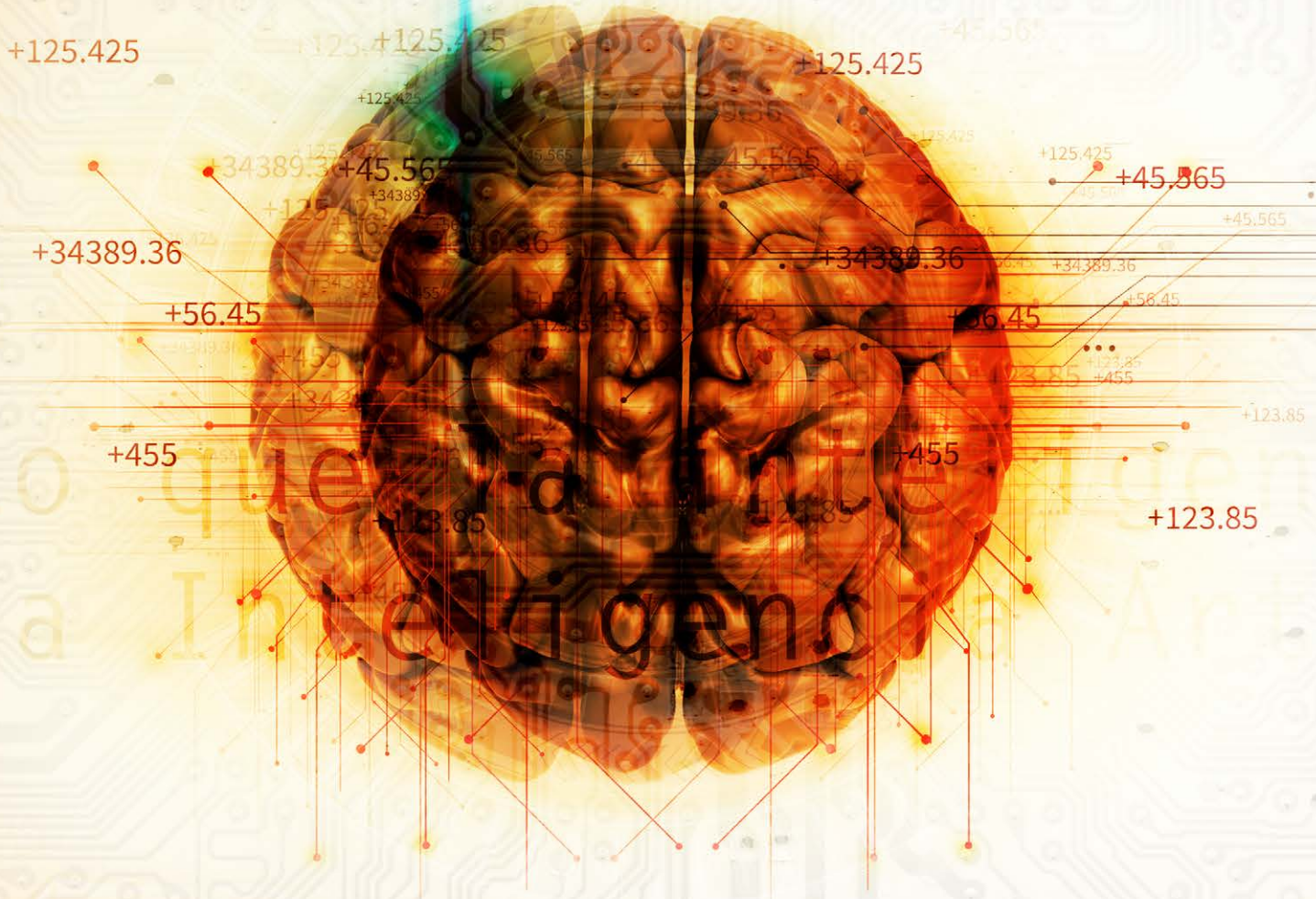




Lo que la inteligencia humana no busca, la Inteligencia Artificial no lo presta



La tendencia aspiracional de asociar éxito y futuro con la tecnología suele desviar la mirada de lo más importante: para qué la queremos en función del propósito de nuestra organización.

Hace tiempo un colega me comentó que estaba ofreciendo un proyecto a una administración. Su producto era un sistema de Big Data con Inteligencia Artificial para decidir la distribución de la inversión pública. La oferta, pese a reunir parte de los *buzz words* del momento, tuvo un proceso de venta bastante complicado. La cuestión es que el cliente estaba reticente ante el problema de que, a lo mejor, las decisiones que aconsejara “la máquina” no cuadraran con la visión que tenían en su organización.

Mi colega le comentaba que la máquina podía tomar decisiones muy rápido y de manera extremadamente precisa sobre dónde dirigir el dinero y los desequilibrios que podría generar, pero que, a fin de cuentas, eso no evita que la organización y, en última instancia, las personas tuvieran la última palabra. Es decir, la máquina puede sugerir, pero es el criterio humano el que debe tomar la decisión legítima de qué hacer. Recientemente, me enteré de que estas reticencias debieron resolverse porque el proyecto salió adelante; ya veremos si con éxito o no.

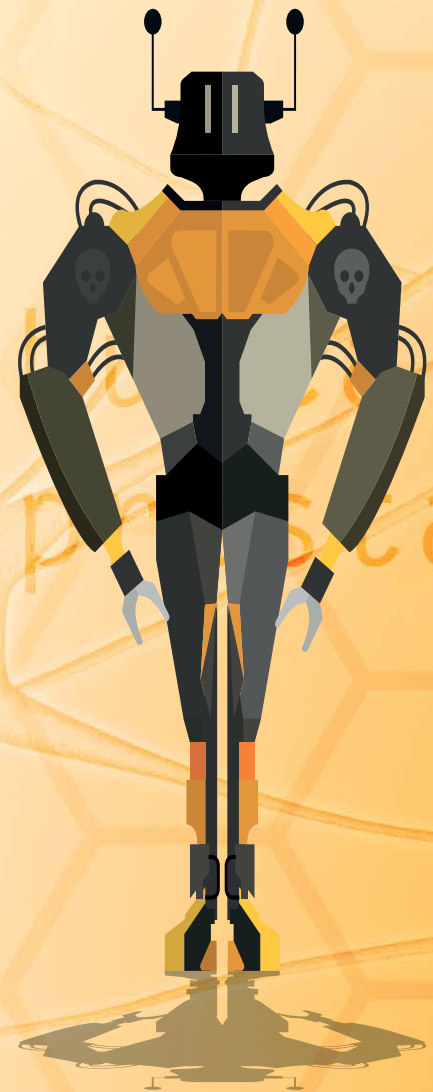
Hay un viejo refrán en España que dice “Lo que la naturaleza no da, Salamanca no lo presta”. En el mundo actual, la Universidad de Salamanca puede ser sustituida perfectamente por la tecnología. En términos generales, cualquier persona que se dedique a la Administración Pública —especialmente en determinados ámbitos y categoría profesional— probablemente esté recibiendo decenas (o quizá cientos) de invitaciones a eventos, presentaciones o seminarios de tecnologías punteras, que eran inimaginables hace décadas. Somos capaces de gestionar una innumerable cantidad de datos a gran velocidad, pero hay algo de lo que no vamos a poder obtener respuestas: nosotros mismos.

Qué y para qué ante todo

En el International Open Data Congress de Madrid asistí a una mesa redonda de Smart Cities; todos los ponentes realmente entusiastas y con proyectos muy interesantes con un enorme futuro. Uno de ellos contó que estaba en un proyecto experimental europeo que implicaba a distintas localidades para definir los objetivos que deberían tener las ciudades inteligentes. Cuando hemos asistido a la eclosión de una tecnología que permite saber, a tiempo real, cómo están de llenas las papeleras y hemos empezado a implantarla, nos preguntamos qué hacer con esta información. No tanto con las papeleras (que lógicamente cuando se llenan deben vaciarse), sino qué modelo de ciudad debemos crear para saber qué datos queremos usar para lograr qué cosas.

La Transformación Digital (otro término de moda) no consiste en aplicar algo concreto para cambiar, sino utilizarlo para algo. Esa respuesta es un asunto que debe partir de cada organización y de cada proyecto. La aproximación de las organizaciones públicas a estas flamantes y relucientes tecnologías es muy similar a la de los niños con una bicicleta nueva: algunos se aproximarán con cautela a ellas, otros seguirán haciendo lo de siempre, pero los más entusiastas muy fácilmente se dedicarán a dar vueltas de un lado para otro sin mayor propósito que usarla.

Lo cierto es que el mundo aspiracional que dibuja la tecnología hace que todos imaginemos un camino lleno de éxitos a partir de su uso. La eclosión de grandes empresas con base tecnológica en los últimos 20 años (prácticamente los mismos que han pasado desde que explotó la burbuja .com) nos hace identificar éxito y futuro con la tecnología. Sin embargo, si miramos muy de cerca el fenómeno, encontraremos que la respuesta está en qué hacemos y luego en cómo lo hacemos.



El éxito de Uber, AirBnB, Whatsapp o incluso Tinder no es la tecnología (de hecho, algunas de estas empresas empezaron con poca tecnología), sino lo que ofrecen. AirBnB no ofrece un buscador, ofrece habitaciones baratas. Uber no ofrece una app, ofrece coches cuidados y trato amable a un coste más reducido que los taxis. Su éxito consiste en encontrar una manera de integrar intereses de la oferta y la demanda, y finalmente usar la tecnología para maximizarlo.

La máquina puede sugerir, pero es el criterio humano el que debe tomar la decisión legítima de qué hacer



Un mapa de cuatro pasos

El mundo actual de la tecnología y las organizaciones es diferente a lo que habíamos tenido hasta la fecha. Contamos con una gran cantidad de datos, información y, por qué negarlo, un importante conocimiento sobre nuestra acción. Sin embargo, por un motivo o por otro, evitamos lanzarnos a saber lo realmente importante: lo que queremos lograr.

La auténtica revolución no es la tecnología, sino encontrarle una finalidad real y concreta a nuestra organización, así como trazar el camino hacia ella. Debemos definir el papel de las organizaciones públicas (de todas y cada una de ellas) en el siglo XXI. Pero ¿cómo podemos hacerlo?

1. Fija un primer grupo de objetivos, lo suficientemente importantes para que quieras esforzarte, pero lo bastante pequeños para que puedas entenderlos y seguirlos.
2. Define un grupo de datos en los que quieras centrar la atención. Hay más datos disponibles de los que puedes digerir; simplemente céntrate en los más relevantes y fiables para empezar.
3. Toma nota de lo que reflejan esos datos en lo que significa cada decisión. El camino que has de seguir no está trazado, lo tienes que buscar tú documentando lo que pasa con las acciones que emprendes.
4. Trata de entender por qué suceden las cosas. Procura comprender su relación con lo que haces y lo que significa para tu organización y la sociedad.

La auténtica revolución no es la tecnología, sino encontrarle una finalidad real y concreta a nuestra organización, así como trazar el camino hacia ella

El momento en que se encuentran las organizaciones no es distinto al de los exploradores cuando se adentran en una selva. Abrirse paso donde nadie ha llegado antes a machetazos no es cómodo ni divertido, ni siquiera seguro. Nadie nos dirá el camino porque nadie lo sabe; tampoco es posible predecir si al final encontraremos tesoros o nos tendremos que conformar con conocimiento. Algunos no lo lograrán: se perderán o se tirarán años dando vueltas. Cuando ya tengamos el mapa de esta selva, la gente nos preguntará si fuimos de los que abrimos el camino o si nos quedamos esperando a que otros nos compartieran el que siguieron, que no siempre es el que mejor nos viene. ¿Qué papel queremos jugar? 🗣️

Sergio Jiménez

Doctor en Ciencia Política y de la Administración con especialidad en gobierno electrónico. También es Máster en Inteligencia Web por las Universidades de British Columbia y California Irvine. En la actualidad es analista digital y consultor para distintas instituciones en su empresa Analítica Pública, así como profesor en varias universidades.
publilitica.es
sergio@publilitica.es

konvoko, la app de los Ayuntamientos

Publicaciones masivas a miles de ciudadanos en pocos segundos.

www.konvoko.com

☎️ +34 638 903 386

✉️ info@konvoko.com

