

MBA 2010

TECNOLOGIA Y PARTICIPACION SOCIAL

Por Emiliano Veloso

Tutor: Paola De Simone

Buenos Aires, Argentina

Junio 2015

Agradecimientos

A mi familia que siempre estuvo a mi lado.

También quiero agradecer a mis compañeros del MBA con quien compartí los años de estudio y a los profesores, especialmente a mi tutora Paola por alentarme siempre a continuar y guiarme durante todo el desarrollo de esta tesis.

Resumen

Con el nacimiento de las redes sociales y de la web 2.0 se modificaron las costumbres de comunicación en la sociedad. Los usuarios pasan de ser consumidores de información a tener roles importantes y a ser generadores de contenidos y opiniones. Esta nueva forma de comunicación está comenzando a tener influencia en la vida ciudadana y propone nuevas formas de debate, consenso, participación, alarmas, reputación, entre otras.

En este trabajo se recorre la evolución de los usuarios como consumidores y generadores de contenido y cómo se refleja esto en la tecnología para permitir y ampliar la participación ciudadana con un fin común: mejorar la vida social en diversos ámbitos.

Las herramientas utilizadas para tal fin muestran la importancia de las aplicaciones tecnológicas como vehículos para satisfacer la necesidad de consumir y generar información. Notamos que es una tendencia que comenzó y que se profundiza generando tanto oportunidades de negocio como de comunicación política y de control a la actividad pública.

También veremos cómo aumenta el impacto de la utilización de la tecnología en la interrelación con el estado y con el mercado.

Índice

Definiciones conceptuales	6
Capítulo I: Las redes que comunican a una sociedad.....	8
Capítulo II: Usuarios 2.0	14
Capítulo III: Gobierno y participación electrónica.....	24
Capítulo IV: Tecnología aplicada con fines sociales.....	34
Capítulo V: Tendencias en la comunicación en redes sociales y su impacto en la ciudadanía	45
Conclusiones.....	52

Introducción

Dado el avance tecnológico en las diferentes áreas de la vida cotidiana, los servicios de internet han cambiado las costumbres sociales y los usuarios han evolucionado a ser protagonistas generadores de contenidos. Se intentará describir en esta tesis, cuáles son las tendencias e innovaciones tecnológicas que impactan e impactarán en la vida ciudadana y entender cómo es la evolución de la aplicación de la tecnología en el campo social y político. El problema de investigación es comprender cómo se manifiesta la relación existente entre las aplicaciones tecnológicas y la participación ciudadana tanto en la política como en lo social. Las nuevas costumbres de los usuarios, como consumidores y generadores de información ¿han generado una oportunidad de desarrollo de herramientas tecnológicas para promover y canalizar la participación ciudadana aplicada a diferentes ámbitos de la vida cotidiana? A lo largo del trabajo mostraremos tanto la evolución de los usuarios como la de la tecnología en este sentido y veremos ejemplos concretos de aplicaciones existentes y las tendencias que lideran estas prácticas.

El objetivo general de esta tesis es entender la tendencia del desarrollo tecnológico en relación a la participación de los usuarios en la vida social dentro de la comunidad. Como objetivos específicos se buscará entender la evolución de las necesidades y costumbres de los usuarios y conocer cuáles son las nuevas herramientas que están desarrollándose para satisfacer las demandas de los mismos.

Es un trabajo exploratorio sobre una temática novedosa partiendo de la propagación del uso de internet y de las redes sociales desde comienzos del SXXI. Para ello, se recorrerán y analizarán la bibliografía existente como así también en internet y los desarrollos tecnológicos presentes y proyectados en función a permitir y promover la participación ciudadana concibiendo a un usuario generador y consumidor de contenidos.

Definiciones conceptuales

En esta sección realizaremos algunas aclaraciones conceptuales debido a la tecnicidad de las definiciones.

Web 2.0: se refiere a una nueva forma de navegar en la web en la que el usuario participa activamente de los contenidos. Para hacerlo, los portales ofrecen nuevas funcionalidades que fomentan la participación y el compartir información entre usuarios.

Nuevas costumbres de los usuarios (relacionado con el concepto web 2.0): se refiere a la postura de aquella persona que consume información ya sea mediante la navegación por internet o la lectura de información en su celular o cualquier otro medio electrónico.

Consumidores y generadores de información (relacionado con el concepto web 2.0): en el comienzo de internet, el usuario simplemente consumía la información publicada. Con la evolución de las costumbres y necesidades de estos consumidores, llegamos a un cambio de actitud, donde la dirección de la información no es única sino que es bidireccional o mejor dicho, multi-direccional. El usuario interactúa con otros usuarios y es generador y a la vez consumidor de la información publicada. Forma parte de la información publicada y es un actor activo en el escenario actual.

Herramientas tecnológicas: aquellas aplicaciones de software que puedan ejecutarse en internet o en un teléfono celular con conexión a internet que permiten intercambiar información entre un usuario y el mundo.

Participación ciudadana: es la posibilidad de hacer que una opinión sea pública y pueda ser escuchada o interpretada por otras personas. Esta opinión está relacionada con la forma en que vivimos en sociedad, generalmente con la política de una ciudad.

E-cognografía: nueva forma de gobierno electrónico que implica un proceso dinámico y auto-organizado de continua mejora y participación.

Si bien describiremos a continuación las redes sociales y otras aplicaciones tecnológicas en general, lo haremos en función de dar un marco introductorio de las mismas en la canalización de la participación ciudadana.

Capítulo I: Las redes que comunican a una sociedad

En este capítulo describiremos los comienzos de las redes sociales y cómo fue la evolución hasta alterar el comportamiento del usuario final: cómo fue aprovechado este nuevo escenario por las empresas y cuáles son los principales actores de este ecosistema

Las redes sociales: el comienzo

La aparición de las redes sociales se sitúa en la década del '90, dada por la aparición de diferentes plataformas en internet que permitían conectarse con otros usuarios¹. Entre uno de los ejemplos que podemos citar se encuentra el caso de una aplicación que publicaba fotos viejas de los usuarios registrados para conectarse con viejos compañeros del colegio² y así volver a estar en contacto. Para tener un perfil se requería registrarse y tener una fotografía para luego conectarse con otros.

Varias aplicaciones de este estilo, sumadas al aumento de la comunicación en línea con otros usuarios vía chat, fueron la base para lo que vendría luego.

Mientras tanto, el uso del correo electrónico comenzó a quedar obsoleto para algunas cuestiones con la creciente demanda por parte de los usuarios. El mundo electrónico se estaba volviendo cada vez más gráfico, más conectado y con mayores necesidades de transmisión de información. Es de este modo, como la evolución tuvo varias etapas: primero fue con el surgimiento de blogs, donde los usuarios compartían sus vivencias, relatos o textos para que otros pudieran acceder. También nacieron los denominados *photo-logs* que eran un gran registro de fotos para cada usuario y así fue como se compartían imágenes de viajes, fotos artísticas, recuerdos en la web donde cada uno tenía su cuenta en la que podía administrar su contenido.

¹ <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/social-media-marketing/breve-historia-de-las-redes-sociales/>

² <http://escritoriofamilias.educ.ar/datos/redes-sociales.html>

Por otro parte, estaba la comunicación instantánea que también permitía video llamada además del chat o la posibilidad de enviar archivos entre usuarios primero fue mediante ICQ y luego el Messenger de Microsoft era el referente del segmento.³

Para ese entonces no existía un solo servicio general que tuviera todo en un mismo proveedor y tampoco era considerado por empresas, organismos u otros tipos de entidades que no sean individuos.

Con el surgimiento de Facebook y su masificación, allá por el año 2007, comienzan a unirse todas las nuevas soluciones para los usuarios: se podían enviar mensajes, compartir imágenes o videos, hacer comentarios. Tenía mensajería instantánea y daba una plataforma única y estándar para todo el mundo. Comenzó en una universidad en los Estados Unidos y se fue expandiendo a todo el mundo. Todo esto fue dando origen a lo que en la actualidad llamamos web 2.0⁴.

Algo similar sucedió con Twitter, red que permitía a los usuarios realizar comentarios breves para compartir en el mundo virtual.

Una vez que se establecieron como referentes en lo suyo cada uno de ellos, tanto Facebook como Twitter comenzaron a ser aceptados por las empresas tanto grandes como pequeñas. Ambos eran medios masivos gratuitos que les permitían llegar a muchas personas fácilmente.

En lo que respecta a la telefonía también se produjo una evolución con las redes 3G⁵ soportando transmisión de datos: esto hizo que los usuarios estén 100% conectados desde sus teléfonos y puedan intercambiar información, fotos y video muy fácilmente y a bajo costo⁶.

Así fue como fue evolucionando cada elemento del ecosistema de las comunicaciones sociales: luego se fueron armando grupos que permitían compartir contenidos entre determinados usuarios de cada uno de los sistemas. Al demostrar tanto poder de alcance y

³ <http://infografias.com/historia-de-la-mensajeria-instantanea-1400/>

⁴ <http://definicion.de/web-2-0/>

⁵ http://acer-mxrola.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/7565/~/%C2%BFqu%C3%A9-es-3g-y-qu%C3%A9-se-requiere-para-utilizarlo%3F

⁶ <http://es.365electric.com/cell-phones-accessories/3g-phones/1008002563.html>

masividad, este nuevo escenario fue aprovechado por personalidades como artistas, políticos o deportistas para promocionar sus propios nombres o bien por presión de las empresas que los patrocinan.

Comenzaron a migrarse muchas campañas de publicidad hacia medios electrónicos y la web junto con la telefonía móvil fueron los acaparadores de estas nuevas inversiones que permitían tanto a grandes empresas como a pequeños anunciantes tener un espacio y llegar al usuario final. De la calidad de la publicidad y el contenido dependía que el mismo se viralice o que tenga mayor llegada. Nacieron, entonces, nuevas publicidades solamente producidas para reproducirse en Youtube donde se puede realizar un estudio pormenorizado de cada usuario consumidor del video y sus preferencias segmentando por contenidos, edades, sexo, costumbres, geografía, entre otras categorías. La efectividad de la publicidad es mayor a medida que las empresas pueden segmentar la audiencia, relacionar consumidores por preferencias o costumbres y eso hace que el retorno de la inversión realizada se maximice, llegando al consumidor deseado según el producto publicado.

La publicidad en internet también creció de la mano de los deportistas y famosos que se visten utilizando indumentaria que los auspicia y luego comparten sus fotos o comentarios de sus productos o mencionando sus características⁷.

En el próximo apartado vamos a analizar cómo estas nuevas tendencias se manifiestan en la vida ciudadana.

Nuevos ámbitos de comunicación para la vida ciudadana

Como vimos anteriormente, las redes sociales y la comunicación virtual pasaron a ser protagonistas de la publicidad de productos o actividades en tanto los consumidores de información también son creadores de contenido. A todo esto se suman los nuevos hábitos de consumo de la sociedad que ya cuenta con usuarios súper conectados gracias a las plataformas de telefonía y las redes 3G. Esto devino en la aparición de -diversos ámbitos de discusión entre los usuarios.

⁷ http://elpais.com/elpais/2014/06/06/gente/1402075141_907604.html

Por ejemplo, los artículos periodísticos de todo tipo son comentados por los lectores. Los productos y las marcas son aceptados o rechazados por los seguidores. Los dichos y declaraciones realizados son comentados y re-transmitidos al punto donde todo se conoce en Internet.

La reputación de un producto que antes se tardaba años en construir y mantener, paso a ser un trabajo de intensidad diaria por el hecho de requerir el análisis constante de toda la información que suben los usuarios de esos productos, al punto de crear nuevos roles en las empresas para encargarse de estos temas, estar al tanto de contenidos, tendencias, comentarios y el mantenimiento de la reputación de una marca.

La televisión y la radio, si bien mantienen su popularidad, se han visto, en muchos casos, reemplazados por los servicios ofrecidos en internet.

Las comunicaciones por redes sociales ha crecido muchísimo en los últimos años y los servicios de mensajería y datos que ofrecen las compañías telefónicas son el soporte ideal para que cada ciudadano pueda estar comunicado y conectado las 24hs.

El mundo de la política no ha quedado ajeno a todo esto. Cada acto, cada dicho es comentado, retransmitido o rechazado por los usuarios seguidores. Los políticos debe exponer sus vidas privadas y, luego, el pueblo decidirá si son bien vistos o no y deben mantenerse al tanto de la opinión generada en los medios virtuales al mismo tiempo que tratan de reproducir el humor social para tener mejor llegada con la gente.

En este sentido, los municipios han incorporado estas nuevas herramientas a la comunicación ciudadana informando sus novedades en la agenda del barrio. Por ejemplo, en la ciudad de Buenos Aires se han realizado publicidades en la vía pública por parte de un partido político donde lanzan un nuevo sitio web que fomenta la participación ciudadana (Figura 4) en temas legislativos y hace que la gente participe activamente⁸. Los proyectos tienen diferentes categorías y temas para su ordenamiento y búsqueda. Luego, cualquier visitante del sitio puede acceder a ellos y, registrándose, puede poner comentarios o continuar el debate. La intención es acercarse al barrio, por lo que figuran eventos en los

⁸ <http://legislemos.org/gabrielaydiego/>

cuales se realizarán charlas directamente con los gobernantes para plantear problemas puntuales de la zona en una charla más informal.

Figura 1: Cada vez hay más propuestas políticas y participación en Internet y en las redes sociales. BA Participacion Ciudadana

<https://www.facebook.com/BaParticipacionCiudadana?fref=ts>



Fuente: Facebook

También, existen una gran cantidad de encuestas simples para responder por sí o no y, de esta manera, obtener información concreta sobre temas relevantes para el gobierno. Los elementos presentes en este sitio, ya sea información, encuestas, eventos y comentarios pueden compartirse en las redes sociales. Es aquí donde vemos que nace un nuevo elemento que antes no existía y que está modificando la forma de comunicación entre un

gobierno municipal, en este caso, y los vecinos. Esta herramienta establece un nuevo canal de comunicación donde además de recibir información, la gente puede participar, dejar sus inquietudes o nuevas propuestas y ayuda a los partidos políticos y gobierno a entender la opinión de la gente y encaminar proyectos en busca de soluciones a los problemas más importantes. Si bien no reemplaza todo lo existente, es un buen complemento y representa un nuevo canal por donde mucha gente puede expresarse en cualquier momento y sin moverse de su casa y sin ningún costo.

La evolución de las tendencias de opinión de la sociedad, de los temas que son abordados en las conversaciones y la imagen de cada personaje son objeto de medición, y ya hay muchas consultoras que se dedican a observar estos comportamientos y luego generan publicaciones mensuales con el contenido actualizado.

Las costumbres han cambiado en muchos aspectos pero en la actualidad seguimos teniendo las mismas costumbres ciudadanas que hace algunos siglos como comenta Nestor García Canclini en “Consumidores y ciudadanos”: somos consumidores del siglo XXI y ciudadanos del siglo XVIII. Evidentemente, la ciudadanía debe actualizarse y tarde o temprano le llegará el momento.

La evolución de la comunicación en las redes y las nuevas posibilidades brindadas por la web 2.0 fue potenciada por el consumo que le dio el usuario que con nuevas costumbres se actualizó a los nuevos tiempos. En el próximo capítulo, se analizará su evolución.

Capítulo II: Usuarios 2.0

En este capítulo analizaremos la evolución de los usuarios desde consumidores de información a generadores de contenido y cómo influye en la vida ciudadana.

Usuarios: de consumidores de información a generadores de contenidos

Los usuarios fueron cambiando sus usos y costumbres según el contexto mundial y los servicios tecnológicos del momento.

Haciendo un poco de historia, en los años '80s recién comenzaba el traspaso de información mediante diferentes medios magnéticos y las capacidades de los dispositivos era escasa, incluso para la manipulación de datos.

Luego en los '90s, con la mayor difusión de internet a nivel global, el comienzo de las .com y el desarrollo del correo electrónico, fue en aumento la posibilidad de compartir documentos, imágenes e información en general.

En la primera década del 2000 debido a la masividad de la telefonía móvil, los usuarios comenzaron a contar sus propias historias y a ser generadores de información. Esa información que, en muchos casos no era importante para el resto de la sociedad, fue cobrando relevancia cuando, de pronto, se podía tener la exclusividad de un video tomado en un hecho importante en la calle, una subida de un río o las consecuencias de una lluvia intensa.

Mientras tanto, la capacidad tecnológica de transmisión de datos fue en aumento acompañando la necesidad de los usuarios de compartir videos, comunicaciones en vivo en internet, videoconferencias, etc.

En la actualidad, muchos individuos se han hecho mundialmente famosos por los videos subidos y compartidos en internet. Grupos de música que, sin presupuesto han llegado a ser escuchados por millones de usuarios alrededor del mundo como es el caso de Boyce

Avenue⁹ o Madilyn Biley, que sacando provecho de la viralidad de los contenidos en la red, comenzaron subiendo videos de su música hechos en un garaje y hoy en día, hacen recitales en diferentes continentes. Publicidades, novelas o cortometrajes que se produjeron para ser vistos sólo por internet han inundado las redes.

Las costumbres de los usuarios cambiaron: antes sólo leían el periódico que les llegaba a sus casas en papel. Ahora, no solamente no compran más el periódico en papel, sino que reciben alertas en sus celulares, leen el contenido actualizado a cada momento en sus teléfonos o en sus *tablets* y comentan las notas de los periodistas dejando sus impresiones y leyendo las opiniones de otros usuarios.

El mundo digital ha influido tanto en las costumbres de las personas que ha producido nuevos hábitos y cambiado formas que antes tomábamos como normales¹⁰. Esto es producto de un cambio en la forma de vivir del mundo y que repercute en la forma en que las personas eligen y consumen. Los hábitos de compras han cambiado, las personas tienen múltiples formas de informarse y contactarse con cualquiera persona en cuestión de segundos. Todo este cambio es interpretado por empresas, organizaciones, marcas que desean estar en lugares donde sean vistos y tengan mayor llegada.

En este sentido hay un correlato entre los cambios de hábitos en la generación de contenido de los consumidores y la mejora tanto en velocidad como en dinamismo de las aplicaciones tecnológicas que retroalimentan y aumentan el fenómeno de la generación-consumo de información. Las aplicaciones están evolucionando al punto de que en tiempo real pueden informarnos cuáles de nuestros contactos se encuentran cerca en la ciudad mediante localización satelital.

Los adelantos tecnológicos son incorporados en forma más activa por las generaciones jóvenes como la Y, la Z e inclusive, los niños desde el año de vida. Esto intensifica y agiliza los cambios en las costumbres de información y utilización práctica de los datos. Casi todo puede aparecer en el teléfono.

⁹ <http://www.mtv.com/artists/boyce-avenue/#biographyEnd>

¹⁰ <http://histinf.blogs.upv.es/2010/12/12/historia-de-la-web-2-0/>

El mercado de las comunicaciones toman nota de esto y están moviéndose en esa dirección: nuevos desarrollos de dispositivos móviles más potentes para poder soportar las nuevas tecnologías. La nueva 4G dará más poder al usuario, mayor capacidad de comunicación y las empresas deberán proveer una mejor calidad de servicios para mantener a sus clientes¹¹.

A continuación analizaremos cómo el usuario 2.0 se desempeña en la vida ciudadana.

Influencia del usuario 2.0 en la vida ciudadana

Los sectores jóvenes y las personas innovadoras son aquellas que, primero, se adaptan y demandan de la tecnología y sus novedades. Luego están el público en general y las diferentes organizaciones que integran una sociedad que, en sus diferentes formas, se ve recompensada por adquirir esa tecnología: o bien puede aumentar sus ventas, o bien, porque tiene publicidad gratuita y a su alcance, o por otros motivos.

En el caso de los servicios públicos a la comunidad, generalmente no existen muchos incentivos para acelerar la integración con la tecnología. La falta de transparencia de algunos organismos hace que no sea tarea sencilla para las generaciones las lideran ya que exponer cierta información podría ser comprometedor para sus posiciones. Ahorrar dinero o ser más eficiente muchas veces tampoco tiene sentido para este tipo de entidades, es por eso que en muchos casos se mantienen al margen o bien retrasan su salida pública al mundo virtual.

Si bien las presiones sociales han ido haciendo que se generen movimientos en el sentido de hacer más transparentes las gestiones y tener programas claros de actividades, aun no se tiene una costumbre en ciertos temas.

Se viene de un mundo obsoleto tecnológicamente hablando que nada tiene que ver con la actualidad y eso hace que algunos organismos o formas que aun en el día de hoy existen, sean discutidos o puedan ser fácilmente reemplazados en caso de tener la decisión políticamente tomada.

¹¹ http://egkafati.bligoo.com/content/view/744289/Tecnologia-4G-y-sus-promesas.html#.U7ISv_nVguA

Todo esto ha generado por ejemplo, que en las últimas elecciones presidenciales en la Argentina, exista un partido político que hizo toda su campaña y explicó cada uno de sus proyectos por internet y en forma pública. Si bien, este partido no pudo pasar las elecciones primarias debido a la poca cantidad de votos recibidos, vamos viendo que hay movimientos sociales que lentamente van ingresando en sectores tan tradicionales como es el gubernamental, acercando una nueva mentalidad de trabajo y comunicación a nivel político.

Durante su campaña, el partido había publicado sus manifiestos en internet, mostraba a sus integrantes y permitía el debate de sus seguidores o de quien quisiera opinar. La propuesta era clara y breve, con tendencia a solucionar fácilmente problemas diarios de la gente.

Con el fin de mejorar la información pública sobre los representantes, se han creado sitios como <http://www.washingtonpost.com/whorungov/> en los que se pueden acceder a los perfiles de los políticos y a las últimas noticias relacionadas con diferentes áreas del gobierno. Su objetivo es hacer que la información sea más transparente para el ciudadano.

Con la posibilidad de los sistemas de información y la tecnología aplicada a la sociedad, se están logrando algunos avances dentro de los servicios dados en la ciudad de Buenos Aires. Por ejemplo, se podría citar el caso de la renovación del documento nacional de identidad (DNI) que en la actualidad propone un sistema de turnos para evitar que la gente pierda demasiado tiempo esperando y para tener una mejor asignación de los recursos brindando así un mejor servicio¹².

Algunos autores como Michael Lienesech¹³, entienden que la democracia es algo bastante simple y que no se necesita de la voluntad popular mediante el sufragio, sino que es algo que debería darse constantemente, midiendo por ejemplo las opiniones de la gente sobre un tema en particular basado en un debate que podría ser televisivo, por ejemplo. Así se evitaría de estar dependiendo de una fecha de elección y se llegaría a una forma de gobierno mucho más dinámica, donde se confrontan ideas y la sociedad elige y opina acerca de cuál podría ser la mejor alternativa a seguir.

¹² <http://www.buenosaires.gob.ar/tramites/dni-nuevo-ejemplar>

¹³ Wo(e) begon(e) democracy (2001) Michael Lienesech

A continuación, analizaremos algunos casos para ejemplificar la relación entre el usuario 2.0 y la participación en la vida ciudadana.

Mayor difusión: el caso de Obama

Cuando toda una sociedad va cambiando de hábitos y se genera un efecto de red en el que todos tienen un producto y para poder comunicarme con el resto el nuevo usuario también debe adquirirlo, entonces lentamente todos se van sumando. Esto nos masifica (cuidado cuando usas el concepto de masa) y hace más simple llegar por el mismo canal de comunicación a más personas. Así es como los mensajes pueden tener una mayor y muy rápida difusión cuando son encauzados por las redes sociales.

Se ha podido probar la utilidad de esto en catástrofes o alertas con información capturada por ciudadanos que se va transmitiendo y luego son retransmitidos por otros hasta incluso por canales de televisión.

En el mundo de la política, la tendencia es que los representantes del pueblo serán una especie de candidatos de *reality shows* respondiendo para que la audiencia los vote.

El mejor ejemplo es el que le sucedió al Barack Obama en el camino a su presidencia en las elecciones de 2008: Obama además de ser más joven que su rival político, decidió hacer su campaña en el terreno de las redes sociales y el mundo virtual. Su oponente no sabía enviar un correo electrónico y Obama obtuvo una gran ventaja de esta situación dado que se incorporaron al voto 13.000.000 de jóvenes que buscaban a un candidato dinámico y de perfil actual. Para alcanzar su éxito fue clave apoyarse en la estrategia de las redes sociales y el nuevo mundo virtual de usuarios consumidores y creadores de contenidos¹⁴. También utilizó esta estrategia en su segunda elección de 2012¹⁵ donde se basó en las tendencias (*trending topics*) de las redes sociales marcadas por los comentarios de la sociedad.

Así es cómo podemos observar el comienzo de un cambio en el terreno político y cómo van evolucionando los escenarios según los nuevos avances tecnológicos que brindan una

¹⁴ http://egkafati.bligoo.com/content/view/744289/Tecnologia-4G-y-sus-promesas.html#.U7ISv_nVguA

¹⁵ <http://aristeguinoticias.com/0711/mundo/campana-de-redes-sociales-de-obama-llega-a-su-climax/>

plataforma que facilita al usuario tener acceso a la información y poder difundir sus comentarios con el mundo en cualquier momento.

La viralidad que se le da a los mensajes o información compartida hace que un mensaje pueda llegar muy rápidamente a miles o millones de personas. Si bien, en la actualidad, la mayoría del contenido se comparte mediante correo electrónico¹⁶, las nuevas generaciones comienzan a realizarlo mediante el uso de redes sociales o nuevas aplicaciones que facilitan la posibilidad de compartir información.

Cuando las empresas intentan entender al consumidor, deben buscar sus opiniones y conocer cuáles son sus gustos para poder ofrecerles nuevos productos o para posicionarse mejor o modificar su imagen. Surgen así nuevas posiciones en las empresas denominadas *Social Media Manager*, encargado de dotar a los medios sociales de estrategia y publicidad las que el *Community Manager* ejecutará en las campañas. Para ello, debe estar al tanto de la competencia, conocer de las tendencias, manejar las herramientas de monitorización y conocer el mercado. También es el responsable de mantener la reputación de la marca online¹⁷. La importancia de este perfil hace que deba trabajar conjuntamente con las áreas de publicidad, marketing y relaciones públicas dentro de la empresa.

La misma tendencia se refleja en la política como veremos a continuación.

Nueva Zelanda: el ejemplo de servicios gubernamentales en internet

El caso de Nueva Zelanda es muy interesante ya que ofrece múltiples servicios en su portal web, integrándolos en una plataforma única y mostrando un formato simple y ordenado para el ciudadano. Se permiten realizar búsquedas, o se puede navegar por diferentes categorías que están ordenadas alfabéticamente por áreas.

Cuenta con teléfonos útiles y las preguntas frecuentes en cada caso. Se explica claramente cómo es el procedimiento y los documentos que serán necesarios para realizar los trámites. También se publican las tasas, comisiones u honorarios que deba pagarse para realizarlos.

¹⁶ <http://marketisimo.blogspot.com.ar/2010/11/como-aumentar-la-viralidad-de-nuestros.html>

¹⁷ <http://www.bluecaribu.com/social-media-manager/>

Se publica un calendario con los feriados locales y el calendario escolar. A su vez, existen enlaces para contactar a algún ministro en caso de que el usuario lo considere necesario.

Se pueden levantar reclamos contra proveedores de internet. Inclusive, se permite buscar en la historia de los registros de Nueva Zelanda cuando se trata de genealogía.

La web cuenta con información relativa a inmigración, visa y residencia; los derechos del consumidor así como denuncias o reclamos. Existe información relacionada con el tránsito y todo lo relacionado con la verificación de vehículos.

Aparece, asimismo, información vinculada a datos electorales, ayudas financiera, impuestos y turismo.

Luego, en algunos casos, a medida que navegamos hacia el interior de alguno de los múltiples servicios, podemos terminar en un portal web externo ya que hay servicios que son brindados por otras instituciones más allá del Estado.

Todo esto trae un ahorro de tiempo para el usuario final y da una sensación de transparencia de gestión como experiencia para el consumidor. La información presentada hace que sea más fácil realizar cada trámite y resuelve las dudas más comunes de los usuarios. El resultado es un ahorro de dinero, facilita al usuario a informarse cuando pueda según sus tiempos y tome la mejor decisión en base a sus posibilidades. El prestador de servicio, en base a las nuevas experiencias y sugerencias o reclamos relevados puede modificar su contenido para continuar su mejora del servicio.

Validación del cumplimiento de las propuestas políticas en Chile (2014)

En Chile, se han propuesto documentar cada una de las propuestas presidenciales para que sean revisadas cada año y poder verificar su avance y cumplimiento. Es por eso que se estableció un día en el año en donde el presidente, rinde públicamente los avances logrados y también anuncia nuevos compromisos¹⁸. La administración electa ha publicado un documento donde se detalla el programa de gobierno para el periodo. Luego, se describen

¹⁸ <http://www.elvaso.cl/category/ciudadano-inteligente/>

la cantidad de medidas cumplidas, el periodo de tiempo transcurrido y las diferentes categorías que pertenecen a cada una con su correspondiente estado de avance y, en el caso de estar terminada, se puede encontrar la fecha de publicación en el Boletín Oficial.¹⁹

Dentro del programa de gobierno de la administración se pueden encontrar reformas profundas y otras que son necesarias según la situación del momento así como también las medidas adoptadas para cada una de las regiones del país y luego para cada departamento y los próximos pasos.

Los temas abordados tienen que ver principalmente con la economía, la salud y la educación de la población y muestra cuáles son las intenciones de los gobernadores.

Éste, constituye un gran ejemplo de cómo se intentan acercar los nuevos gobiernos a la gente y, principalmente, a los internautas. Constituye una herramienta de seguimiento de gestión y mejor control de lo realizado por los gobernantes para que no queden en el olvido las promesas realizadas pero al mismo tiempo constituye una forma de publicidad oficialista ya que promociona todo lo hecho por la administración de turno.

Es un instrumento para agregar transparencia de la gestión y puede ayudar a la toma de decisión en una elección para el ciudadano. Si bien es un elemento que muestra políticas y avances a nivel macro, es un gran paso en el acercamiento del gobierno, a las demandas ciudadanas de transparencia y gestión (figura 3).

¹⁹ <http://www.cumplimiento.gob.cl/>

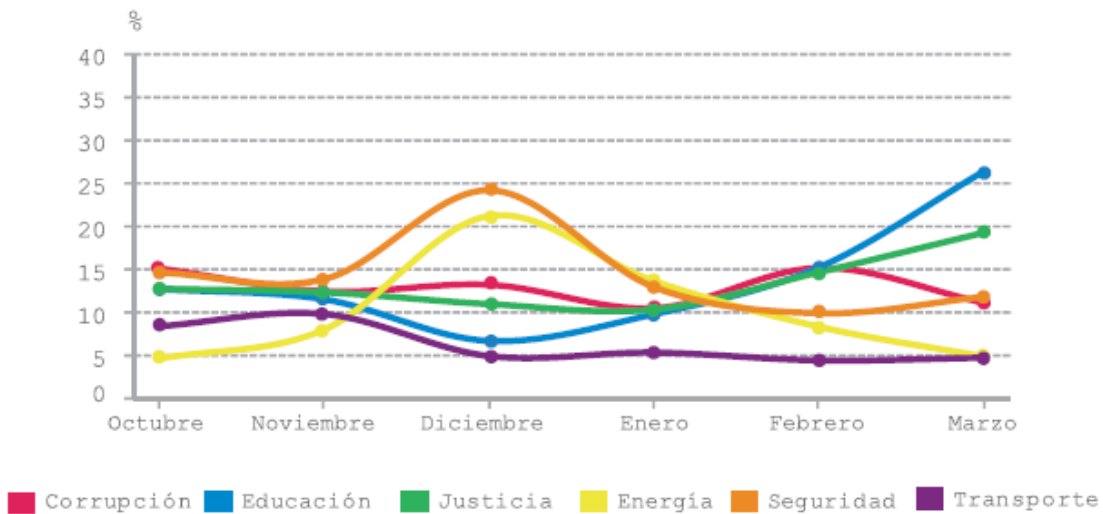
Figura 2: Participación en redes sociales sobre temas relativos a los problemas ciudadanos de la vida cotidiana

<http://www.cigob.org.ar/new/media/investigaciones/Ibarometro-agosto2013.pdf>

DEMANDAS EN TORNO A LA POLÍTICA

Evolución de la conversación en torno a los problemas de la vida cotidiana

Año 2013-2014



Fuente: Interbarómetro (Agosto 2013)

Desarrollando América Latina: premio a las nuevas ideas

Diferentes organizaciones en América Latina se han propuesto premiar a nuevas aplicaciones de alto impacto social con datos abiertos²⁰. En Argentina, se encuentra *Wingu*, por ejemplo, que es una organización sin fin de lucro cuya misión es profesionalizar a las Organizaciones Sociales a través del uso de la tecnología. Estas empresas y organizaciones

²⁰ <http://desarrollandoamerica.org/>

vienen desde el año 2012 premiando las mejores tres aplicaciones presentadas. En el año 2012, por ejemplo, se ha premiado a una aplicación de Perú que plantea una solución para la monitorización de la contaminación de medio ambiente en la ciudad de Lima mediante el uso de dispositivos en diferentes puntos de la ciudad y que mediante un mensaje de texto desde un teléfono celular, se puede informar el estado de temperatura, nivel de radiación ultravioleta, contaminación acústica (ruido), concentración de polvo en el aire y concentración de gases nocivos en el área²¹. La aplicación, a su vez, plantea una posibilidad de negocio para que otras empresas puedan certificar si reducen o mantienen el nivel de carbono.

Otra aplicación destacada del año 2013 es el Conciliador Virtual presentada en Brasil, que ofrece una conciliación o mediación entre partes para problemas menores que agilice el trabajo jurídico.²²

Con estos ejemplos pudimos observar la tendencia en aumento de las aplicaciones tecnológicas para canalizar la participación ciudadana.

En el próximo capítulo concentraremos la atención en describir la relación entre el gobierno y la participación electrónica.

²¹ <http://desarrollandoamerica.org/portfolio/lima-io/>

²² <http://2013.desarrollandoamerica.org/portfolio/2286/>

Capítulo III: Gobierno y participación electrónica

Desarrollaremos aquí las características del gobierno electrónico y la participación de la sociedad en las decisiones y discusiones gubernamentales y en otros ámbitos que afectan a la vida cotidiana de los ciudadanos

Concepto de gobierno electrónico

Si bien el concepto de tecnología social no existe, podemos citar el nuevo concepto de “gobierno electrónico” (e-governance) cuya función fue descrita por Frank Bannister:

“Une el uso de información y tecnologías de la información para soportar servicios públicos, administración de gobierno, procesos democráticos, relaciones entre ciudadanos, sociedad civil, el sector privado y el Estado”²³

Dado que en la mayoría de los casos la participación ciudadana se restringe a la elección de los representantes, podemos ver como indica Jose María Gimenez Moreno en “E-cognografía una “nueva sociedad, nueva democracia”, donde el gobierno electrónico implica un cambio un proceso dinámico y auto-organizado de continua mejora y participación.

La baja participación actual tradicional en torno a la lógica de partidos se debe a que en general se migró a un reconocimiento del candidato sobre la estructura política de un partido ya que los mismos no tienen ámbitos novedosos de debate y definición de políticas públicas.

Sin embargo, lo que va en aumento es una participación fuera del sistema de partidos debido a la falta de representatividad de los mismos en términos de canalizar las demandas sociales. Por ello, la acción ciudadana está cambiando en varias ciudades del mundo y se puede observar en Buenos Aires en las manifestaciones autoconvocadas mediante las redes

²³ Defining e-governance (2012) Frank Bannister

sociales. Asimismo, los programas de televisión y de radio han incorporado durante sus transmisiones palabras clave para que sean comentadas por los televidentes en tiempo real en el ciberespacio.

Las Naciones Unidas se han puesto a estudiar las administraciones públicas de los países miembro y publican una serie de guías para la apertura de datos gubernamentales²⁴. Entre las características que deben tener los datos encontramos las siguientes:

La información debe estar disponible y accesible a un costo razonable, preferentemente en internet

- La información debe poder ser reusable y retransmitible a otros en los términos permitidos.
- Cualquier persona debe poder acceder a la información

Según el informe citado anteriormente, la apertura de datos gubernamentales trae múltiples consecuencias:

- Mayor transparencia
- Mayor participación
- Fomenta la actividad de ciudadanos
- Impulsa nuevos servicios públicos
- Impulsa eficiencia y reducen costos

Si bien muchos países desarrollados ya han implementado servicios gubernamentales electrónicos, en la actualidad, el desafío se encuentra en los países de desarrollo medio y bajo. Se presentan diversos desafíos para la implementación:

- Soporte político
- Compromiso ciudadano
- Nivel técnico de infraestructura y conocimientos

²⁴

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/Guidelines%20on%20OGDCE%20May17%202013.pdf>

Nuevas formas de democracia

Debido al impacto de las nuevas tecnologías en el mundo social, muchos pensadores, estudiantes o integrantes del mundo de la política se han puesto a pensar nuevas formas de democracia. Sabemos que la tecnología ha avanzado de manera notable en los últimos años provocando cambios y mejoras en muchas áreas en donde fuera aplicada y las costumbres políticas no quedan ajenas a este proceso.

Según comenta Tero Päävärinta en su libro “Modelos de democracia”, la necesidad de un nuevo modelo de democracia de partes donde los ciudadanos manejan la agenda de gobierno y están incluidos en la toma de decisiones. Es vista de una forma independiente en relación a las estructuras de poder y donde el impacto se materializa en forma de presión generada por la opinión pública. Los ciudadanos participan activamente en el debate y no sólo a través de sus representantes. En este sentido, la tecnología brinda nuevas posibilidades y amplía la visibilidad para diferentes expresiones alternativas políticas y se favorece al intercambio de ideas, discusiones comunitarias on-line, blogs, etc.

El desafío que existe es que si bien los ciudadanos pueden participar libremente, existe riesgo de que haya exceso de opinión y que el debate sea demasiado extenso o confuso. Para esto, los participantes deben contribuir con nuevas ideas y no discutir entre sí, ya que lo que se intenta explorar son las mejores ideas para resolver los problemas.

Para resolver estos tipos de inconvenientes y también para resolver otras cuestiones similares, ya se han desarrollado aplicaciones que dado un texto, pueden generar un resumen con las ideas más importantes y los temas tratados más repetidos para evitar el tiempo físico de lectura de todos los comentarios realizados por ejemplo.

Dentro de las herramientas actuales utilizadas podemos citar los *blogs*, las preguntas frecuentes, encuestas rápidas, foros de discusión, comunidades virtuales, mecanismos de alerta.

Algunas pruebas piloto se realizaron en Suecia, en la ciudad de Knivsta, donde un nuevo partido político estableció un foro de discusión y acción como una parte importante de la organización del partido. El partido terminó realizando una más que aceptable elección con más del 10% de los votos. Ellos lo toman como una forma de complementar la democracia representativa con la democracia directa. El actuar de los políticos de ese partido se basa en sus propios puntos de vista y también en lo obtenido de los foros donde también lanzan consultas cuyos resultados también tienen en cuenta.

Beneficios y contras de su aplicación

Por lo aportado por Martin Hilbert en “Journal of Information Technology & Politic”, no es automáticamente favorable la aplicación de la tecnología sobre las áreas políticas ya que se debe recorrer un sinuoso camino para poder alcanzar el desarrollo de herramientas exitosas en el campo de aplicación. Según nombra el autor, pueden aparecer diferentes tipos de trampas o inconvenientes, tales como votaciones rápidas sin el uso de razón mediante el voto electrónico o populismo mediático por estar tan expuestos a la información que existe en las redes. La aplicación directa de la tecnología en la política no es sinónimo de éxito.

Cuanto más grande es la cantidad de gente que quiere o tiene que expresarse, deben hacerse encuestas por sí o no y se debe reducir el debate para que sea algo consistente y haya un eje central en los temas tratados. El balance entre estos dos es el óptimo lugar para que la tecnología pueda tener éxito en este campo combinado junto a la web 2.0 y a las redes sociales.

Luego, también se habla de mayor complejidad de las aplicaciones como puede ser el voto calificado sobre ciertos temas realizados por especialistas como un segundo paso hacia la democracia electrónica. Si bien la participación electrónica le permite dar opinión a todas las personas, aumenta la frecuencia de participación de los ciudadanos y también genera transparencia en el proceso, no puede evitarse la irracionalidad del pueblo o el desconocimiento de algunos temas.

Si asignamos un discurso de 30 minutos a cada persona en la ciudad acerca de un tema, podríamos tardar un año en escuchar todas las opiniones. Algo totalmente lento para las necesidades actuales de una ciudad. Por el contrario, la opinión de un pequeño grupo, permite generar una perspectiva común a través de la discusión.

La tecnología social puede generar ahorros de tiempo/dinero considerables, participación anónima y mayor compromiso y participación de los ciudadanos.

A pesar de los potenciales beneficios, en muchos casos el gobierno electrónico no está en la agenda política de los gobernantes de turno porque es percibida muchas veces como difícil de implementar y por lo tanto, al no ser claramente un objetivo que tenga rédito, es un tema en el que no se hacen grandes apuestas.

En casos como Nigeria, que ha adoptado el voto electrónico por una necesidad de reducción de la corrupción, según cuenta Charles Ayo, se pudieron observar mejoras en los siguientes aspectos: reducción de errores comunes, *feedback* inmediato, facilidad del voto, reducción de uso de papel, mejora en los tiempos de procesamiento, resguardo de seguridad de votos para auditorías, confidencialidad, transparencia y seguridad, reducción de posibilidades de soborno o intimidación y mayores facilidades para votos de discapacitados.

Si bien al parecer la tecnología puede ayudar significativamente, algunos autores señalan que pueden aparecer nuevos inconvenientes como ser el de un gobierno más centrado en la eficiencia que en la legitimidad democrática, o que los problemas de acceso pueden provocar diferencias entre los ciudadanos que pueden o no pueden acceder.

La inversión en nuevos servicios de gobierno electrónico se puede justificar en la mejora de servicios obtenidos por el ciudadano, en la mayor rapidez de información y el ahorro de costos. Además, traerá otras consecuencias tales como:

1. Mejora en las decisiones del gobierno
2. Mejora de la confianza de los ciudadanos en la administración
3. Aumenta la transparencia de la administración

4. Se genera una mejora de la comunicación y se integra e informa mejor a las partes interesadas (vecinos, ONGs, empresas)
5. Conoce la voluntad popular rápidamente mediante encuestas simples y concretas, o comentarios recolectados en foros o espacios de participación

Aparece el nuevo concepto de *public net-work* donde se conectan diferentes partes interesadas utilizando tecnología en forma *on-line*. En el *public net-work* lo que se intenta hacer es generar un espacio virtual donde se puedan intercambiar información, experiencias, conocimientos sobre diferentes áreas para aquellos que sean parte interesada de cada proyecto. En estos casos, el gobierno funciona como nexo entre las partes, dando el servicio de *host* a la plataforma virtual y conteniendo toda la información necesaria de cada una de las partes. La idea es generar una red entre las partes para que los datos puedan ir en todas direcciones y no sea solamente un lugar de lectura o recepción de información.

Para este tipo de redes de trabajo, existen portales para cada tema donde se publica información, se generan notificaciones por mail, se personalizan los contenidos de los *newsletters*, calendarios, discusiones, bibliotecas.

Requerimientos necesarios para su aplicación exitosa

Es conocido que su directa aplicación sobre el mundo de la política no traerá beneficios si no se tiene una preparación. Es por eso que el primer requisito para un cambio social relacionado con la participación ciudadana a través de la tecnología, necesita una ciudadanía informada, tal como describe R. Watson and B. Mundy en “A strategic perspective of electronic democracy”. Si bien su objetivo es mejorar la eficiencia en la democracia, permitiendo la interacción entre ciudadanos y representantes y la reducción de costos.

Según los autores, se recomienda una implementación en etapas: una inicial, donde se genera la infraestructura relacionada con las empresas de software y hardware necesarias, metodologías y habilidades relacionadas con la consulta popular, experiencia tanto de los gobernantes, como del pueblo y del procesamiento de dicha información.

Una vez que la idea es adoptada por representantes y por los ciudadanos y se toma como práctica habitual, se puede avanzar a una segunda etapa de grandes consultas. En esta etapa, se entiende que no todos los participantes van a quedar totalmente satisfechos con las resoluciones tomadas y se va a comenzar a solicitar la personalización de las acciones a tomar que se implementaría en una tercera etapa.

Dichos cambios pueden ir afectando a sectores conservadores pero debe siempre tenerse una visión estratégica de dichas resoluciones tomadas para pensar en el largo plazo y poder mantener el rumbo. De esta forma, se fomentará las mejores prácticas que serán adoptadas por los representantes quienes irán modificando sus formas de actuar en política derivando en mejores gobiernos.

Otros de elementos importantes y necesarios en la implementación de las herramientas tecnológicas aplicadas a funciones sociales y políticas son el debate público entre diferentes partidos políticos o diferentes ideas, la educación cívica de la población (que debe conocer sus derechos y obligaciones). Estos, en lugar de hacer que la sociedad quede excluida del tratamiento de temas públicos alientan y fomentan la participación y la inclusión.

La seguridad informática también es un tema importante a tratar en estos casos. Especialmente en el tema de voto electrónico para garantizar que cada ciudadano pueda votar en forma electrónica se deben generar una base de datos de los ciudadanos y también se requiere un robusto mecanismo de autenticación para evitar fraudes. La transferencia de datos también deberá realizarse en forma segura Si bien los usuarios podrán votar desde sus teléfonos inteligentes, también deberán existir datos biométricos en la base de datos para validar la autenticidad de cada voto y la aplicación de software en un teléfono móvil que pueda leer huellas digitales o el iris o bien deberá existir una tarjeta de identificación que cada usuario tendrá que tener junto con su contraseña.

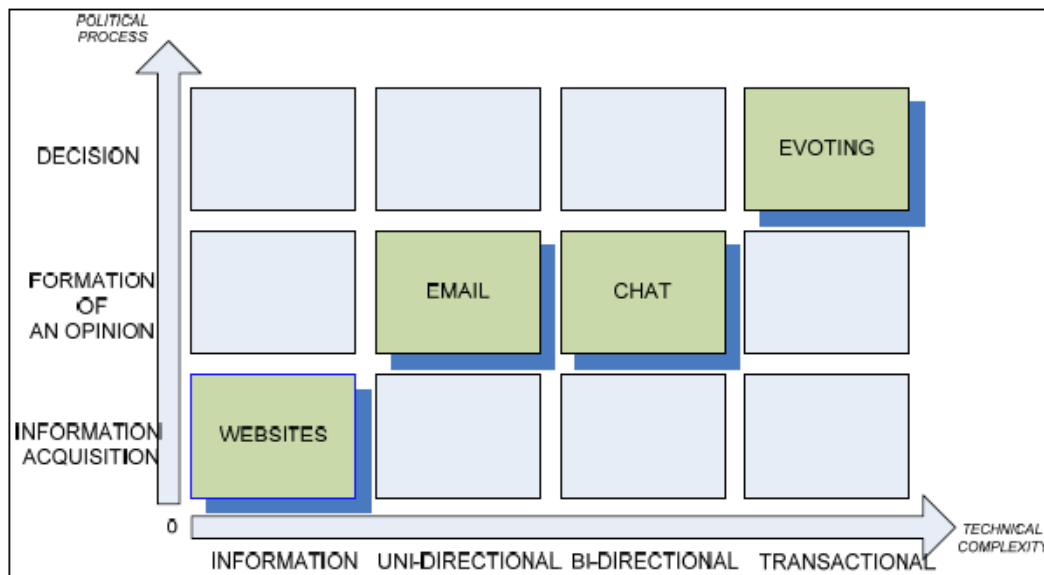
Tanto la seguridad y la integridad de datos son importantes pero también lo es la integración con servicios de pago electrónico y la posibilidad de compartir los datos en forma segura dentro de los diferentes organismos gubernamentales como menciona la encuesta 2014 de las Naciones Unidas. Además, se necesitan de otros factores como el

soporte político e institucional de los servicios ofrecidos, compromiso ciudadano y educación y habilidad tanto tecnológica como política.

Perspectivas futuras y tendencias del gobierno electrónico

Dentro de lo que es la evolución natural de un gobierno electrónico podemos citar lo expuesto por Dimitrios Zissis, Dimitrios Lekkas and Anastasia-Evangelia Papadopoulou donde se plantea un cuadro evolutivo que comienza con elementos tales como el sitio web, para luego pasar al email y el chat y terminar en la votación electrónica en lo que se refiere a complejidad que se relaciona con los procesos de adquisición de información, formación de opinión y decisión, respectivamente (Figura 3).

Figura 3: Relación entre complejidad técnica del servicio y aplicación de usuario en la Democracia electrónica



Fuente: Competent Electronic Participation Channels in Electronic Democracy (2009)

También podemos observar diferentes tendencias en caso de no aplicación de nuevas herramientas tecnológicas en el campo político y social tales como un aumento de la brecha social entre representantes y representados debido al aumento de diferencias en las ideas.

Las nuevas aplicaciones ayudarán a la fusión y reorganización estatal, ya que mediante el uso de información compartida y una mayor coordinación entre sectores estatales, se podrá obtener un estado más eficiente generando como resultado una nueva organización gubernamental. Más orientada al proceso y con un fundamento más actualizado para cada área para que pueda dar un mejor servicio al ciudadano y evitando burocracia innecesaria. La tendencia sería una simplificación en la estructura estatal y un mejor servicio al ciudadano con quien aumentará su interacción.

Esta nueva relación entre ciudadano y un gobierno electrónico, potenciará la posibilidad de diseñar políticas públicas basadas en las diferentes necesidades y capacidades de los pueblos.

Los proyectos relacionados con la tecnología comenzaron siendo grandes inversiones, últimamente tienden a ser menos ambiciosos pero orientados a mejorar el manejo de la información y conseguir resultados tangibles en mejoras de servicio. Los canales de atención al ciudadano van tendiendo a reducir su demanda en forma presencial para aumentar la disponibilidad de información y servicios en forma telefónica o por internet.

Si bien ha aumentado las publicaciones estatales en la web en temas legislativos y administrativos, aún queda mucho camino por recorrer en lo que se refiere a temas económicos y presupuestarios.

Además, puede ocurrir la aparición de nuevos actores como es el caso de las ONG (Organizaciones no gubernamentales), que según comenta Kristina Jakutyte-Ancienė, pueden convertirse en intermediarios entre la sociedad y el Estado, ayudando a la transmisión de mensajes, a fomentar la discusión de ciertos temas, a capacitar cívicamente a la sociedad y teniendo contacto con el gobierno en forma independiente siendo una especie de concentrador de grupos.

Por citar casos de evolución en aplicaciones similares, Jenny Backhouse, hace una comparación del *e-business* y de la *e-democracy*. En el comercio electrónico se han eliminado intermediarios, generando una nueva relación más directa con los clientes. Sin embargo, han surgido luego muchos otros servicios alternativos o secundarios que ofrecen una mejor calidad al usuario final o bien mayores alternativas mejorando su experiencia. En el área del gobierno electrónico, también se genera una relación más directa entre los ciudadanos y los gobernantes y surgen nuevas entidades que se encargan de encauzar peticiones, ayudar a candidatos, mejorar propuestas como servicios alternativos según lo sucedido en Australia. Allí, se ha observado la innovación por parte de algunos partidos políticos que mejoran la visibilidad de sus operaciones así como también el desarrollo de nuevas aplicaciones online que permiten la crítica del desarrollo político.

Es por eso que a medida que la relación sea más fluida y se realice en forma directa, van a ir apareciendo nuevos actores intermedios que colaboren también en la organización de la comunicación y de este modo sea más fácil para el ciudadano como para la administración gubernamental poder llevar a cabo una mejor comunicación.

Hemos analizado la nueva forma de participación electrónica en lo electoral y comenzaremos el próximo capítulo describiendo cómo son las tendencias en la aplicación de tecnología con fines sociales.

Capítulo IV: Tecnología aplicada con fines sociales

En este capítulo desarrollaremos las nuevas tecnologías que continúan modificando las costumbres actuales de la vida social

Nuevas herramientas en la actualidad

Existen nuevos desarrollos que complementan los medios existentes para la comunicación de los vecinos de una ciudad. El caso ejemplo es el de la ciudad de Nueva York en Estados Unidos que permite la conexión de pequeños negocios, grupos civiles y otras organizaciones para el intercambio de ideas, productos. El sitio tiene como objetivo hacer que la ciudad tenga un mejor funcionamiento, publica información local para que sea consumida por sus ciudadanos.

En lo que se refiere a procesos, podemos citar el caso de la empresa Adobe que tiene productos orientados hacia los servicios gubernamentales. Uno de ellos, es el que permite el manejo de formularios: diseña y captura información, permite comunicaciones personalizadas, protege información sensible y permite realizar seguimientos. La información administrada puede ser fácilmente tratada y se publica para que pueda estar accesible desde un navegador de internet, un celular o *tablet*. Si pensamos en aquellos trámites en los que tenemos que llevar papeles a una oficina y luego a otra, podemos decir que tienen fecha de vencimiento. Esto nos permite imaginar que en un futuro cercano podremos realizar trámites que en la actualidad se realizan en forma presencial en oficinas estatales, de forma remota, mediante alguno de los medios disponibles, evitando hacer largas filas para ser atendido, perdiendo tiempo de espera, evitando transportes innecesarios.

Estas herramientas también permitirán una mejor administración de los recursos y será más eficiente dando un mejor servicio. Es por eso que en Argentina, la oficina de la ANSES, ha comenzado a informatizar sus trámites y lo ha publicado en las redes sociales con un video

para fomentar la facilidad para obtener un turno e informando al usuario sobre todo lo requerido para su realización²⁵.

Hay servicios de estado del tránsito y carreteras que comienzan a ser publicados por algunos municipios en Estados Unidos y son consultados no solamente por los vecinos sino también por empresas. Las empresas de software están desarrollando herramientas para tener interfaces sencillas para que puedan ser manejadas desde internet o mediante un teléfono celular e incluyen la posibilidad de obtener *feedback* por parte de los usuarios. De este modo, pueden conocer cuáles son las noticias preferidas y cómo publicar la información.

El desarrollo de estas nuevas herramientas representa un nuevo mercado al que las empresas de software quieren acceder. Entre los interesados se encuentran los vecinos como ciudadanos o también como consumidores las empresas y el estado.

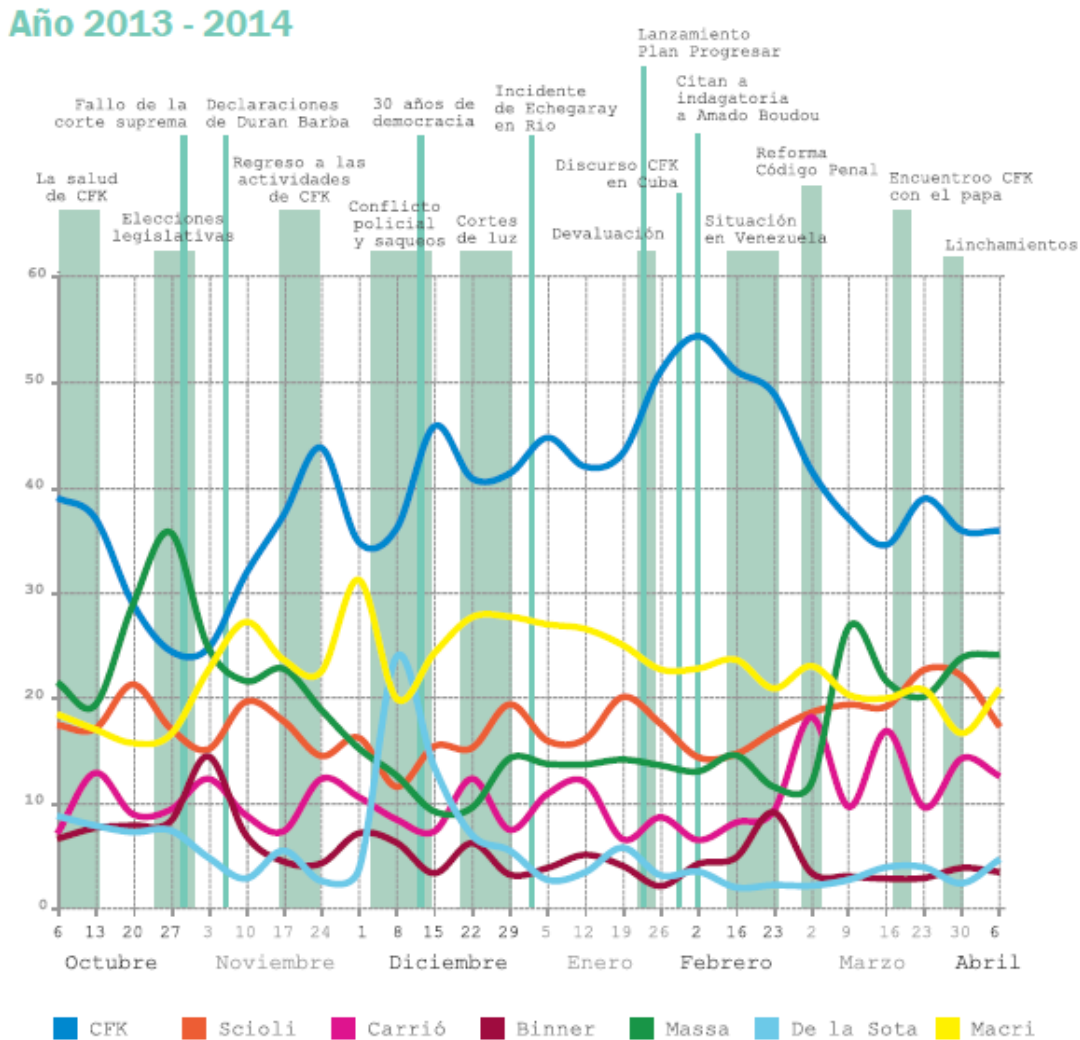
También se ha observado que varias empresas han armado sitios destinados a la generación de proyectos: estos son los casos de opencivicdata.org o también openplans.org que muestran un marco de trabajo para generar proyectos con un problema determinado, una propuesta clara y luego intentan publicarlo y distribuirlo hacia los otros usuarios a los que pueda interesarle.

En lo que se refiere al acceso de información electoral, existen sitios como votesmart.org que intentan facilitar el acceso a la información. Principalmente enfocados en todo lo que debe saber un votante con respecto a fechas, derechos y obligaciones, pero también con la posibilidad de participar en blogs. El sitio está formado por voluntarios que consideran que los ciudadanos deben contar con mejor información para decidir mejor.

Podemos observar en la siguiente figura, la participación electrónica relacionada con candidatos en Argentina y su evolución en la participación en redes sociales publicando sus opiniones o informando, si bien no se trata de una nueva herramienta, podemos observar la participación según los temas mencionados.(figura 4).

²⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=QY8PhjTk8ww#action=share>

Figura 4: Participación de los principales referentes políticos en redes sociales de internet según el tema de relevancia social del momento



Fuente: Interbarómetro (Agosto 2013)

En lo relativo al tratamiento de textos, se han desarrollado aplicaciones que son capaces de realizar un muestreo de las frases o palabras más repetidas con el fin de procesar todas las entradas de información por parte de los usuarios/ciudadanos y mediante algoritmos de procesamiento de lenguaje natural. Esto permitiría a algún organismo gubernamental,

procesar rápidamente las opiniones de la gente para luego tomar una decisión sobre el tema tratado²⁶.

Nuevas herramientas: financiamiento social

Una nueva alternativa en materia de financiamiento nació con el poder de las redes sociales: la posibilidad de prestar u obtener dinero a quienes lo necesitan para cierto emprendimiento que quizás no puede contar con un aval crediticio bancario pero que es una idea factible y muy prometedora de ser exitosa. Dado que en muchos casos la falta de inversionistas hace que muchas buenas ideas no lleguen a materializarse, el financiamiento social lo que permite es que, aprovechando la masividad de las redes, se pueda presentar una idea a mucha gente que esté dispuesta a colaborar económicamente con pequeños aportes. Así cada granito de arena suma formando el capital necesario para llevar a cabo el emprendimiento²⁷.

Para dar soporte a esta idea, existen portales como www.kickstarter.com donde debe describirse el proyecto a realizar. Una vez creado y descrito el proyecto según los formularios que solicita la empresa, se notifica al usuario que una vez finalizado el proyecto y en caso de resultar exitoso, la empresa cobrará un 5% del dinero prestado y otra comisión similar de la tarjeta de crédito. En caso de no llegar a buen puerto no hay comisiones. El proyecto tiene fechas de finalización, se publica por un tiempo determinado y se promociona al máximo. Terminado el plazo se verifica si fue alcanzado el financiamiento o no según lo recaudado.²⁸

También existe la posibilidad de prestar dinero para proyectos: se puede navegar conociendo otras iniciativas presentadas y el estado de avance.

En Argentina, existe www.indiegogo.com ofreciendo el mismo servicio, por ejemplo, y entre los proyectos más financiados se encuentra el financiamiento del desarrollo de software libre para celulares y computadoras. Existen diferentes planes que el usuario

²⁶ <http://cacm.acm.org/magazines/2012/2/145399-text-mining-the-voice-of-the-people/fulltext>

²⁷ <http://es.slideshare.net/hugoces/crowdfunding-para-emprendimientos?related=4>

²⁸ <http://www.universocrowdfunding.com/que-es-el-crowdfunding/#.U91ZzvVguA>

puede suscribir para financiar su proyecto: según el plan elegido varía el costo del mismo basado en la publicidad que se le vaya a dar y otras características que ofrece el proveedor.

Como aportantes, los usuarios pueden seleccionar una recompensa publicada por el emprendedor que será retribuida en caso de que se llegue a tener un proyecto exitoso.²⁹

Este tipo de plataformas, presenta las ventajas de que nuevas ideas pueden ser realizadas y fomenta el empleo y mejora la economía en general.

Para los emprendedores representa una alternativa a una tasa baja de interés y cuenta con una plataforma de publicidad desde el inicio. Para los inversores representa una posibilidad de diversificar el dinero, si no se alcanza la suma solicitada para realizar el proyecto se le devuelve el dinero, pueden seguir de forma *on-line* la evolución de los aportes al proyecto y pueden tener una contrapartida acorde al monto de la inversión realizada.

Nuevas herramientas: compartir aplicaciones y recursos en la web

En la actualidad, múltiples pequeñas empresas necesitan de almacenamiento y procesamiento de datos entre otras funcionalidades técnicas para ejecutar su negocio. Las aplicaciones empresariales hechas a medida y los centros de procesamiento dedicados siempre han sido muy costosas de afrontar si el negocio no tiene gran escala. Dada esta necesidad, surge el modelo de computación en la nube (*cloud computing*) que permite que las aplicaciones se ejecuten en un centro de datos compartido lo que reduce los costos dramáticamente. Además, este servicio cuenta con la capacidad de recuperación completa de la información en caso de desastres pero como contrapartida, el almacenamiento físico de la misma no se encuentra en manos de la empresa sino de un tercero. Este servicio, facilita la rápida implementación, con menos riesgos y no necesita instalar software o hardware adicional. Las versiones de las aplicaciones se actualizan automáticamente y son transparentes para el usuario.³⁰

²⁹ <http://www.emprendelandia.es/que-es-el-crowdfunding>

³⁰ <http://es.slideshare.net/hugoces/cloud-computing-modelo-de-negocios-de-la-nube?related=7>

La tendencia es que todo el procesamiento y almacenamiento se quede en la nube quedando relegado el campo de computadoras para pasar a ser dispositivos de transmisión de datos (tabletas, teléfonos) sin gran capacidad de procesamiento.

La necesidad de licencias, conocimiento técnico y necesidad de software y hardware será cada vez menor para nuevas empresas que tendrán menores costos que en la actualidad, generando una reducción de gastos iniciales y costos fijos para llevar adelante la empresa.

Nuevas herramientas: transporte inteligente en la ciudad

Entre los nuevos desarrollos, podemos citar la forma de viajar en forma más eficiente en el transporte público. Para ello, fueron desarrolladas algunas aplicaciones que informan en tiempo real el estado del tránsito o la demora de un servicio de autobús. Esto nos permite optimizar nuestros tiempos y tomar mejores decisiones a menores costos. Uno de los casos analizados es la aplicación para teléfonos inteligentes que publicó el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, donde muestra el estado actual de las líneas de subterráneos, algunas líneas de colectivos y Metrobus, y de las principales avenidas. Así podemos conocer el estado del tránsito y decidir por un camino a elegir. Se pueden evitar ciertos cuellos de botella y además ayudar a que el tránsito sea menos centralizado evitando los puntos críticos de la ciudad en caso de poder tomar otro camino.

En la publicación del diario “La Nación”³¹ se presenta un ejemplo de cómo las aplicaciones van mostrando una evolución mediante los sistemas satelitales (GPS) que pueden mostrar en tiempo real el estado del tránsito y las demoras de ciertos medios de transporte. Ya se desarrollaron varias aplicaciones y también para otras ciudades argentinas de importancia en el interior.

También existe otra aplicación de tipo GPS en donde los usuarios pueden informar acerca de los atascos de tránsito en la ciudad e informarlos a la red para que otros tengan esa alerta y puedan decidir si tomar ese camino u otro. Es por eso que la aplicación se promociona como la que ofrece la mejor forma de viajar todos los días con ayuda en tiempo real de

³¹ <http://www.lanacion.com.ar/1478083-dos-aplicaciones-para-moviles-ayudan-a-optimizar-los-viajes-por-la-ciudad>

otros conductores³². Otro claro ejemplo de cómo las redes sociales afectan la vida cotidiana de las personas en la ciudad generando mejoras en tiempos aumentando el confort.

Nuevas herramientas: donaciones

Se han desarrollado algunos sitios que permiten la conexión de personas u organizaciones que pueden necesitar o donar elementos, conocimientos, productos o servicios. Entre ellos encontramos a <http://www.hacercomunidad.org/> donde se pueden relacionar los usuarios mediante clasificados solidarios o también se puede consultar la agenda de eventos o bien agregar nuevos eventos para que sean publicados.

Por último, se encuentra un enlace a un concurso denominados Buenas Causas que motiven la sensibilización y movilización ciudadana, donde participan otras empresas sin fines de lucro, ONGs, el Consejo Publicitario Argentino.

Nuevas herramientas: moneda virtual

En 2009 apareció la moneda virtual Bitcoin utilizada por unos pocos como forma de pago por internet y su uso se fue expandiendo con el correr de los años. En la actualidad ha crecido y si bien es conocido todavía no tiene un despegue viral, pero ya ha sido adoptado por Paypal (una de las mayores compañías de pagos por internet) como forma de pago.³³

La novedad que tiene Bitcoin es que no depende de ningún banco a nivel mundial y tampoco hay regulaciones. Es por eso que aún existen fuertes dudas sobre la generación del dinero y muchas veces se vincula la cotización del Bitcoin con alta especulación y con el lavado de dinero.

En la actualidad muchos otros sitios de compras y pagos por internet están evaluando la posibilidad de incluir el Bitcoin como forma de pago ya que si su uso se masifica, contar con esta posibilidad, sería una ventaja competitiva y sumaría potenciales clientes.

³² <https://www.waze.com/es/>

³³ <http://www.cronista.com/pyme/COMO-GANAR-CON-LA-MONEDA-VIRTUAL-20140918-0023.html>

Representa una gran posibilidad para empresas en Latinoamérica donde parte importante de la población no está bancarizada pero sí utiliza un teléfono celular, lo que sería utilizado como el medio de acceso para que las empresas acerquen nuevos productos a potenciales consumidores.

Nuevas herramientas: compras colectivas

En el último tiempo han surgido varios portales en internet a nivel mundial, ofreciendo ofertas locales impulsadas por las compras colectivas de ciertos productos. El caso típico es el de los servicios vacacionales que tienen una temporada alta y otra baja. Entonces, las empresas, para evitar la baja de ventas lanzan promociones mediante estos portales que favorecidos por el uso viral de las redes sociales, brindan una plataforma donde se publican las ofertas. Los precios tienen a ofrecer grandes rebajas que hacen más tentador a los consumidores por el precio publicado³⁴.

Si bien existen varias empresas que se dedican a este segmento como groupon.com o letsbonus.com y otras más, los usuarios aun no sienten la total confianza en este tipo de ventas debido a que en muchos casos son muy rígidas las condiciones y en caso de no poder utilizar la propuesta contratada no existen políticas de devolución de dinero o bien no conocen totalmente las características de la publicación.

Aun hay mucho camino por recorrer en este sector: mejorar la experiencia del usuario, reducir el nivel de reclamos, proveer facilidades de uso del servicio, ofrecer mayor cantidad de productos con descuento. Sin embargo es claro que es una nueva propuesta que ofrece muchos puntos de mejora en la economía de empresas, consumidores e intermediarios y cuando la propuesta es correctamente aprovechada por el comprador, se produce un círculo en el que todos ganan. Podemos decir que gracias a esta herramienta se explotó un nicho que antes no podía alcanzarse por no poder conectar la oferta con la demanda necesaria para hacer viable el producto y la masividad hace posible que se generen nuevas posibilidades.

³⁴ <http://www.puromarketing.com/88/9391/compra-colectiva-nueva-tendencia-entre-consumidores.html>

Nuevas herramientas: mercado laboral

Hace tiempo ya que los clasificados laborales han dejado de buscarse en el periódico y aparecieron en formatos de portales de búsqueda laboral especializados. Además de esto, hay trabajos que pueden realizarse en forma remota y en el caso de [freelance.com](http://www.freelance.com)³⁵ se ofrecen trabajos con presupuestos y trabajadores con diferentes tarifas para la realización de tareas o proyectos en el campo de desarrollo de sistemas. Los proyectos publicados requieren diferentes habilidades que son publicadas y los montos que se están dispuestos a pagar por la realización de la tarea. Existen también los usuarios que realizan y son contratados para desarrollar esos proyectos y una vez realizado el trabajo se paga en forma electrónica. También existe una reputación de cada usuario y empresa que publica u ofrece un trabajo.

De esta forma, el alcance global de internet, hace que una persona pueda trabajar desde su hogar para proyectos en cualquier parte del mundo y tener su propia empresa.

Nuevas herramientas: educación a distancia y cursos on-line

Son muchas las formas de estudiar pero en el último tiempo con el ritmo de vida actual de la sociedad, cualquier tiempo libre es el momento oportuno para aprovechar al máximo y las redes y los videos han facilitado que muchas personas puedan acceder a nuevos conocimientos gracias a la difusión de sus videos o artículos en internet.

En esta oportunidad, vamos a analizar el caso de una escuela de idiomas que ha decidido grabar sus clases de gramática y subirlas a modo de lecciones. La empresa Engvid promociona sus servicios mostrando lo divertido que son sus profesores³⁶ haciendo realmente atractivo el estudio del idioma y mucho más ameno que una clase tradicional.

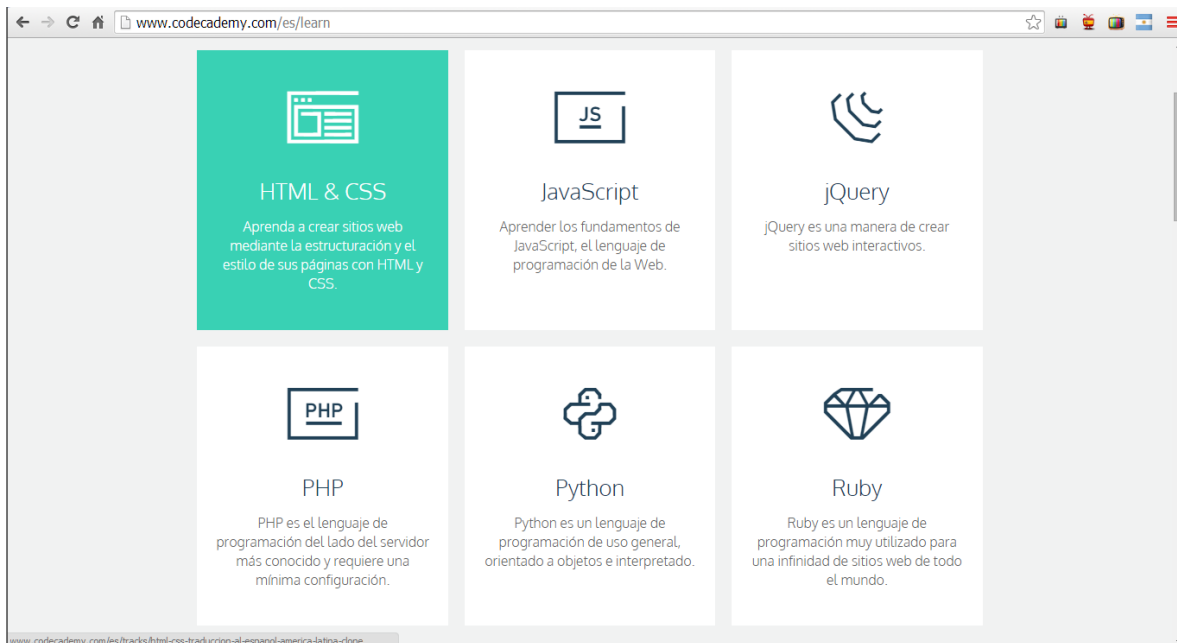
Otro caso interesante es el promocionado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires donde incentiva al estudio de nuevas tecnologías y concretamente en lo que se refiere a la

³⁵ <http://www.freelance.com/en/>

³⁶ <https://www.youtube.com/user/JamesESL>

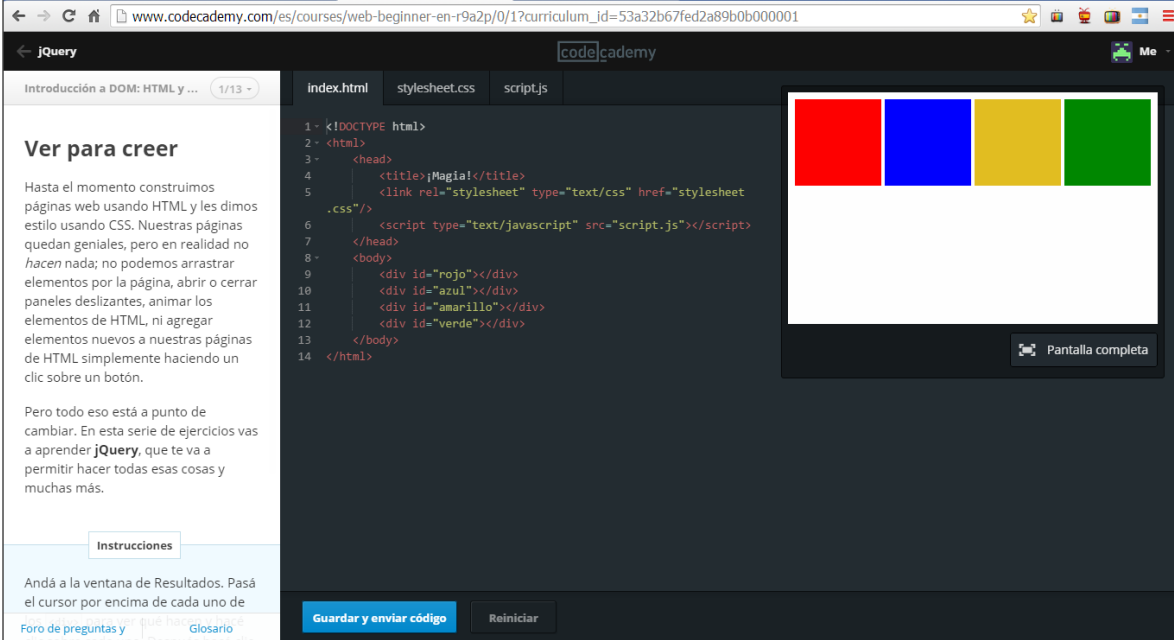
programación. Como puede verse en el anexo Figura 5 y 6, se muestra una de las pantallas donde se enseña a programar en un lenguaje con ejemplos interactivos. El usuario registrado puede elegir entre una serie de tecnologías en las que quiere capacitarse una vez que está registrado y luego se trata de leer y seguir los ejercicios según son propuestos. De esta forma, se genera una plataforma de capacitación para personas que serán rápidamente absorbidas por el mercado laboral que en donde escasean estos perfiles. Con una aplicación se puede capacitar infinitas personas y además se van agregando funcionalidades y conocimientos para fortalecer las habilidades de los alumnos. Muy interesante y práctico porque es muy aplicable y demandado.

Figura 5: Cursos on line ofrecidos en forma libre



Fuente: codecademy.com

Figura 6: Tutorial de cursos on line de programación. Gratuitos y libres en internet



Introducción a DOM: HTML y ... 1/13 -

Ver para crear

Hasta el momento construimos páginas web usando HTML y les dimos estilo usando CSS. Nuestras páginas quedan geniales, pero en realidad no hacen nada; no podemos arrastrar elementos por la página, abrir o cerrar paneles deslizantes, animar los elementos de HTML, ni agregar elementos nuevos a nuestras páginas de HTML simplemente haciendo un clic sobre un botón.

Pero todo eso está a punto de cambiar. En esta serie de ejercicios vas a aprender **jQuery**, que te va a permitir hacer todas esas cosas y muchas más.

Instrucciones

Andá a la ventana de Resultados. Pasá el cursor por encima de cada uno de

Foro de preguntas y Glosario

```
1- <!DOCTYPE html>
2- <html>
3-   <head>
4-     <title>¡Magia!</title>
5-     <link rel="stylesheet" type="text/css" href="stylesheet
   .css"/>
6-     <script type="text/javascript" src="script.js"></script>
7-   </head>
8-   <body>
9-     <div id="rojo"></div>
10-    <div id="azul"></div>
11-    <div id="amarillo"></div>
12-    <div id="verde"></div>
13-  </body>
14- </html>
```

Pantalla completa

Guardar y enviar código Reiniciar

Fuente: codecademy.com

Capítulo V: Tendencias en la comunicación en redes sociales y su impacto en la ciudadanía

Aquí se detalla los impactos que comienzan a tener hoy mismo y en el futuro las redes sociales y la integración de la información.

Con estas nuevas posibilidades que ira ofreciendo la tecnología, se ira modificando la forma en que vivimos actualmente: entre ellos, encontramos que se destaca por ejemplo el aumento de los trabajos de forma *freelance*³⁷ debido a la gran necesidad de desarrollo de nuevos sitios de redes sociales y la tendencia de un contenido visual. Además, son trabajos que generalmente pueden realizarse a distancia.

La educación también tendrá crecimiento gracias a las redes sociales que tendrán cada vez mayor contenido educativo lo que requerirá que los usuarios tengan cada vez una mayor capacitación y les motivará a la auto capacitación mediante la lectura de tutoriales, investigaciones y nuevas publicaciones que estarán colgadas en la red. Asimismo, nuevas aplicaciones les ayudaran al desarrollo de las capacidades como los simuladores o las nuevas formas de lectura³⁸ disponible para dispositivos móviles. La educación tradicional se ira complementando con la auto-capacitación desde internet como son el caso de aquellos portales que enseñan las últimas tendencias por aranceles mensuales ya que muchos trabajos requieren capacitación constante³⁹.

Ya vimos como los servicios gubernamentales están lentamente ofreciendo más y más posibilidades a los ciudadanos. Esta tendencia seguirá creciendo ya que permitirá cruzar electrónicamente mucha información fiscal y ayudará a combatir la ilegalidad. Es por eso

³⁷ <http://www.iprofesional.com/notas/203060-Los-10-trabajos-freelance-ms-pedidos-en-2014-por-el-furor-de-redes-sociales>

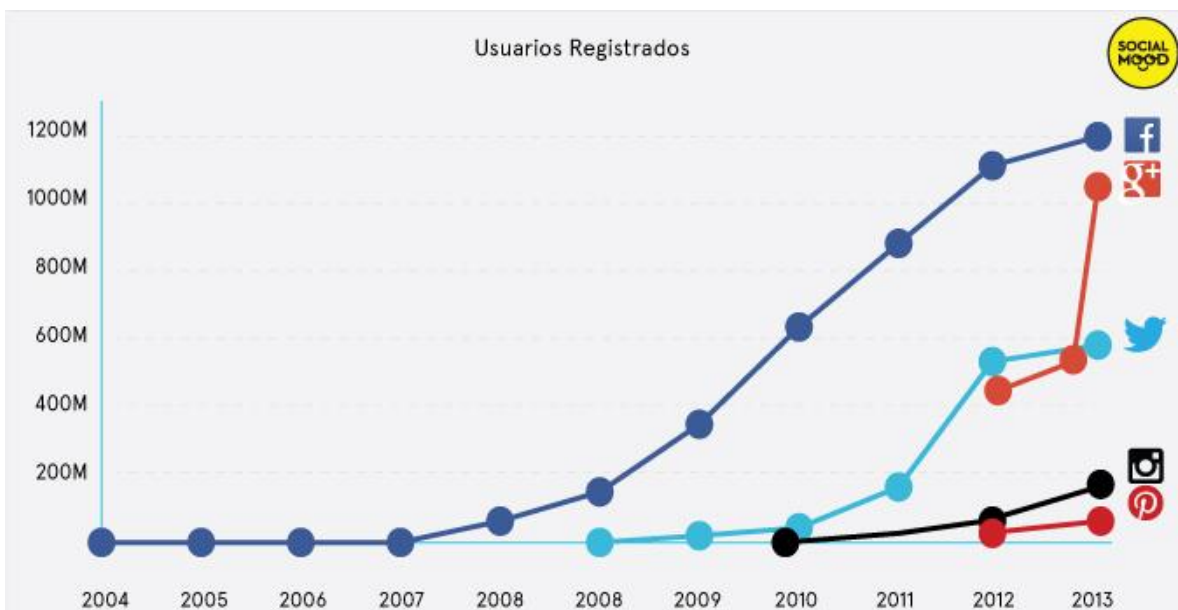
³⁸ <http://articulos.softonic.com/alternativas-a-spritz-leer-rapido>

³⁹ <http://teamtrees.com/>

que la tendencia iniciada por EEUU con FATCA⁴⁰ seguramente será incorporada por los demás países lentamente.

El crecimiento de las redes sociales⁴¹ genera una plataforma común para intercambiar información con otros usuarios de cualquier sitio y entre diferentes aplicaciones lo que hace que estos nuevos medios electrónicos vayan lentamente ganando cada vez más usuarios a los medios tradicionales y crezcan en importancia para la difusión de cualquier mensaje o noticia. La cantidad de usuarios continúa en crecimiento⁴² (Figura 7).

Figura 7: Cantidad de usuarios registrados en las redes sociales en los últimos años



Fuente: <http://www.gaviot.com/2011/10/el-crecimiento-del-social-media-2010.html>

En diferentes países se está avanzando con pruebas piloto para elecciones electrónicas. Ello requiere desarrollo de software (y de hardware en algunos casos) específico para poder llevar a cabo este tipo de operaciones. Si bien en los países más desarrollados se cuenta con mayores experiencias, en los países latinoamericanos ya se ha incursionado también en

⁴⁰ http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/FATCA/intercambio-automatico-informacion-incluyendo-FATCA_2012.pdf

⁴¹ <http://www.gaviot.com/2011/10/el-crecimiento-del-social-media-2010.html>

⁴² <https://eciosint.wordpress.com/2014/02/06/google-y-el-seo-la-guia-definitiva/>

numerosas oportunidades⁴³. Como comenta el autor, existe cierto escepticismo aun en los votantes cuando realizan el sufragio de manera electrónica en comparación a las votaciones tradicionales y no depende de la edad de la persona sino de su educación y conocimientos. Sin embargo estima que la introducción del voto electrónico ayudará a mejorar la confianza de las elecciones en la región.

Según lo observado por Donald Calista, las nuevas tecnologías y la posibilidad de participar por internet, ejercitará al usuario final en la participación ciudadana y las interacciones amplificadas por redes sociales al mismo tiempo que mejorará las relaciones con las agencias gubernamentales y con la sociedad en la que se encuentra contribuyendo a la toma de decisiones.

Si bien habrá diferencias entre países desarrollados y los que están en vías de desarrollo, todos convergen hacia la adopción de más servicios gubernamentales en forma electrónica. Lo comentado por Gustav Liden en Suecia observa un desarrollo mayor que lo mencionado por John Mylonakis que describe una Grecia a la que le falta camino por recorrer pero que sin duda, ambos van en la misma dirección de ofrecer al ciudadano cada vez mayor participación.

Según la encuesta 2014 de las Naciones Unidas, el nivel económico de cada país tiene una relación directa con el desarrollo del gobierno electrónico que haya alcanzado, debido a que se necesitan diferentes componentes para que la evolución hacia esta nueva plataforma sea posible: nueva infraestructura, educación de la población, decisiones políticas (Anexo: figuras 8 y 9). Sin embargo, existen países que han desarrollado servicios de gobierno electrónicos sin tener un gran ingreso. Los países mejores calificados son la Republica de Corea, Australia y Singapur.

A pesar del impulso que da la tecnología a la participación y las posibilidades que ofrece, se ha observado que el uso de los nuevos canales de comunicación virtuales, ya sea Facebook, Twitter, Youtube, no solucionan por si mismos el problema de la inclusión. El caso de Australia, según comentan Macnamara y Kenning en la encuesta realizada en ese

⁴³ The Impact of New Technologies on Voter Confidence in Latin America: Evidence from E-Voting Experiments in Argentina and Colombia (2011) R. Alvarez

país, la información y publicación en sitios virtuales ha aumentado muchísimo entre los años 2007 y 2010, pero aun resta dar mayor importancia a los reclamos de los ciudadanos ya que se nota una comunicación en un solo sentido, donde los políticos generan contenidos pero no se involucran en el debate con la gente y no hay una comunicación en sentido inverso. Es por eso que aún falta por desarrollar el circuito de comunicación y las aplicaciones necesarias para poder explotar aun más las posibilidades de las redes sociales y estas nuevas formas de comunicación.

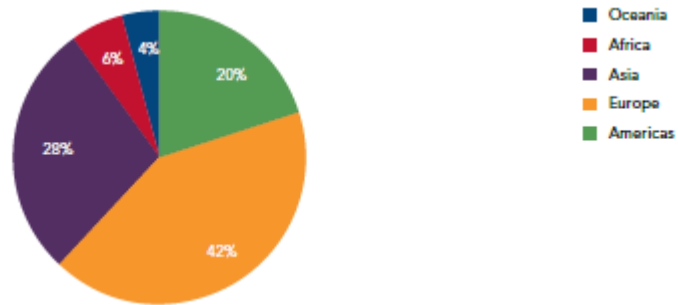
Por lo observado en la encuesta realizada por UN⁴⁴ no existen formulas para la implementación del *e-government*: cada país va armando y ofreciendo los servicios al ciudadano de la manera que cree conveniente. Los servicios van desde portales que ofrecen solo información, luego los que tienen presencia interactiva que les permite realizar mayores consultas y obtener respuestas por parte del organismo. Los gobiernos más avanzados, son los que presentan servicios que permiten transacciones: ya sea realizar presentaciones, pagos o trámites y por último los que tienen conexiones con otros sitios de modo de que la información pueda circular en forma automática para el mismo ciudadano.

Según concluye la encuesta, los servicios electrónicos ofrecidos por los gobiernos irán incrementándose en diferentes áreas como salud, finanzas, cultura, administración. En la actualidad muy pocos utilizan todo el potencial ofrecido por la infraestructura actual. Cada país, deberá encontrar la forma de crecer en servicios ofrecidos según sus prioridades, entendiendo que a mejores servicios, los ciudadanos tendrán reducciones de tiempo y dinero en la realización de operaciones y trámites, contarán con mayor información y ayudará a la reducción de disparidades y la reducción de la pobreza. Esto representa una oportunidad para el sector público para reducir costos, ganar en transparencia y en eficacia, al mismo tiempo que potencia a los ciudadanos a la participación. Es por eso que solicita a los estados miembro a realizar el esfuerzo de avanzar hacia el e-government.

A continuación, se detallan unas gráficas relativas a la evolución del gobierno electrónico en los países:

⁴⁴ <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>

Figura 8: Porcentaje de participación electrónica por continente (Naciones Unidas 2014)



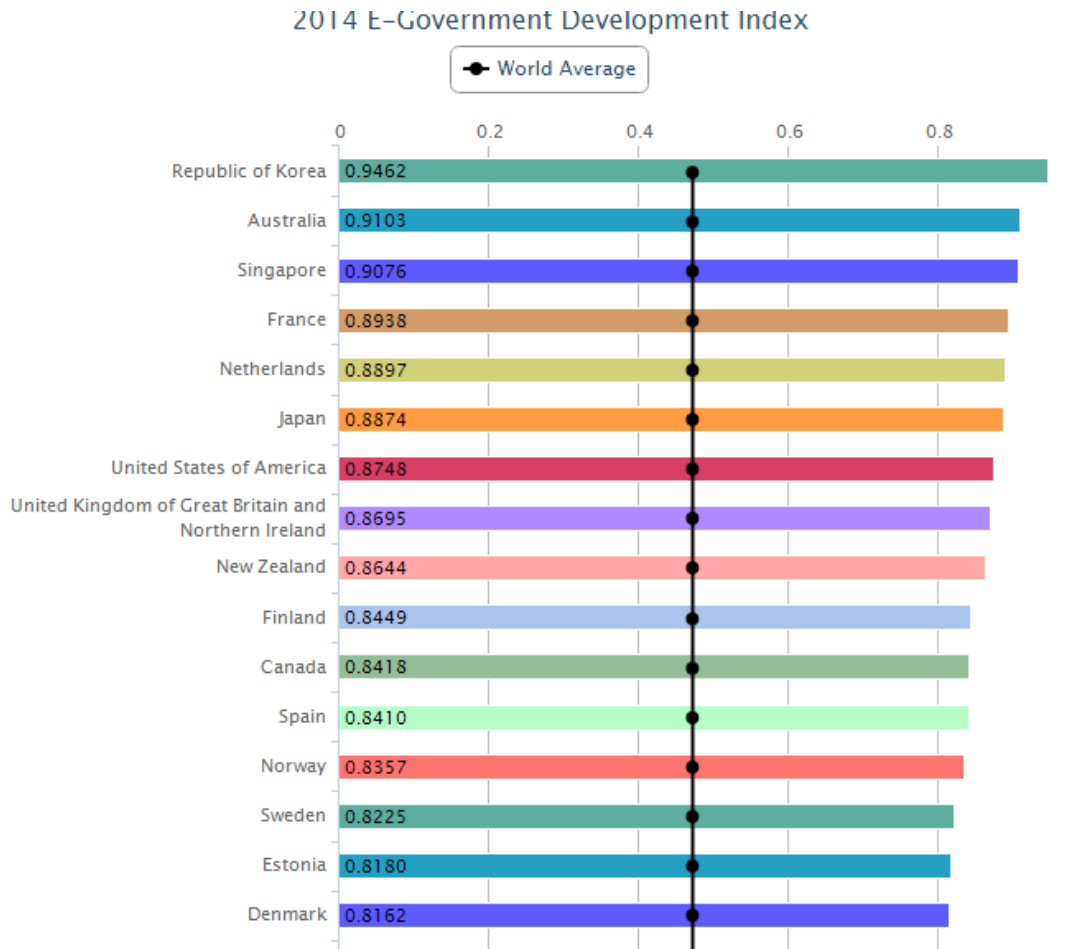
Fuente: Naciones Unidas, 2014

Figura 9: Porcentaje de países con desarrollo de gobierno electrónico según el ingreso del país



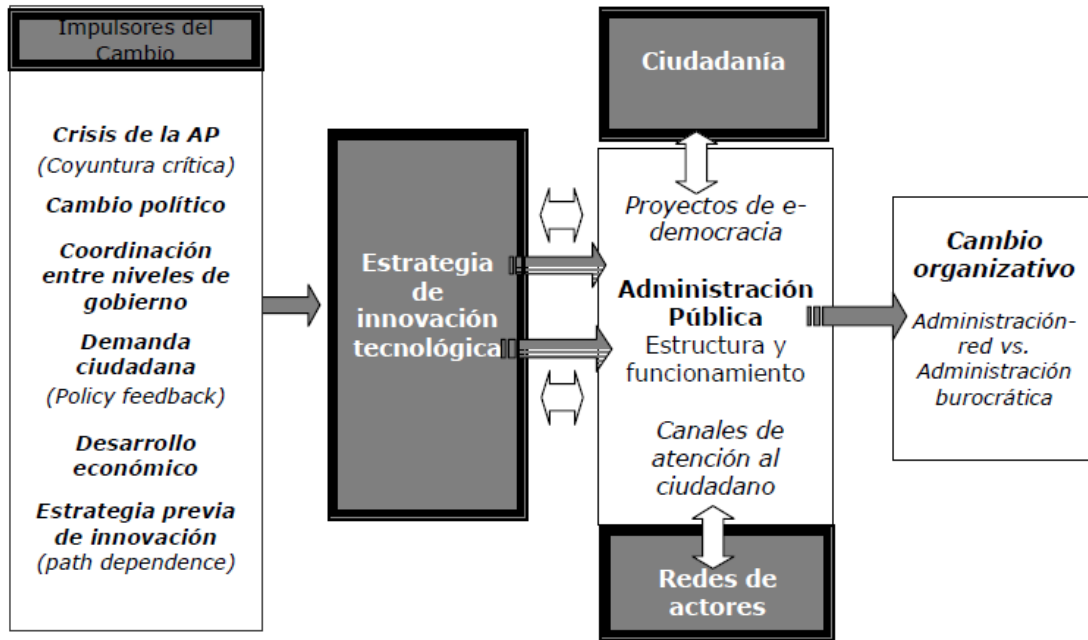
Fuente: Naciones Unidas, 2014

Figura 10: Índice de desarrollo gobierno electrónico por países



Fuente: Naciones Unidas, 2014

Figura 11: Impulsores del cambio organizativo en las administraciones públicas



Fuente: Hacia el fin de la administración pública burócrata? (2007)

Conclusiones

Este trabajo buscó mostrar una foto de la situación actual de la participación social y la tecnología para poder vislumbrar las tendencias de hoy y las futuras.

Hasta ahora la tecnología había ayudado a mejorar el comercio, las comunicaciones y muchas otras áreas, pero el desafío que se presenta ahora es el de ayudar a la sociedad en otros aspectos que hasta el momento no se habían pensado: la vida ciudadana. Se están rompiendo viejos conceptos y la vida de las personas en la comunidad está evolucionando para que sea más fácil y que se pueda participar y tener acceso a la información que nos va a ayudar a ahorrar tiempo, a tomar mejores decisiones, en definitiva, a vivir mejor.

El estudio del comportamiento humano en las redes sociales es un fenómeno que ha surgido recientemente y que es de gran importancia para empresas, organizaciones gubernamentales o no y demás individuos. La evolución de la tecnología móvil a 4G será la base sobre la que se deberán construir los nuevos proyectos ya que permitirán al usuario encontrar allí una plataforma apta para satisfacer sus necesidades con capacidad y seguridad.

Los servicios ofrecidos por los gobiernos a los ciudadanos, ya sea en niveles municipales, provinciales o nacionales están muy lejos en la actualidad de lo que se podría tener con las posibilidades que ofrece hoy la tecnología. Tanto, empresas, inversores, ONGs o los mismos gobiernos deberían estar interesados en mejorar los servicios que se pueden dar ya que los usuarios estarán dispuestos a pagar por ellos y al ser tan masivos y brindar una mejora real a los ciudadanos, el beneficio económico es obvio. Además podrá facilitar el ahorro de energía o tiempo y conectar más fácilmente a las personas, empresas y demás organizaciones.

Comienzan a ponerse en práctica los sufragios electrónicos, como es el caso de la Ciudad de Buenos Aires⁴⁵ haciéndolo más fácil para los ciudadanos y reduciendo la posibilidad de fraude. Un ejemplo más de cómo se va avanzando hacia una plataforma tecnológica con la que los ciudadanos puedan interactuar con mayor frecuencia en las decisiones populares.

⁴⁵ <http://www.cronista.com/economiapolitica/La-Ciudad-de-Buenos-Aires-tendra-voto-electronico-20141114-0093.html>

También en EEUU donde se realizan encuestas sobre la gestión presidencial en forma *on-line*⁴⁶ se puede observar la tendencia del avance y evolución de los servicios a la ciudadanía.

Se está gestando una nueva generación de aplicaciones que modificarán aún más las costumbres actuales de los ciudadanos y más empresas y organizaciones se verán tentadas a realizar inversiones y nuevos proyectos relacionados con el mejoramiento de la vida social y ciudadana relacionado con la política, con la economía, el turismo, la educación, el medio ambiente, los trámites públicos, la justicia, el tránsito, la comunicación en general. Es por eso que esta tesis plantea una oportunidad de nuevos negocios en este nicho de mercado donde hasta el día de hoy no ha sido explotado y los ciudadanos consumidores aún no despertaron su interés ni explotaron todas sus posibilidades.

Las redes sociales han dejado de ser simplemente una nueva forma de comunicación para transformar muchas formas y costumbres humanas que parecían establecidas. El aporte de cada individuo puede formar una gran fuerza para cualquier tipo de proyecto y puede mejorar la calidad de vida en situaciones cotidianas.

Las nuevas generaciones valoran la calidad de vida por sobre otras cosas en diferencia a otras generaciones anteriores. Teniendo en cuenta esto y que esta generación “Y” es la que adopta las últimas novedades tecnológicas con gran rapidez tenemos que considerar el futuro de estas aplicaciones como de gran crecimiento.

Las inversiones en nuevas aplicaciones con impacto social están comenzando a desarrollarse y a medida que muestren un aporte considerable a la mejor calidad de vida de los ciudadanos, serán cada vez más demandadas e irán creciendo en volumen e importancia.

El futuro pasa por las posibilidades que pueda traer la tecnología 4G como plataforma que brinda mayores posibilidades al usuario final. Se están subastando las frecuencias para esta

⁴⁶ <http://www.lanacion.com.ar/1741169-comenzaron-las-elecciones-legislativas-en-eeuu-y-barack-obama-teme-un-voto-castigo>

tecnología⁴⁷ y las empresas que ofrecen el servicio en Argentina invierten varios millones de dólares para poder dar servicio a los usuarios que demandarán cada vez un mejor servicio.

De todos modos, las nuevas tecnologías de información no tienen como objetivo solucionar problemas políticos de la noche a la mañana sino que su mayor objetivo es brindar a toda una sociedad la posibilidad de ayudarse a sí misma en que sus ciudadanos puedan comunicarse, tomar mejores decisiones para vivir mejor.

Muchos países están evolucionando en este sentido y se irán viendo más y más proyectos de servicios de integración en diferentes áreas sociales y gubernamentales ya que ayuda a la eficiencia y la igualdad social. A pesar de no existir un patrón para la migración hacia gobiernos electrónicos, las diferentes sociedades y las prioridades de cada comunidad son las que marcarán el rumbo de los nuevos proyectos.

Sin duda, podemos decir que la nueva generación de usuarios modificará la forma en que nos comunicamos y será el motivo por el cual se actualicen costumbres en nuestra forma de vida tal como la conocemos hoy. Es por eso que se generarán múltiples herramientas tecnológicas de participación en redes sociales ya sea para la vida ciudadana como para costumbres existentes o nuevas que demandará el usuario.

Si bien hemos observado que se ha evolucionado en los últimos años sobre aplicaciones para participación social y las redes sociales tienen el poder de la masividad y la rapidez de la información aún resta mucho por hacer. Recién es el comienzo de un cambio de paradigma en las comunicaciones y se irá observando el cambio con el correr de los años. Los ciudadanos irán incorporando lentamente las nuevas aplicaciones a sus costumbres para aprovechar su potencial y ese nuevo comportamiento provocará el cambio en aquellos que desean llegar a ese consumidor: ya sean políticos, empresas, otros ciudadanos u organizaciones. Todavía no se cuenta con una cultura participativa y no existe un estándar que haya sido adoptado para el desarrollo de nuevos proyectos interactivos para la ciudadanía.

⁴⁷ <http://www.telam.com.ar/notas/201410/83727-norberto-berner-4g-subasta-telecomunicaciones-telefonía-movil.html>

Aquellos países más desarrollados cuentan con mayores posibilidades de explotar mejor las comunicaciones y aplicaciones interactivas con ciudadanos debido al mayor acceso a Internet, mayor infraestructura, mayor cultura.

Las necesidades de los usuarios de la nueva web 2.0 aún no están satisfechas y es por eso que los actores interesados intentarán captarlos con nuevos productos como hemos visto anteriormente. Así, cada paso que se dé en pos de la evolución de la participación, se estarán reduciendo las diferencias sociales y se ayudará a reducir costos. Se han hecho algunos estudios acerca de la usabilidad de los servicios gubernamentales digitales y los resultados arrojados no son tan alentadores en el presente según la medición de usabilidad realizada en Chile⁴⁸. Según muestra la encuesta, los usuarios no pueden manejarse con comodidad dentro de los sitios y las aplicaciones no brindan las herramientas necesarias para superar los errores cometidos. El usuario se mueve con incertidumbre ya que existen procesos complejos que no están bien informados o no se los simplifica para una mejor comprensión. El usuario desconoce cuándo va a terminar su proceso ya que no se informa correctamente todos los estados y posibles circuitos que conlleva su trámite y tampoco hay una asistencia personalizada de modo que el usuario no puede resolver sus dudas ni se pueden tratar casos particulares. Es por eso que aún falta por capacitar y experimentar y el desarrollo de nuevos servicios gubernamentales recién comienza.

48 http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752014000100085#?

Bibliografía

GRONLUND, AKE (2003): *Emerging Infrastructures for E-democracy*

AYO, CHARLES (2010): An End-to-End e-Election System Based on Multimodal Identification and Authentication

CHUNG-PIN, LEE (2011) Testing the Development and Diffusion of E-Government and E-Democracy: A Global Perspective, Florida State University

DIMITRIOS ZISSIS, DIMITRIOS LEKKAS AND ANASTASIA-EVANGELINA PAPADOPOULOU (2009), Competent Electronic Participation Channels in Electronic Democracy. *Electronic Journal of e-Government* Volume 7 Issue 2 2009

CALISTA, DONALD J. (2007): E-Government and e-Governance: Converging constructs of public sector information and communications technologies. SPAEF

BANNISTER, FRANK (2012): Defining e-governance. *E-Service Journal*. Ireland

LIDEN, GUSTAV (2012): Is e-democracy more than democratic? - An examination of the implementation of socially sustainable values in e-democratic processes. Department of Social Sciences, Sweden

J.H. SNIDER, (2009): The Failure of E-Democracy. *The international Journal of Public Participation*. USA

BACKHOUSE, JENNY (2007): e-Democracy in Australia: the Challenge of Evolving a Successful Model School of Information Technology and Electrical Engineering, Australia

MACNAMARA, JIM and KENNING, GAIL (2011): E-electioneering 2010: Trends in social media use in Australian political communication. *Media International Australia*, vol. 139. Australia

MYLONAKIS, JOHN (2006): Electronic Governance as a Cultural Factor for Direct Democracy - Is Ireland the Perfect Example for Its Expansion? Hellenic Open University, Greece

GIMENEZ MORENO, JOSE MARÍA (2006): E-cognografía: nueva sociedad, nueva democracia. Grupo Decisión Multicriterio Zaragoza. España

JAKUTYTE-ANCIENE, KRISTINA (2011): Expression of Non-governmental Organizations' E-participation. EBSCO

PALMA, MARCELO GARRIDO; LAVIN TAPIA, CLAUDIO; RODRIGUEZ-PEÑA, NELSON (2014) Medición de usabilidad de trámites públicos en línea en Chile: un caso de estudio en gobierno electrónico. AMABLE, Chile

HILBERT, MARTIN (2009): Journal of Information Technology & Politics

GARCIA CANCLINI, NESTOR (1995). Consumidores y ciudadanos. Ed. Grijalbo. Mexico

R. ALVAREZ (2011): The Impact of New Technologies on Voter Confidence in Latin America: Evidence from E-Voting Experiments in Argentina and Colombia. JOURNAL OF INFORMATION TECHNOLOGY & POLITICS. Routledge. England

R. WATSTON AND B. MUNDY (2001): A strategic perspective of electronic democracy. Communications of the ACM, USA.

Päivärinta, Tero and Sæbø, Øystein (2006) "Models of E-Democracy," Communications of the Association for Information Systems: Vol. 17, Article 37

KOLLMANN, TOBIAS AND KAYSER, INA (2009): A Comprehensive Approach to Citizen Engagement in e-Democracy. University of Duisburg-Essen, Essen. Germany

UN, UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY (2014)

WELP, YANINA (2007): ¿Hacia el fin de la administración pública burocrática? Universitat Pompeu Fabra. Barcelona. Spain

Bibliografía en Internet

<http://connectingnyc.org/>

http://acer-mxrola.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/7565/~/%C2%BFqu%C3%A9-es-3g-y-qu%C3%A9-se-requiere-para-utilizarlo%3F

<http://openplans.org/>

<http://opencivicdata.org/>

<http://www.adobe.com/products/lifecycle.html>

<http://votesmart.org/>

<http://cacm.acm.org/magazines/2012/2/145399-text-mining-the-voice-of-the-people/fulltext>

<http://www.publicus.net/articles/edempublikenetwork.html>

<https://beta.govt.nz/>

<http://www.mtv.com/artists/boyce-avenue/#biographyEnd>

<http://www.communitybuilders.nsw.gov.au/>

<http://legisemos.org/gabrielaydiego/>

<http://www.buenosaires.gob.ar/tramites/dni-nuevo-ejemplar>

<http://es.365electric.com/cell-phones-accessories/3g-phones/1008002563.html>

<http://histinf.blogs.upv.es/2010/12/12/historia-de-la-web-2-0/>

<http://definicion.de/web-2-0/>

<http://www.cigob.org.ar/>

http://egkafati.bligoo.com/content/view/744289/Tecnologia-4G-y-sus-promesas.html#.U7lSv_nVguA

http://egkafati.bligoo.com/content/view/744289/Tecnologia-4G-y-sus-promesas.html#.U7lSv_nVguA

<http://aristeginoticias.com/0711/mundo/campana-de-redes-sociales-de-obama-llega-a-su-climax/>

<http://marketisimo.blogspot.com.ar/2010/11/como-aumentar-la-viralidad-de-nuestros.html>

<http://www.bluecaribu.com/social-media-manager/>

<http://infografias.com/historia-de-la-mensajeria-instantanea-1400/>

http://elpais.com/elpais/2014/06/06/gente/1402075141_907604.html

<http://es.slideshare.net/hugoces/crowdfunding-para-emprendimientos?related=4>

<http://www.kickstarter.com/>

<http://www.universocrowdfunding.com/que-es-el-crowdfunding/#.U91ZzvnVguA>

<http://www.emprendelandia.es/que-es-el-crowdfunding>

<http://es.slideshare.net/hugoces/cloud-computing-modelo-de-negocios-de-la-nube?related=7>

<http://www.lanacion.com.ar/1478083-dos-aplicaciones-para-moviles-ayudan-a-optimizar-los-viajes-por-la-ciudad>

<https://www.waze.com/es/>

<http://www.elvaso.cl/category/ciudadano-inteligente/>

<http://www.cumplimiento.gob.cl/>

<http://desarrollandoamerica.org/>

<http://www.cronista.com/pyme/COMO-GANAR-CON-LA-MONEDA-VIRTUAL-20140918-0023.html>

<http://www.marketingdirecto.com/actualidad/social-media-marketing/breve-historia-de-las-redes-sociales/>

<http://escritoriofamilias.educ.ar/datos/redes-sociales.html>

<http://cacm.acm.org/magazines/2012/2/145399-text-mining-the-voice-of-the-people/fulltext>

<https://www.youtube.com/watch?v=QY8PhjTk8ww#action=share>

<http://www.puromarketing.com/88/9391/compra-colectiva-nueva-tendencia-entre-consumidores.html>

<http://www.freelance.com/en/>

<http://www.telam.com.ar/notas/201410/83727-norberto-berner-4g-subasta-telecomunicaciones-telefonía-movil.html>

<http://www.madrimasd.org/revista/revista31/aula/aula3.asp>

<https://www.youtube.com/user/JamesESL>

<http://www.cronista.com/economiapolitica/La-Ciudad-de-Buenos-Aires-tendra-voto-electronico-20141114-0093.html>

<http://www.lanacion.com.ar/1741169-comenzaron-las-elecciones-legislativas-en-eeuu-y-barack-obama-teme-un-voto-castigo>

<http://www.iprofesional.com/notas/203060-Los-10-trabajos-freelance-ms-pedidos-en-2014-por-el-furor-de-redes-sociales>

<http://articulos.softonic.com/alternativas-a-spritz-leer-rapido>

http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/FATCA/intercambio-automatico-informacion-incluyendo-FATCA_2012.pdf

<http://teamtreehouse.com/>

<http://www.gaviot.com/2011/10/el-crecimiento-del-social-media-2010.html>

<https://eciosint.wordpress.com/2014/02/06/google-y-el-seo-la-guia-definitiva/>

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan016066.pdf>

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/Guidelines%20on%20OGDCE%20May17%202013.pdf>