



MEMORIA PREMIO A LAS MEJORES SUGERENCIAS

*“La finalidad de este premio es el reconocimiento oficial de aquellas personas que se hayan distinguido especialmente en la **presentación de sugerencias que puedan traducirse en una mejora de la calidad de los servicios**, valorándose en concreto alguna o varias de las siguientes dimensiones: Viabilidad económica; Impacto en la Universidad; Facilidad de ejecución; Resultados en relación con la situación anterior”*

Atendiendo a esta Base Sexta del Premio a las Mejores Sugerencias, presentamos esta propuesta que puede facilitar una mejora de la calidad de los servicios:

WIKIUCA - WIKI en la Universidad de Cádiz.

El origen de la palabra wiki lo encontramos en la expresión "wiki-wiki", que en hawaiano significa "rápido" y es repetida entre los remeros de las canoas que conocen el valor del **esfuerzo colaborativo** en la consecución de un **objetivo común**.

Ward Cunningham inventó las wikis como una página web abierta, en cuanto que permite a cualquier usuario visitarla, añadir contenido o eliminarlo, aunque dicho contenido lo haya introducido un tercero. De este modo, el sitio crece gracias al constante trabajo de una comunidad de usuarios interesada en los mismos temas, gracias al **esfuerzo común** por mejorar la wiki que les une.

Las wikis constituyen un paso más avanzado a los blogs, que han tenido una enorme proliferación en la red. Ahora, es el turno de las wikis. La wiki puede beneficiar a nuestra comunidad universitaria, comenzando con el personal de administración y servicios, si la utilizamos a nivel interno para compartir conocimiento.

Nuestro objetivo

Las personas que firmamos esta memoria creemos que, uno de los mayores problemas al que nos enfrentamos como personal de administración y servicios y que, por ende, existe en toda la comunidad universitaria, es la falta de colaboración que se vive entre los distintos estamentos y unidades.

Wiki es sinónimo de colaboración, por lo que si no existe este tipo de cultura en nuestra Universidad, si las distintas unidades, lejos de colaborar, funcionan como pequeños reinos de taifas, la wiki no funcionará.

Esto es lo que queremos cambiar. Queremos que exista una cultura corporativa asumida por el personal, un sano corporativismo o colaboración entre nosotros, lo que podríamos llamar “compañerismo”, para que la wiki sea una herramienta que sirva, que se aproveche, que se utilice y que, finalmente, interese a todos de forma que resulte ser el primer paso que nos permita conseguir nuestro objetivo: **compartir conocimiento y colaborar entre nosotros**.

Las **tecnologías de colaboración** sirven para provocar lluvias de nuevas ideas, para gestionar proyectos, para intercambiar consejos sobre los servicios y para entablar relaciones sociales entre los integrantes de la empresa.

A través de una wiki, podemos aprovechar el talento que se encuentra dentro de nuestra organización y compartirlo entre todos los que formamos parte de ella.

¿Cómo?

Nuestra forma de hacerlo: A través de la creación de grupos de trabajo de personas formen parte de grupos informales, en ámbitos especializados por temas.

Los grupos informales pueden convertirse en aliados importantes para conseguir objetivos, ya que los individuos que forman parte de ellos encuentran en el grupo sentido de pertenencia y protección ante posibles problemas, además de presentar ideas comunes. Lo ideal es que la organización canalice esta energía de manera positiva, ayudando al buen desarrollo del grupo para que se convierta en un aliado, y no en posible enemigo.

No queremos personas con excesiva responsabilidad en la jerarquía, que puedan quizás ralentizar el trabajo de poner en marcha una wiki, debido a problemas de agenda. Démosle el sitio a otros, a los informales.

Comencemos con la creación de cultura progresiva, empecemos a fomentar el desaprendizaje organizativo (rompamos algunas rutinas). Cambiemos para mejorar en nuestros servicios, pero desde dentro. Entendemos que no puede ser de otra forma.



Viabilidad económica

En estos momentos ya se dispone en la UCA de una Wiki que se usa en el Área de Informática (wikiciti) donde los técnicos del Área, geográficamente distribuidos por campus, la utilizan para compartir conocimiento, herramientas, manuales, instrucciones, trucos...

Sólo se necesitaría para empezar a trabajar y ponerla a disposición de los usuarios, la dedicación de algunas horas de los técnicos de informática para adecuar la infraestructura necesaria.

Facilidad de ejecución

La idea sería aprovechar la infraestructura creada y abrir nuevas wikis bajo demanda a los grupos de trabajo o unidades que puedan utilizarla como mecanismo de apoyo a su labor diaria. Es muy interesante para unidades o grupos de trabajo distribuidos por los campus que necesitan disponer de herramientas para compartir conocimiento o consultar instrucciones; por ejemplo, creemos que sería una útil herramienta para el Área de Alumnos y las Administraciones de Campus (Secretarías y Administración económica).

Impacto en la Universidad

La gente puede opinar, expresarse, tener acceso inmediato a la información, y la barrera de entrada será poco limitada. Es un sistema más democrático, interactivo y transparente. Todos estos **valores provocan cambios en las personas**, que esperamos contribuyan a conseguir nuestro objetivo. Hay un **cambio de valores** como consecuencia de las características de Internet: se crece con valores más transparentes y comunicativos. Una organización como la nuestra debe plantearse cómo esos valores influyen sobre la gente y cómo se pueden aprovechar para la mejora de la calidad, adaptándonos a ellos, renovándonos.

La democratización del estatus favorece a la organización. Antiguamente los expertos eran los que creaban el conocimiento. Hoy en día gracias a las múltiples herramientas de la Web 2.0 todo el mundo puede contribuir. La gente contribuye en wikipedia, por ejemplo, porque le gusta, le divierte, porque opina que la información debe ser gratuita y le gusta poder compartir sus conocimientos para informar a los demás. La colaboración horizontal, por tanto, ayuda a obtener soluciones rápidas a los problemas, algo que no ocurre con las arquitecturas basadas en el estatus.

Las personas obtienen cada vez más ideas fuera de las organizaciones, ideas que pueden provenir de socios o clientes y no de los departamentos internos de la empresa. Para ello las redes sociales pueden ser muy útiles, para obtener más conocimiento y más ideas, que se llevarían a cabo dentro de la organización gracias a sus capacidades. Es decir, la tecnología hace que las **organizaciones sean más abiertas**.

De hecho, según Forrester Research, las wikis son la **herramienta de la Web 2.0 más prometedora y con el mayor potencial de crecimiento dentro de la empresa**, debido a la ventaja que ofrecen de colaboración.

Resultados en relación con la situación anterior

Los resultados que esperamos obtener si se lleva a cabo la idea, con el apoyo de la Gerencia, podrían ser algunos de los siguientes:

- ✓ Reducción del tráfico de e-mails y aumento de la productividad en algunas tareas. Al menos, así nos lo cuentan Nokia y el banco Dresdner Kleinwort. La utilización de los e-mails en los procesos internos puede, o cambiar, o reducirse. La máxima "No envíes un e-mail, usa la wiki" se puede convertir en algo usual, ya que mejora enormemente la colaboración en el trabajo. El resultado de usar una wiki para la organización en su trabajo, en algunos departamentos, ha recortado el uso del correo en un 75%, manteniendo la productividad en niveles muy parecidos o incluso superiores, ya que los empleados tienen que ir a una única fuente de información, siendo el trabajo en equipo mucho más eficiente.
- ✓ Aumento de la interacción entre iguales, el uso compartido y la actuación global como elementos integrantes del lugar de trabajo del futuro.
- ✓ Mejora de la comunicación interna. Las organizaciones tienden a controlar su información y muchas de las comunicaciones tradicionales, por muy fáciles que se quieran hacer, son pesadas y demasiado estructuradas. Las wikis son sistemas útiles para hacer fluir el conocimiento y para tener las diferentes partes de la empresa mejor comunicadas entre sí. Esto, al menos, es lo que afirma Jimmy Wales, fundador junto con Larry Sanger, de Wikipedia.
- ✓ Generación de confianza. El entorno colaborativo exige de los usuarios que compartan el control y eso acaba generando confianza entre ellos. Cuando más participación obtienes, mayor es la calidad que se consigue en un proyecto.



ANEXO - Consultas realizadas. Bibliografía

López Ortega, E. *Uso de las herramientas de la Web 2.0 en la empresa: situación actual y tendencias.* Octubre, 2009
<http://arantxa.ii.uam.es/~jms/pfcsteleco/lecturas/20091105ElenaLopez.pdf>

Mira, Jorge. *¿Para qué quiero una wiki en mi empresa (I y II).* Abril, 2011. <http://www.baquia.com>

Morales, Raúl. *Las empresas usan ya el modelo de Wikipedia para organizar su trabajo.* Abril, 2007.
<http://www.tendencias21.net>

Mosquera, N. *Las wikis y las redes sociales deberían encontrar su hueco en la empresa.* Noviembre, 2008.
<http://www.idg.es/computerworld/Las-wikis-y-las-redes-sociales-deberian-encontrar-/seccion-ti/noticia-73414>

Salivas, Oscar J. *La importancia de los grupos informales.* <http://www.gestiopolis.com/>

Tapscott, D.; Williams, A.D. *Wikinomics. La nueva economía de las multitudes inteligentes. Capítulo 9. El lugar de trabajo wiki.* Ed. Paidós, 2007

Ward Cunningham. http://es.wikipedia.org/wiki/Ward_Cunningham

Entrevista a Jimmy Wales. *El estilo wiki agiliza la comunicación de las empresas.* www.cinco dias.com