinar nuevos requerimientos basados en el *feedback* obtenido.
- Corregir los errores, construir nuevos requerimientos e implementar nuevas iteraciones en la plataforma.
- Continuar solicitando feedback de los actuales usuarios, repitiendo el ciclo del modo más frecuente posible.

Es una plataforma que recién está ganando adeptos dentro del gobierno. La figura que sigue demuestra, a abril 2010, los miembros de OPSpedia por Ministerio. Se está hablando de una iniciativa muy nueva y, también, como dijimos, de adhesión voluntaria.

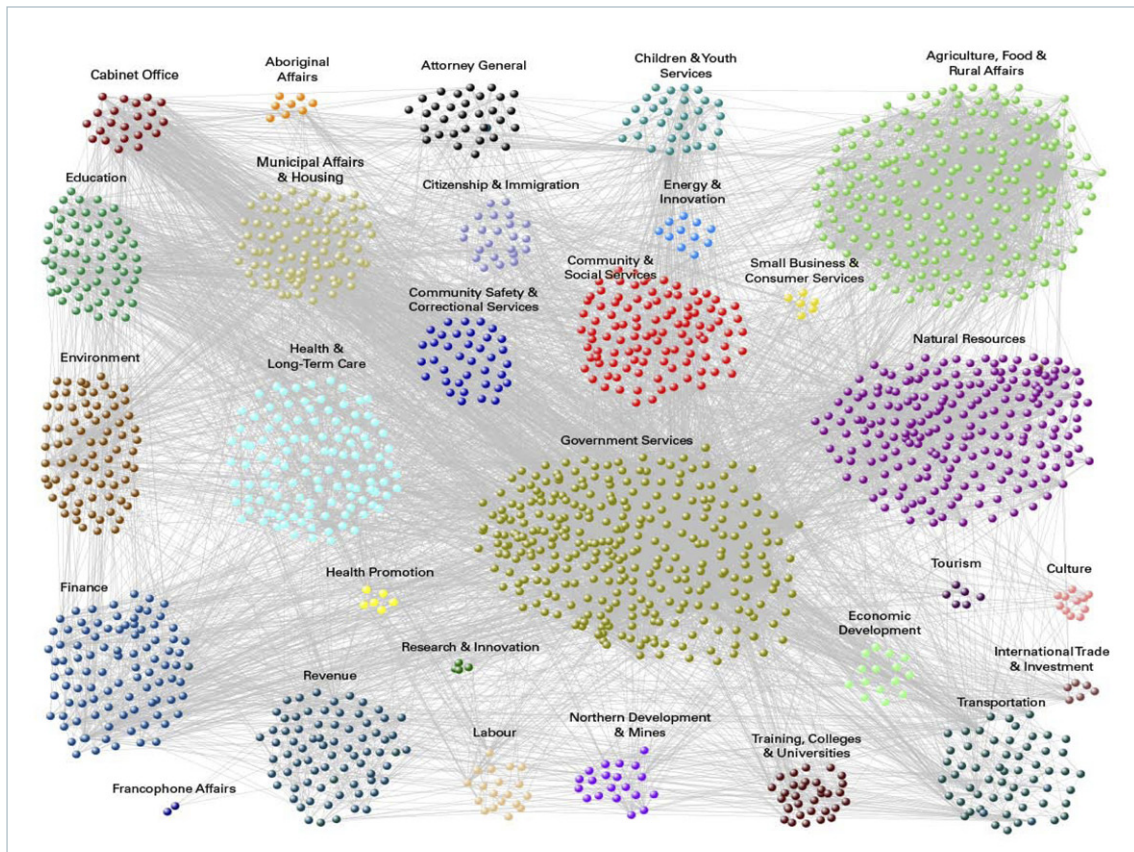


Imagen 28. Chartier, 2010, 22.

La parte más importante de la figura que antecede son las líneas grises, que indican cómo la gente y los grupos están conectados.

La próxima figura muestra su crecimiento en el tiempo (vertical: número de usuarios). En el año 2010 los usuarios superaban los 4.000, un 10% de la población de empleados total en la provincia.

⁴⁶ Iterativo significa que se está repitiendo una secuencia de casos “n” veces. Cada vez que se repite, es una iteración. Es un procedimiento de desarrollo de software.

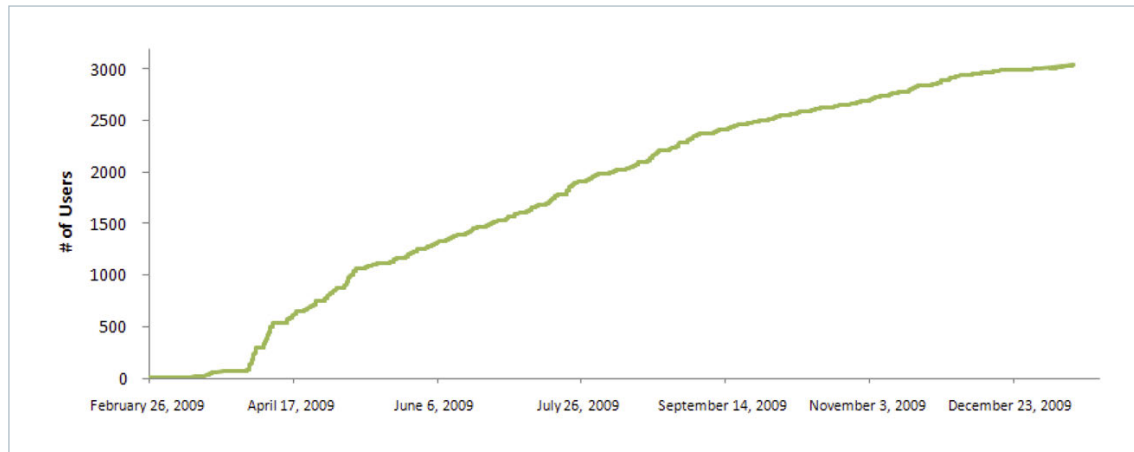


Gráfico 8. Chartier, 2010, 23.

La OPSPedia asegura una nueva vía de comunicación a los usuarios profesionales que permite cambios de lenguaje desde una red social a una red profesional. Con base en desarrollos como Wikipedia, la OPSPedia está per-



Imagen 29. Chartier, 2010, 25.

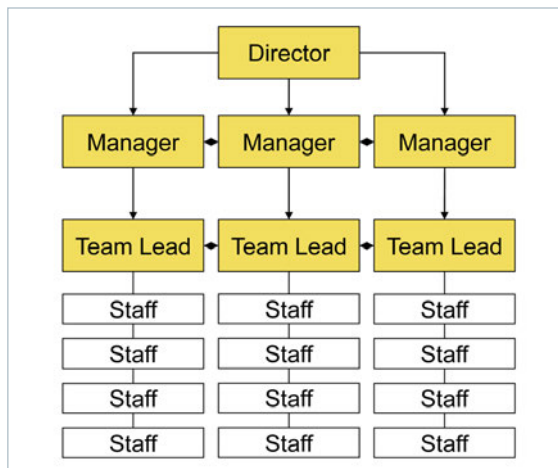
mitiendo la generación de una Enciclopedia por parte de los empleados. En el momento en que fue escrito el pdf (Chartier, 2010) ya contaba con 3.000 artículos sustanciales de varias temáticas relevantes dentro de OPS.

Una de las primeras tareas fue generar reglas de comportamiento, dando responsabilidad a través de atribuciones (los posts no son anónimos); y disponiendo varias herramientas para permitir a los usuarios más activos moderar el contenido.

Por otra parte, y esta es una función muy relevante también, está siendo usada para capturar distintos tipos de conocimiento, incluyendo: agendas y minutas; feedbacks de los empleados; documentación de proyectos específicos; esto es: la memoria organizacional.

En la imagen de la izquierda encontramos ayuda para la escritura: lenguaje sencillo, gramática, escritura en la Web, etc.

Forma usual de concebir las organizaciones



Redes o CoPs

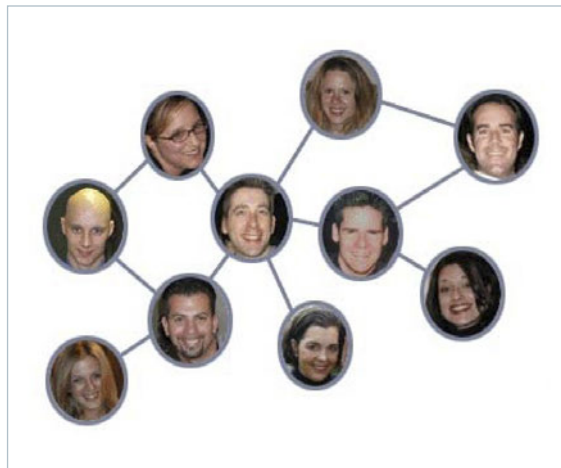


Gráfico 9. Chartier, 2010, 28-29.

¿Cómo trabaja la gente en redes informales? Se conectan directamente unos con otros independientemente de la rama organizacional a la que pertenezca. Evitan la fatiga de las reuniones y los proyectos demorados usando canales menos formales. La información fluye más rápidamente

Escenario hipotético de equipos

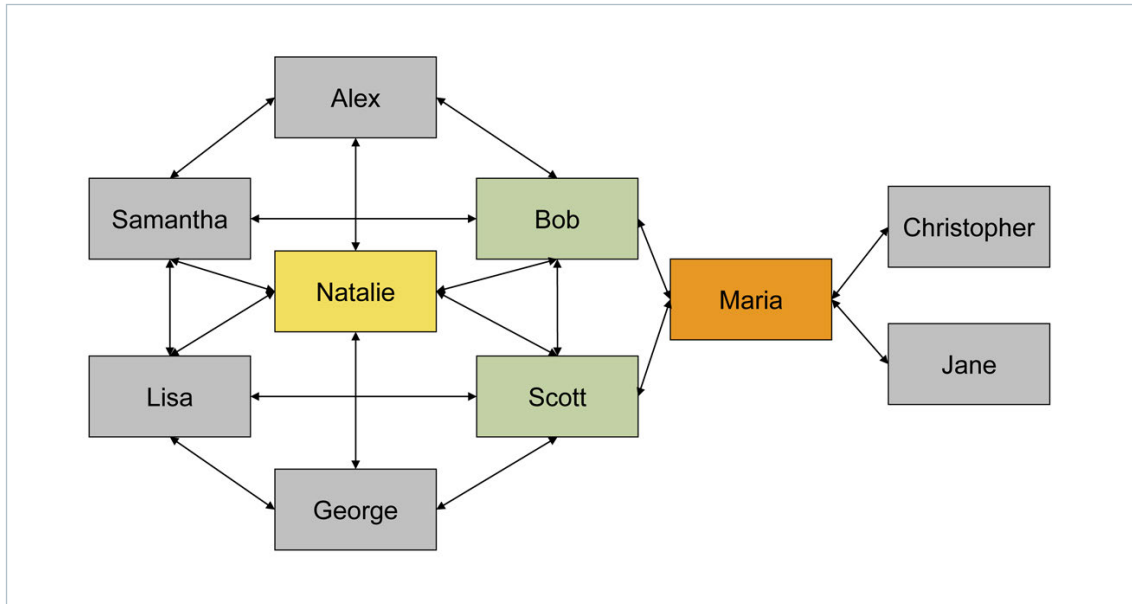


Gráfico 10. Chartier, 2010, 30.

OPSPedia Social Network Analysis (SNA). Análisis de la red social

Este tipo de análisis permite demostrar cómo OPSPedia conecta gente en una organización tan grande como OPS, mejora la manera en que se recoge y comparte información unos con otros, aumenta el compromiso de los empleados y ayuda a identificar gestiones eficientes y ahorros en los costos.

Explicación del gráfico

1) *Centralidad/Intermediación*: La gente más cercana se encuentran en el centro. Los más conectados son:

- Gente muy conectada, con influencias
- Gente que está conectada a otros que no lo están (personas con poder)

2) *Más allá de los límites del círculo central*: La gente en este círculo está conectada con gente del círculo central

- Tienen un gran conocimiento de lo que va a pasar en el contexto más general
- Pueden controlar el flujo de la información: lo que se comparte y lo que no

3) *Perispermia*: Gente que no está bien conectada pero que tiene potencial para ser fuente de nueva información e ideas novedosas

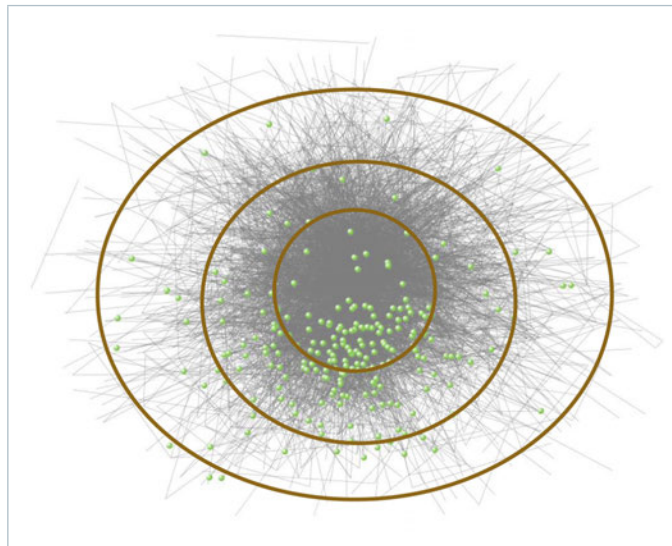


Gráfico 11. Chartier, 2010, 31.

1) *¿Quiénes están en el centro?*

Los que primero adoptaron la OSPedia son la *Web Community* porque son los *betatesters* y desarrolladores, porque la Web y la comunicación informal es su forma de compartir información.

2) *¿Quiénes están en el grupo del medio?*

Miembros tempranos, apoyos comunicativos y gerentes de *IT cluster*. Algunos staff políticos y gerenciamiento

3) *¿Quiénes están en la periferia?*

Personal del ministerio que ha oído hablar de OPSpedia y tiene al menos un contacto en OPSpedia

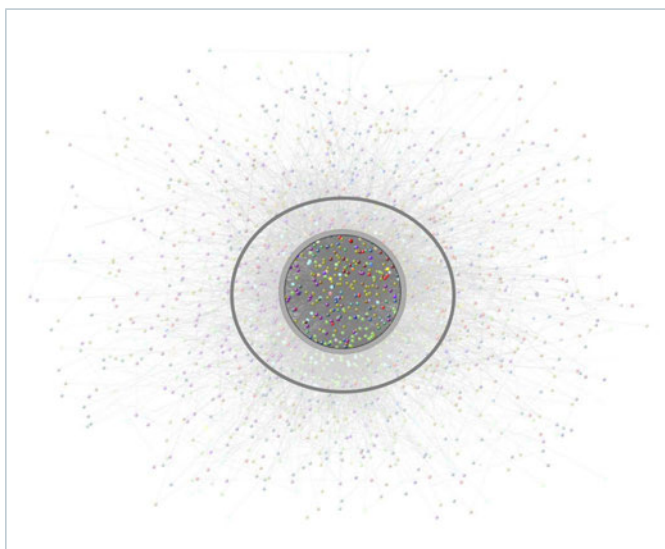


Gráfico 12. Chartier, 2010, 32.

Actividades en la OPSpedia⁴⁷

Las actividades se centran en:

1. *Investigaciones:* Las investigaciones en tiempo oportuno son cruciales para asegurarse de que están desarrollando iniciativas correctas hacia el Gov 2.0.
2. *Pruebas Pilotos:* Si se identifican nuevas herramientas y técnicas, es muy importante realizar pruebas pilotos internas⁴⁸.
3. *Aprendizaje:* A veces las pruebas pilotos son exitosas, otras no. Cada iniciativa es registrada en detalle (qué es lo que ha sucedido) y esta recopilación sirve para informar a todo otro proyecto que continúa en esa misma línea. El mejor proyecto es, eventualmente, una empresa colectiva.
4. *Expansión:* Si lo amerita, los beneficios de las pruebas pilotos necesitan ser compartidos por toda la organización.

Ahora listaremos las herramientas Web 2.0 en uso y algunos de sus contenidos.

Wikis

Las wikis permiten a muchos autores, que no coinciden en horarios ni geográficamente, crear un documento conjunto. Pueden ser usadas tanto internamente como externamente, para lograr el compromiso de la ciudadanía.

Para la consolidación de la Wiki, como podrán ver en la imagen siguiente, se construyen reglas básicas, guías, estilos, formatos, imágenes, hipertextos, instalación de software, glosarios y también aperturas temáticas.

⁴⁷ A partir de aquí se traduce un pdf entregado por David Tallan (2010).

⁴⁸ Para esto también existe OPSpedia, como ya veremos.

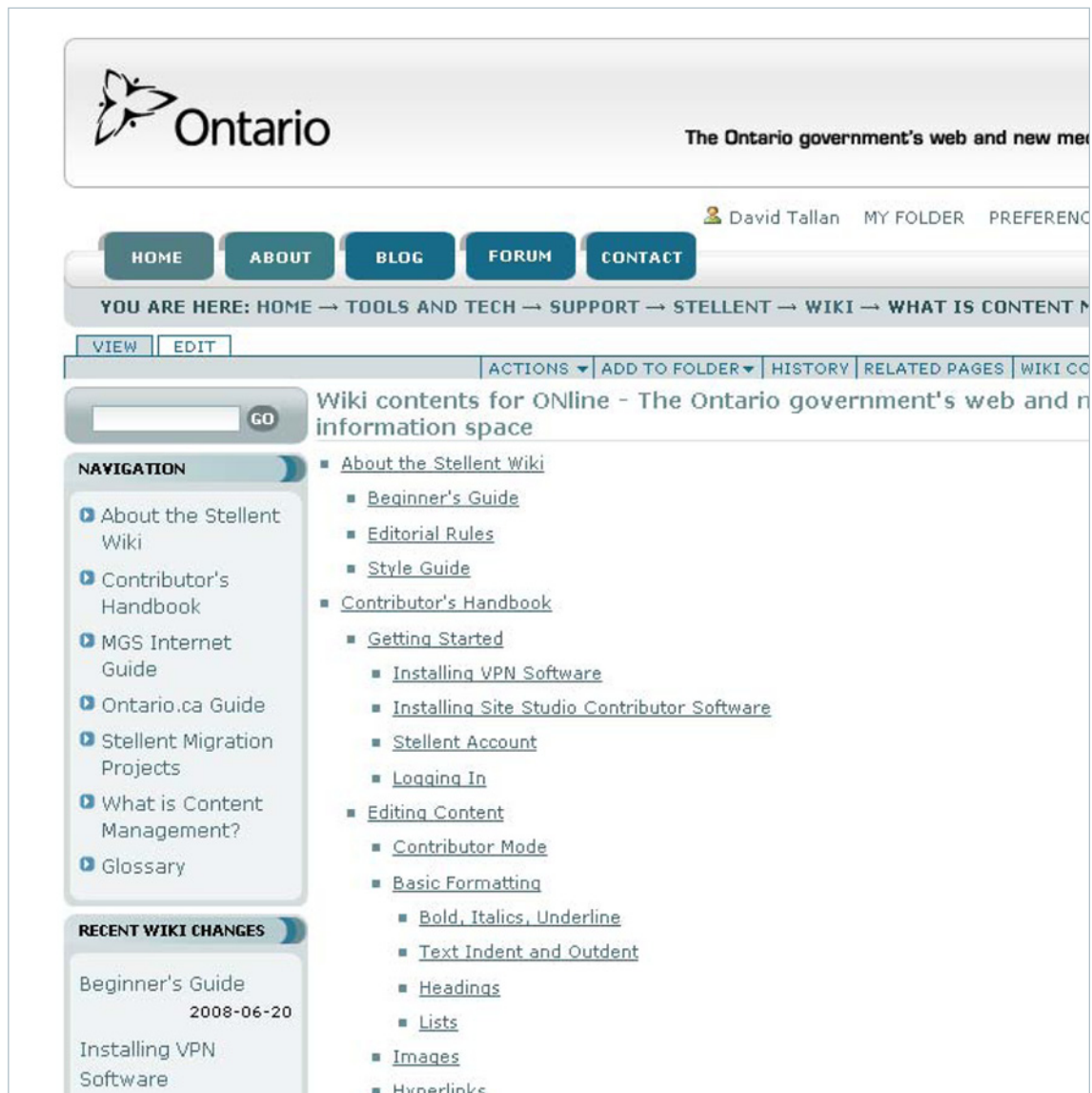


Imagen 30: Tallan, 2010, 9.

Ejemplo de participación en la Wiki de la IT Solutions Community

Incorporar los contenidos que son más relevantes para la IT Comunidad, procedentes de fuentes internas o externas.

Lista de OPS IT Soluciones disponibles

Quién es quien en la IT Comunidad

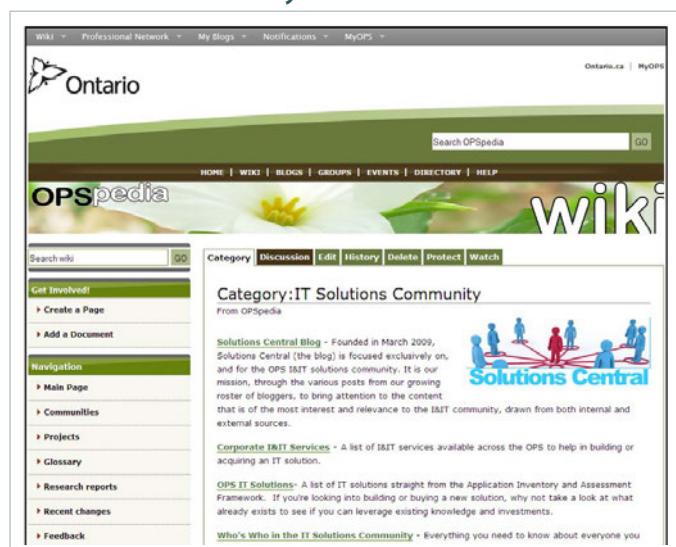


Imagen 31. Tallan, 2010, 23.

Participation Points

Aquí se pueden ver la cantidad de intervenciones. David Tallan encabeza la lista.

Participation Points		
Rank	Name	Total Points
17	 David Tallan	14571
1	 Susie Floresco	73543
2	 Mostafizur Rahman	52833
3	 Annie Luong	51139
4	 Moira Fogarty	36325
5	 Carole St. Laurent	24222
6	 Charles Tabone	23273
7	 Tom Sommerville	22835

Imagen 32. Chartier, 2010, 13.

Blogs

Los blogs permiten a la gente y a las organizaciones compartir información y conectar a los líderes de la organización con los empleados y, a los líderes políticos, con la ciudadanía.

Los blogs van avanzando con la incorporación de herramientas como los audios y los videos.

Chartier comenta: "Los blogs no son anónimos (requieren nombre y apellido, más e-mail) y tienen restricciones de contenidos, ya que no pueden decir algo inapropiado o exponer cuestiones confidenciales. No se usan para la comunicación externa. Los únicos blog de ese tipo son los políticos, desarrollados por las autoridades políticas. Sus blogs respecto a asuntos internos no pueden circular en otro ámbito".

Micro-blogs

Los micro-blogs, como Twitter, permiten la comunicación a través de mensajes cortos que pueden ser enviados a mucha gente. También puede ser utilizado para comunicaciones internas y externas (noticias, marketing, y emergencias). Internamente puede ser usado para coordinar equipos, hacer preguntas, recibir respuestas y para compartir información.

Internamente puede usarse para coordinar equipos, preguntas y respuestas y compartir información



Imagen 33. Tallan, 2010, 12.

Social Networks

Sirven para conectar gente dentro y fuera de la organización, compartir intereses, habilidades y metas. Cuando los empleados mantienen una network con colegas, es más fácil trabajar colaborativamente. Como organización, permite apoyar a las CoPs y comunicarse eficazmente con los stakeholders.

En la imagen podemos ver un ejemplo en Facebook "Cambia el mundo: El desafío de los jóvenes voluntarios de Ontario"



Imagen 34. Tallan, 2010, 12.

Social Bookmarks

Permiten salvar y compartir sitios útiles en Internet. Se usan *Bookmarks* etiquetados para la fácil recuperación. Puede hacerse la búsqueda por títulos, tags o usuarios. Pueden ser sindicados.

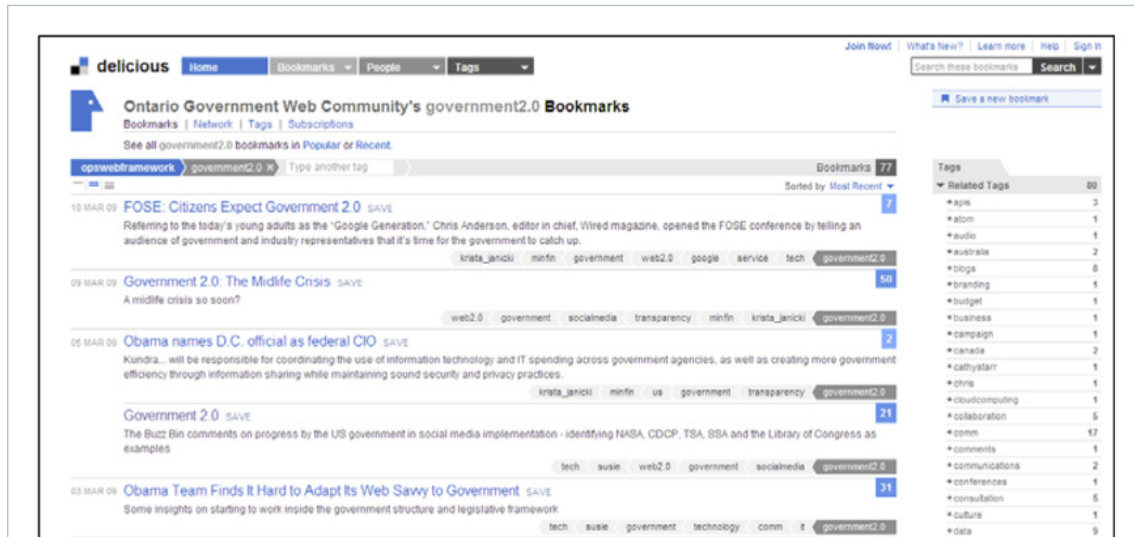


Imagen 35. Tallan, 2010, 13.

Preguntas a la propia comunidad (ver recuadro más pequeño, arriba en el ángulo superior izquierdo)



Imagen 36. Tallan, 2010, 24.

Mash-ups

El compartir datos a través de XML permite crear toda suerte de servicios innovadores a través del trabajo conjunto de diferentes áreas del gobierno. El gobierno puede cruzar servicios como los dados por Google Maps con información pública. También lo puede hacer el público directamente cuando la información es abierta.

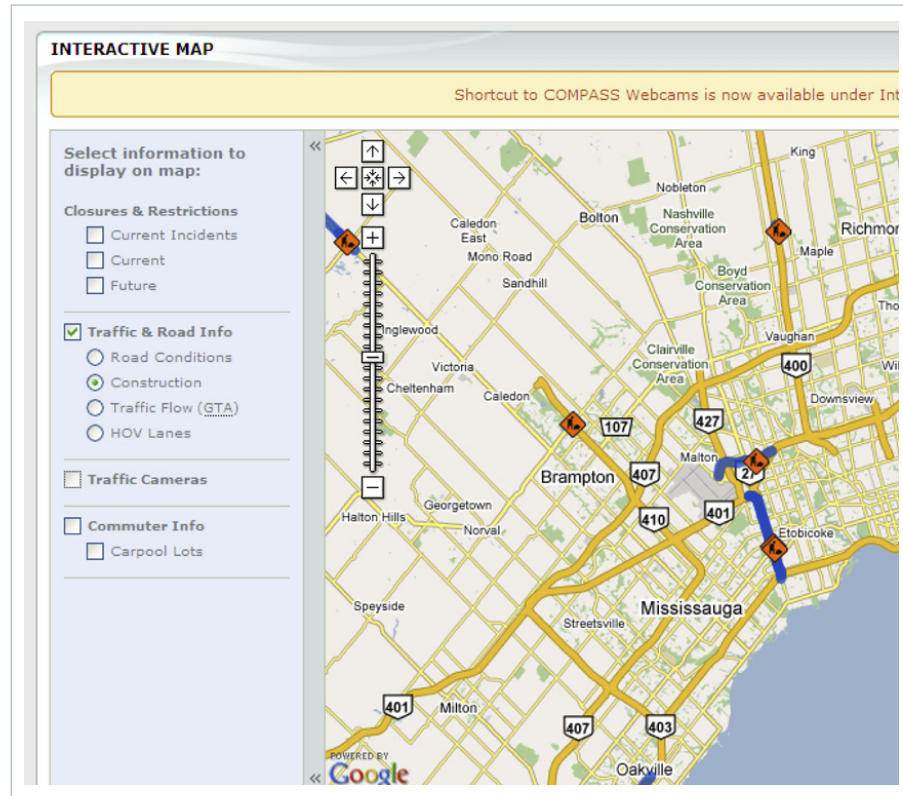


Imagen 37. Tallan, 2010, 14.

Mundos virtuales como *Second Life*

Permite juntar a las personas cuando están físicamente lejos. Existen muchas experiencias, desde embajadas virtuales a ferias virtuales de empleo. Además, puede ser usado para reuniones y conferencias, permitiendo un ahorro sustancial en viajes. Otra utilidad es la de entrenar a empleados en la prestación de servicios, como ya vimos antes.

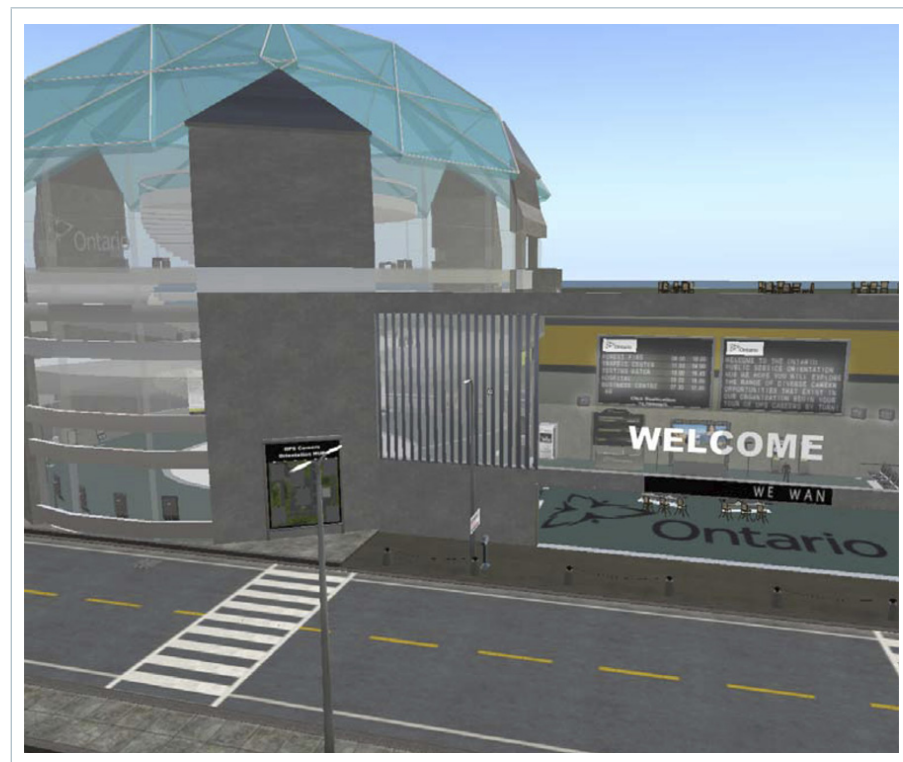


Imagen 38. Tallan, 2010, 15.

Creación de la propia cuenta (Detalle de la página)



Imagen 39. Tallan, 2010, 22.

OPS Lab

Sameer Vasta⁴⁹, quien está a cargo de la iniciativa, manifiesta *que* “OPSLab permite el desarrollo de experiencias pilotos. Antes no había flexibilidad para formular nuevas ideas o proponer herramientas. Ahora estas ideas pueden desarrollarse de una manera rápida y probarse para luego expandirse. Estos Lab son abiertos y funcionan online”.

Debate sobre Proyectos

A continuación vemos cómo funciona la OPSpedia para el debate y generación de compromisos colectivos respecto a Proyectos:

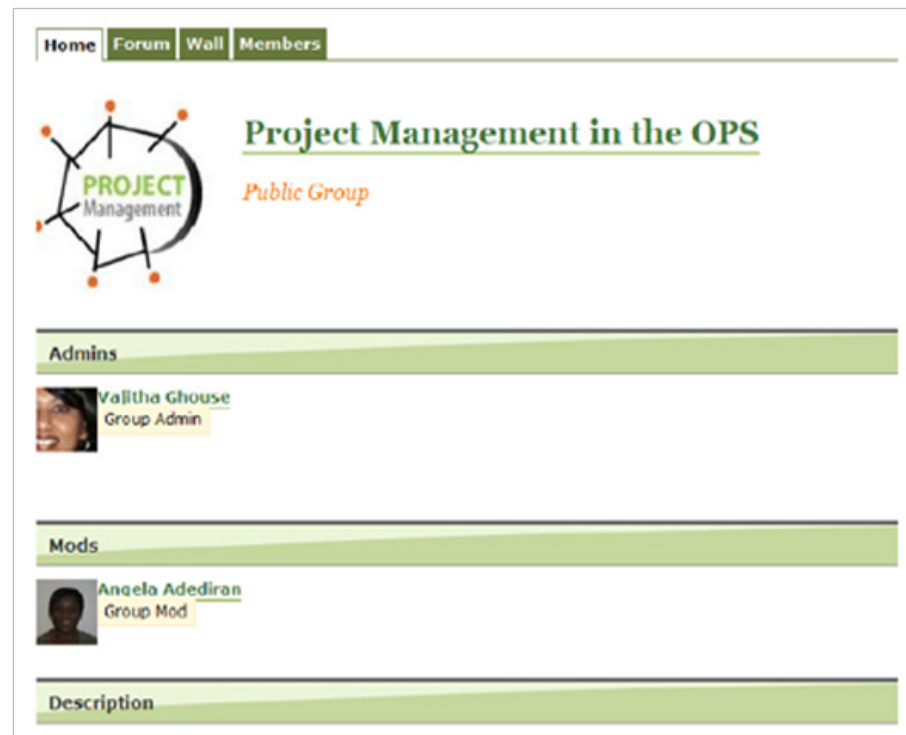


Imagen 40. Tallan, 2010.

⁴⁹ Sameer Vasta, antropólogo, es parte de la OPS. Su función es implementar la OPSpedia y está a cargo de la OPS Lab, desarrollo que se explica en el texto principal.

Un área de OPS que investiga el futuro de la Web y los gobiernos

Vasta manifiesta que parte de su trabajo es investigar cómo se puede usar la Web internamente para mejorar la productividad y la colaboración interna. "También indago cómo lograr que la gente esté lista para usar la Intranet, cómo crear una cultura de flexibilidad a través de la OPSPedia, entre otros temas".

Darren Chartier, que se encuentra en el cubículo continuo de Sameer Vasta, también colabora en investigar las tendencias en Internet, las oportunidades y riesgos para el gobierno. Por otra parte, asesora sobre la adopción de dichas tendencias dentro del gobierno y su pertinencia. Nos cuenta:

Por ejemplo, las autoridades quieren que se implementen Wikis sin saber realmente mucho de qué se trata. Tal es el caso de las consultas públicas. Todo el mundo ama las wikis pero lo que no entienden es que la wiki es sólo una herramienta sin significado. Ellos necesitan tener claro el para qué y darse un tiempo para madurar su implementación. Trae otra anécdota relativa al uso de la Wiki con la ciudadanía: Recuerdo una consulta pública, usando wiki, que duró dos semanas, donde hubo 10 millones de entradas pero ninguna respuesta se dio según las expectativas de uso.

Por su parte, Tallan comentó que los pedidos de uso de redes sociales son, en general, solicitados por los políticos para mostrarse "aggiornados". Luego no saben qué hacer con las consultas y, los consultados no responden según las expectativas. Además, la participación en las redes sociales no es universal así que los resultados suelen terminar siendo opiniones sesgadas. "Me contaron una consulta sobre propuestas realizada por el gobierno de Obama durante la crisis económica. En dicha consulta la mayoría concluyó que lo más importante en ese momento era la legalización de la marihuana. Vaya uno a saber quiénes eran los que emitieron su opinión".

Continúa Chartier:

Estos deseos sobre un terreno desconocido, nos obliga a pensar a Internet como una nueva disciplina en lo que hace a establecer sus reglas de uso para la organización. Yo estoy investigando cómo se puede institucionalizar su uso internamente. La burocracia es muy rígida para este tipo de interacciones no formales pero las cosas van cambiando rápidamente. Por un lado, los gobiernos comienzan a comprender cada vez más lo que la gente le requiere. Por el otro, se está produciendo un cambio demográfico, el retiro de la gente de las organizaciones y el ingreso de jóvenes (analistas juniors) que están acostumbrados a interactuar. Cuando se les plantea un problema, se conectan directamente. Estas mecánicas no son absorbidas por las jerarquías porque ellos están muy ocupados para interactuar (organización burocrática vs. Funcionamiento en redes). Sin embargo, el futuro nos augura relaciones más horizontalizadas y menos niveles jerárquicos, estructuras achatadas.

Respecto a los beneficios de la OPSPedia, el nivel jerárquico terminará (y ya lo hace) usando recursos de estas interacciones y producción colaborativa. Sería fantástico que las autoridades jerárquicas se movieran siguiendo la circulación de las ideas. Es un proceso. Algunos ya tienen su propio blog interno.

Hace un año que creamos OPSPedia. Nosotros ayudamos a interactuar a los funcionarios. Nuestra misión es conectar unos con otros para coordinar cuestiones temáticas como la asistencia a pequeñas empresas, por ejemplo.

Preguntado por la incidencia de la participación en la carrera administrativa, Darren responde: "Todas las interacciones y participaciones en la OPSPedia

no tienen ningún impacto en la carrera, ni en las promociones o concursos. La participación debe tener como norte la utilidad, no la carrera individual”.

4. Referencias

Bibliografía utilizada para describir las experiencias canadienses

- Charette, C. (2009) “GCPedia a success, says Government of Canada CIO” Tech Vibes. Octubre 2009. <http://www.techvibes.com/blog/gcpedia-a-success-says-government-of-canada-cio> ubicado el 2/11/10
- Chartier, D. (2010) “OPSPedia, a new intranet for the Ontario Public Service”. Presentation to Toronto Wiki Tuesday, 13 de abril de 2010. <http://www.misa.on.ca/en/conferences/resources/Case-Ontario.pdf> ubicado el 16/10/10
- Cohendet, R. & Creplet, F. (2001) “CoPs and Epistemic Communities: A Renewed Approach of Organisational Learning within the Firm”. http://www.eco.enst-bretagne.fr/Etudes_projets/RNTL/workshop1/dupouet.pdf ubicado el 22/5/04.
- Crozier, B. (2010) “Gobierno 2.0. Experiencias canadienses e internacionales. Material para una conferencia en el tercer Taller de las Jornadas Internacionales “Tecnologías, Conectividad, Internet: Una oportunidad para el Desarrollo Regional”. CFI. 01/12/10. Documento facilitado por Dante Moreno.
- Dowler, R. (2009) “Collaboration & Web. Modernization in the Ontario. Government”. Presentación noviembre de 2009. http://www.itac.ca/uploads/events/nov26-09/Collaboration_and_Web_Modernization_in_the_Ontario_Gov.pdf.
- Falivene, G y Kaufman, E y (2005). “The potential of Communities of Practice (CoPs) in Argentina to articulate Public Organizations into networks”. *The Encyclopedia of Communities of Practice in Information and Knowledge Management*. Coakes, E. y Clarke S. Edit. (Univ. Westminster/Hull. U.K). Idea Group. Identificable en <http://www.idea-group.com/reference/details.asp?ID=4458&v=contributors>.
- Tallan, D. (2010) “Government 2.0. The fundamentals of the Ontario approach” http://www.misa.on.ca/en/conferences/resources/ONTARIO_DTallan.pdf ubicado el 14/10/10

Entrevistas a funcionarios del gobierno provincial de Ontario. *Ontario Public Service (OPS)*

- Darren Chartier. *Senior Analyst, Emerging Web Technologies e-Government, Office of the Corporate Chief Strategist*. 10 de octubre de 2010.
- David Tallan. *Senior Manager, Enterprise Web Development*. 6 de octubre de 2010.
- Sameer Vasta, *Senior Analyst, OPSLab y Emerging Web Technologies Technologies e-Government, Office of the Corporate Chief Strategist*. 10 de octubre de 2010.

Entrevistas a funcionarios del gobierno federal

- Marj Akerley, *Executive Director, Organizational Readiness Office (ORO) Treasury Board of Canada Secretariat*. 19 de octubre de 2010.
- Peter Cowan, *Director, Enterprise IM. Natural Resources Canada*. 19 de octubre de 2010.