



Predicciones para el 2011 sobre Administración y redes sociales



Aviso legal

Esta obra está sujeta a una licencia Reconocimiento 3.0 de Creative Commons. Se permite su reproducción, distribución, comunicación pública y transformación para generar una obra derivada, sin ninguna restricción siempre que se cite su autor (Generalitat de Catalunya. Departamento de Presidencia) y no se contradiga con la licencia específica que pueda tener una imagen y que es la que prevalece. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>.

Cristina Aced, consultora de comunicación



“Iremos, así, hacia una Administración más al servicio de la ciudadanía, en honor al origen etimológico de la palabra: *ad ministrare* (al servicio de)”

Espero (y deseo) una relación cada vez más cercana y más abierta. Gracias a las herramientas participativas, la Administración se puede acercar a la ciudadanía y hacerse más humana.

El hecho de facilitar la búsqueda de información sobre trámites y que esta información sea relevante y esté actualizada, o hacer posible la gestión de algunos trámites a través de la Red hará más fácil la vida de la ciudadanía. Y eso contribuirá a humanizar la Administración o, como mínimo, hará que se perciba de forma más positiva que en el pasado. Iremos, así, hacia una Administración más al servicio de la ciudadanía, en honor al origen etimológico de la palabra: *ad ministrare* (al servicio de).

Anna Cabañas, consultora



“Las necesidades reales y emergentes de los usuarios -internos y externos- serán, sin embargo, las que en definitiva marcarán la adopción de nuevas formas de hacer de la Administración”

Habrà un contraste de modelos: los que implicarán proyectos que justifiquen la existencia y el uso de las redes sociales y que forzarán la implantación en la Administración; y otros, que se orientarán a integrar y diluir estos nuevos paradigmas en el quehacer cotidiano de las administraciones con tal de añadir valor a los servicios resultantes. Las necesidades reales y emergentes de los usuarios - internos y externos- serán, sin embargo, las que en definitiva marcarán la adopción de nuevas formas de hacer de la Administración.

Dejar de hablar de administraciones públicas 2.0 será el gran reto de la nueva década. La evolución real de las administraciones se producirá de manera natural y fluida, alejada de restricciones que la fijen a una u otra versión, donde la capacidad de innovación será un ingrediente básico para la transformación y donde el uso de la tecnología será una simple anécdota en la creación de una nueva Administración pública. Será el resultado de haber aprendido que acabamos requiriendo las herramientas que necesitamos para satisfacer las necesidades, antes que atender las necesidades que las nuevas herramientas hacen posible, porque lo que estimulará a las administraciones a prosperar por esta vía es que el retorno también sea de a nivel de tangibles: traducir su uso en valor.

Simon Collister, consultor de redes sociales en la Gran Bretaña, especialista en el sector público y ONG



“El gran reto para la Administración será llevar las cosas un paso adelante y financiar las prestaciones de los servicios públicos utilizando la tecnología web 2.0”

Con el alargamiento de la situación económica actual - y que en algunos países europeos incluso irá a peor- hay una posibilidad real de que los primeros pasos llevados a cabo para utilizar la tecnología para marcar la diferencia en los servicios públicos y, en última instancia, en la vida de las personas, tienden a ser substituidos por una reticencia a continuar innovando.

Esta reticencia es el resultado de un doble desafío a los innovadores sociales. En primer lugar, es probable que desaparezcan las oportunidades de financiamiento para las innovaciones -los proyectos no probados-. En segundo lugar, actualmente hay una falta probada y escalable de proyectos 2.0 de servicio público que pueden ser desplegados para demostrar el potencial de la prestación de servicios públicos habilitados para Internet. Eso sitúa a los innovadores sociales, las autoridades locales y las administraciones con visión de futuro en un dilema. Aunque el deseo de la innovación sigue vivo, la realidad de los recortes en servicios públicos potencialmente ha puesto fin a la experimentación real. Potencialmente, los proyectos *crowdsourcing* y *Wikinomics* para mejorar la percepción de la Administración y su compromiso con los ciudadanos serán útiles -y estoy seguro de que veremos más en un futuro- pero el gran reto para la Administración será llevar las cosas un paso adelante y financiar las prestaciones de los servicios públicos utilizando la tecnología web 2.0.

Marc Cortés, especialista en estrategias empresariales en la Red



“A través de los mecanismos que las redes ofrecen, poder escuchar y evaluar las opiniones de la ciudadanía”

Las administraciones de manera permanente han vivido (y viven) de espaldas a muchas realidades, pero parece evidente que no pueden permanecer pasivas delante del desarrollo de la red social, sobre todo porque permiten llegar más fácilmente a la ciudadanía.

A menudo vinculamos las redes sociales a tecnología y olvidamos que lo más relevante es que están formadas por personas que se relacionan. Las administraciones públicas tienen que empezar a desarrollar actividad en estos espacios en, como mínimo, dos líneas:

Desarrollar presencia para ofrecer servicios. Si más de 2 millones de catalanes, por ejemplo, están en Facebook, quizá será necesario plantear que éste sea un espacio para ofrecer servicios de información, por ejemplo, a estos ciudadanos; escuchar lo que la ciudadanía dice. A través de los mecanismos que las redes ofrecen, poder escuchar y evaluar las opiniones de la ciudadanía como herramienta para desarrollar o adaptar las políticas concretas que haga cada Administración.

Roc Fages, consultor de proyectos de estrategia e innovación



“La Administración deberá saber escoger con criterio hacia donde apuntan sus apuestas 2.0. O bien actúan para los trabajadores públicos, o bien piensan más en la ciudadanía”

Este 2011 será posiblemente el año del realismo 2.0 en la relación entre las redes sociales y la Administración pública. El realismo 2.0 implica, por un lado, que cada vez más los usuarios 2.0 avanzados seleccionan mucho el uso que hacen de las herramientas 2.0. Por otro lado, los usuarios que están fuera de la red social a nivel profesional, son activos a nivel personal pero no le acaban de ver una finalidad de relación con empresas o organizaciones públicas.

Por lo tanto, la Administración deberá saber escoger con criterio hacia donde apuntan sus apuestas 2.0. O bien actúan para los trabajadores públicos, o bien piensan más en la ciudadanía. Personalmente, creo que la mejor apuesta es la interna. Además, la falta de recursos debido a la crisis económica hace más realista y menos arriesgado invertir esfuerzos en *dospuntozerizar* a los nuestros antes que hacerlo con una ciudadanía que, a pesar de los 500 millones de usuarios que tiene Facebook, todavía ve estas herramientas como un *juego*.

Jose Antonio del Moral,
consultor experto en redes
sociales, autor del blog
'Redes sociales'



“El *open data* será una de las grandes frustraciones de las administraciones, pues no lo usará nadie o casi nadie. Se revisará para que sea algo más fácil de emplear y más cercano a los intereses de las empresas”

Se dejará de hablar tanto de gobierno abierto, a la vista de que la gente es reacia a participar.

El *open data* será una de las grandes frustraciones de las administraciones, pues no lo usará nadie o casi nadie. Se revisará para que sea algo más fácil de emplear y más cercano a los intereses de las empresas. Más hojas de cálculo (*excel*) y menos API.

Los esfuerzos se centrarán en la escucha activa y, sobre todo, en utilizar las redes sociales para saber mejor qué demandan los ciudadanos y poder atenderles mejor.

Se realizará un gran esfuerzo en formación de funcionarios, ya que se comprenderá que deben implicarse en las redes sociales para estar en contacto con los ciudadanos.

La Administración abierta no son un montón de herramientas (lo que se entendía hasta ahora) sino un montón de personas (funcionarias) dispuestas a hablar y resolver problemas a través de medios sociales.

Tona Pou, estratega en Internet Social



“La presencia eficiente de las administraciones públicas en las redes sociales necesita que esta comunicación, diálogo o conversación se lleve a cabo, antes que nada, dentro de la Administración”

No soy muy optimista por lo que se refiere al avance de las redes sociales en la Administración pública. No es que no se usen cada vez más, pero se hace de forma *propagandística*. Difícilmente se podrá establecer (en general) un diálogo o conversación entre las administraciones públicas y la ciudadanía. Posiblemente se usen las redes sociales para hacer encuestas, para pedir opinión, para demostrar que una administración es abierta y transparente... El problema es que la Administración pública no es ni abierta, ni moderna ni transparente.

La presencia eficiente de las administraciones públicas en redes sociales necesita que esta comunicación, diálogo o conversación se lleve a cabo, antes que nada, dentro de la Administración. Mientras los sistemas, la comunicación institucional y el departamento jurídico sean los tres actores que más fuerza tienen a la hora de decir qué nivel tecnológico debe tener la información, qué información y cómo se debe difundir, y de qué forma debe quedar regulada esta información, la presencia en las redes sociales no será más que una fachada.

De todas formas, creo que todo este sistema restrictivo está destinado a cambiar, y que el 2011 será el año en que se hagan los primeros pasos para dar coherencia a la presencia interna y externa de las administraciones públicas en las redes sociales. Si no lo creyera así, ¡no discutiría tanto en el trabajo!

Dolors Reig, psicóloga social, profesora social media, redes sociales, innovación educativa



“Será cada vez más importante la colaboración ciudadana que, a través de redes sociales vinculadas a dispositivos geolocalizados, podrá tener cada vez más protagonismo en cuestiones hasta ahora casi exclusivas de las administraciones”

Respecto a características, tendencias concretas, será cada vez más importante la presencia, con aplicaciones específicas para Iphone, Android, Rim (Blackberry), de la web móvil y todas las oportunidades y nuevas necesidades que genera; la realidad aumentada; la presencia de las administraciones en la nueva capa de bits geolocalizados que observaremos; o la colaboración ciudadana que, a través de redes sociales vinculadas a dispositivos geolocalizados, podrá tener cada vez más protagonismo en cuestiones hasta ahora casi exclusivas de las administraciones (seguridad, transporte público, con Twitter como protagonista, son buenos ejemplos). Un debate actual, y que se resolverá probablemente los próximos meses, es si estas nuevas posibilidades de participación en línea son equivalentes o menos importantes que otros tipos de participación más presencial. Se lleva al extremo, como ejemplo, en los EUA, donde ya se plantean si la presencia creciente de los procesos electorales en Facebook, Twitter e incluso Foursquare, comporta cambios *reales* en el comportamiento cívico de la votación. Resulta seguramente un período contradictorio, con algunas administraciones conscientes de la importancia de la web social y la sociedad de la conversación, conviviendo con otras que nieguen, probablemente debido a un pánico escénico mal solucionado, su *seriedad*. En este sentido, otro debate actual que dará que hablar el 2011 gira alrededor de si los tuits archivados, los *posts* de blogs políticos, pueden o no ser considerados comunicados oficiales.

Genís Roca, especialista en estrategias empresariales en la Red



“El 2011 será el año del control. Se definirán y se estabilizarán toda forma de procedimientos en las redes sociales”

La capacidad de los ciudadanos para organizarse, vertebrarse y compartir opinión en la Red cogió despistadas las administraciones. El fenómeno ha sido vertiginoso, y no estar comportaba el riesgo de no conocer la conversación que se produce en ella, de ver suplantada la identidad en estos nuevos espacios digitales y, sobre todo, el riesgo de parecer poco moderno. Era necesario moverse y el resultado ha sido que cada área y cada departamento ha hecho lo que ha querido y lo que ha podido, dando pie a una amplia pero descontrolada presencia de las administraciones en las redes sociales.

El 2011 será el año del control. Se definirán y se estabilizarán toda forma de procedimientos en las redes sociales. Quién y cómo puede abrir un espacio institucional en la Internet social. Con qué objetivos y qué métrica, con qué línea editorial y qué colaboradores, con qué protocolo para gestionar las crisis y un largo etcétera de mecanismos de control. Y el control llevará implícito cerrar espacios que se han abierto sin mucho criterio, estabilizar cuadros de comando y aplicar sistemáticamente rutinas y protocolos. En cualquier caso, seguimos avanzando, y a mi entender, en la línea correcta.

María Salido, diseño y desarrollo de proyectos sobre redes, conocimiento y tecnología



“Las redes sociales serán un aliado para que las organizaciones dediquen menos tiempo y recursos a los procesos de *bajo* valor y aprovechen el excedente para innovar, generar valor y crear nuevas formas de producción y relación que aumenten la riqueza de su entorno”

Son tiempos difíciles, es necesario hacer más por menos y a la vez es necesario transformar el rol que juega la Administración en una sociedad que ha cambiado substancialmente desde que las actuales estructuras sociales fueron concebidas. Las redes sociales, Internet, las nuevas tecnologías, serán un aliado para que las organizaciones dediquen menos tiempo y recursos a los procesos de *bajo* valor y aprovechen el excedente para innovar, generar valor y crear nuevas formas de producción y relación que aumenten la riqueza (en sentido amplio) de su entorno.

Estas herramientas tendrán, pues, un doble impacto en las estructuras públicas: ganar eficiencia gracias a un uso optimizado del conocimiento, y ser el motor de cambio hacia un nuevo rol de la Administración, al ser capaces de aprovechar conocimiento experto fuera de sus fronteras; de diseñar nuevas formas, formato y motivos en su relación con el usuario de sus servicios; de dar soporte y crédito a plataformas de ciudadanos autoorganizados para resolver problemas comunes; de poner en marcha proyectos de aplicación de políticas públicas coordinando toda forma de agentes; en definitiva, de convertirse en un *hub* de conocimiento y de coordinación de toda la energía que necesitamos para gestionar la complejidad creciente de nuestra sociedad y dotarla de instrumentos de mejora y adaptación a los nuevos contextos.

Isabel Troytiño, consultora y responsable de contenidos laboratorio de redes sociales de innovación



“Facebook y otros medios de socialización sólo son repositorios de informaciones efímeras cuyos contenidos podrán aprovechar las administraciones únicamente si hay profesionales detrás que los filtren, los gestionen y los sepan utilizar”

Las administraciones, de por sí, deben prestar un servicio a la sociedad. Las vías de consulta y estudio de la sociedad para el desarrollo de sus actividades no son directas. A través de las herramientas de Internet, las administraciones pueden acceder a la ciudadanía y hacer consultas de una forma mucho más sencilla, y más fácil de almacenar que antes del uso de la Red. Aún así, Facebook y otros medios de socialización sólo son repositorios de informaciones efímeras cuyos contenidos podrán aprovechar las administraciones únicamente si hay profesionales detrás que los filtren, los gestionen y los sepan utilizar para crear algo de nuevo, desde convocatorias y subvenciones a material publicitario de su actividad, desde proyectos con la comunidad al aprovechamiento de recursos y fuerzas vivas. Lo primero que debe preguntarse es qué quiere hacer la Administración en materia de redes sociales (virtuales). Después ya se verá si será en medios sociales generalistas ya creados o en redes sociales virtuales con objetivos concretos, con el riesgo de que la ciudadanía se las apropie para trabajar mano a mano en la elaboración de los servicios. Este es el paso más difícil que más se debe pensar. Si no se está dispuesto, el 2011 las administraciones utilizarán medios de socialización porque están de moda y gastarán el dinero en publicitar su iniciativa de moda 2.0, que poco tiene que ver con los procesos (largos) de cambio y participación ciudadana, porque la innovación se asiente en nuevas formas de trabajar con los medios tecnológicos de los que disponemos hoy en día.

Marc Vidal, experto en socioeconomía digital



“El reto de los territorios digitales de la Administración pública ya no es ser operativos sino lograr que éstos abran debates que generen interés”

Ya está pasando, pero durante el año que viene el *prosumidor* político (ciudadano que interactúa con la Administración) dejará de percibir las plataformas públicas como un escenario donde sólo pueden informarse definitivamente, y pasarán inevitablemente a exigir espacios para poder participar. El reto de los territorios digitales de la Administración pública ya no es ser operativos sino lograr que éstos abran debates que generen interés, que concuerden con lo que en realidad interesa y sobre los elementos que son necesarios para el ciudadano. La Red es colaboración, comunidad y cambio constante. Las estructuras verticales serán las que deberán revertir sus procesos internos y de comunicación. Mientras los ciudadanos se comunican en un espacio fluido en el que impera la flexibilidad, las instituciones trasladan su modelo de organización burocrática a los escenarios digitales, haciendo imposible el encuentro entre ambas comunidades.

Supongo que el próximo año, como en los sucesivos, la adaptabilidad será la clave de todo el proceso para los actores públicos. La comunicación bidireccional y la transparencia empezarán a ser el primer paso hacia este nuevo escenario. Un paso que sólo puede y debe producirse a partir del sitio web oficial, la creación de aplicaciones móviles que faciliten su acceso con el apoyo de los canales 2.0 pertinentes, y una estrategia que dinamice y monitorice todos los espacios conversacionales generados alrededor de la propia institución.