

TENDENCIAS

en innovación pública digital

REPORTE No. 4

Expectativas de los usuarios



CENTRO DE INNOVACIÓN
PÚBLICA DIGITAL



La innovación suele darse como resultado de la adecuada comprensión y respuesta a las expectativas de los usuarios. Resolver los retos sociales y de ciudad que hasta el momento no han sido solucionados, entregar cada vez más valor a los usuarios y mejorar la oferta de productos y servicios atendiendo a los cambios y avances tecnológicos, aumenta las oportunidades para generar innovación en lo público a través de las TIC.

El presente reporte de tendencias revela a organizaciones públicas y privadas, algunas de las expectativas de los usuarios que se han ido trasladando del mundo físico a los ambientes virtuales para imponerse en cualquier tipo de relación realizada por este medio. El informe muestra cómo la tecnología aporta satisfactoriamente a responder a las nuevas necesidades, gustos y tendencias en el comportamiento de las personas.

Adicionalmente ofrece un insumo relevante para poner en evidencia lo que quieren y querrán encontrar los cibernautas a la hora de acercarse a un espacio virtual por lo que invita a organizaciones y entidades a la generación y modernización de servicios digitales de forma que se responda a las cambiantes exigencias y expectativas de los usuarios.



Actualmente, existe una demanda creciente de los ciudadanos por acceder a servicios más eficientes, seguros y fáciles de utilizar; presenciamos una acelerada tasa de renovación tecnológica sumada a una apresurada tasa de apropiación de la tecnología por parte de la sociedad; un ciudadano promedio que exige mayor calidad de los servicios que recibe para ubicarse en el centro de la oferta entregada por medios digitales.

Para el 2017 se observan cambios en la cultura y consumo digital que reducen la brecha entre jóvenes y adultos, sin embargo, aun existen ciertas diferencias en las preferencias de las personas de acuerdo a su edad, que deben ser aprovechadas por las entidades que ofrecen servicios o producto, según se evidencia en el estudio Digilats realizado por J. WALTER THOMPSON LATAM sobre el consumo digital en latinoamerica.*

* <https://www.jwt.com/en/latam/thinking/digilats/>

Los nativos digitales o menores de 36 años

Tienen interiorizado el consumo y el uso de las nuevas tecnologías, porque han crecido en un ambiente digitalizado.

Los adaptados, entre 36 y 56 años

Utilizan mucho el computador de escritorio para informarse, hacer trámites y compras. Cada vez hacen más transacciones en línea, pero todavía ven con desconfianza los medios virtuales. Son mitad digitales, mitad analógicos.

Los reticentes, más de 55 años

Son los menos digitales, sin embargo el consumo online se está extendiendo hasta los 70 años.

Si haces parte de una entidad u organización con servicios de cara a los ciudadanos aprovecha esta información para diseñar o mejorar los productos y servicios de acuerdo a las expectativas de las personas y su edad.

C O N T E N I D O

HIPER-EFICIENTE Y SUPER SIMPLE

TODO EN UN SOLO PUNTO

EXPERIENCIAS REMOTAS PERO CERCANAS

LO MÓVIL Y EL GUSTO POR LA MOVILIDAD

SERVICIOS AUTO-GESTIONADOS

VALOR SOSTENIBLE



01

HIPER-EFICIENTE Y SUPER SIMPLE

El usuario digital busca acciones sencillas que generen un alto impacto, desea una comprensión rápida de la información a través de contenidos simples en espacios de interacción ágiles.

En la era digital el tiempo es corto, lo que exige contenidos y procesos con una breve oportunidad para cautivar al usuario, estos deben atraer la atención y mediante pocas palabras y pasos.

Esta tendencia ha sido propagada gracias al uso de redes sociales y blogs. Los usuarios están cada vez más acostumbrados a captar mensajes en una sola declaración, un listado de "tips", una imagen animada tipo "gif" o un video corto, y cada vez menos en artículos a profundidad, a los cuales se accederá sólo si primero se atrapa la atención.

Pero la tendencia de lo simple y lo hiper eficiente no solo se observa en la información y contenidos. Según el experto Alvaro Soto, Director de diseño de Watson IBM, "la expectativa del usuario logra ser atendida gracias a la simplicidad de los nuevos dispositivos y la rapidez como estos pueden procesar la información que antes no se podía". Es decir la practicidad y agilidad de los canales y las herramientas físicas son de gran relevancia para satisfacer esta tendencia.

Las plataformas más usadas y más populares como Facebook, Whats app o Google, han generado diseños de alta eficiencia y de navegabilidad intuitiva a la cual la mayoría de usuarios ya está habituada.

Por otro lado Apple watch, Amazon Alexa, los bots en Facebook, entre otros, están procesando información variada para lograr un ciclo mucho más efectivo para el usuario - consumidor.

La simplicidad y la eficiencia debe estar presente permanentemente, tanto en la forma en que se presenta la información como en los procesadores y herramientas por medio de la cual se tiene acceso a esta.

En el primer reconocimiento, cada acción debería responder de la forma que el usuario espera.

POTENCIAL DE INNOVACIÓN

Entidades cercanas al Usuario: *Te imaginas entidades del Estado, transformando su lenguaje técnico de temas complejos a información simple y clara manejada por redes sociales o a través imágenes animadas o con movimiento (gif), videos, guías o esquemas.*

Aumento del consumo digital: *Es posible que más personas de diferente nivel educativo, y edad se sientan atraídos a consultar servicios o productos en línea si cuenta con las aplicaciones sencillas web y movil y con estrategias digitales de fácil y rápido acceso.*

Sácale el jugo al Big data: *Con la gran cantidad de datos que se obtienen de las personas frente a su comportamiento digital, es más sencillo perfilar al usuario, y conocer sus preferencias frente a productos y servicios.*

La eficiencia una gran inversión: *la sistematización y tecnificación de procesos que son realizados por humanos puede aumentar la capacidad de respuesta y análisis sin error en los procesos cotidianos de las entidades y empresas.*

CASOS

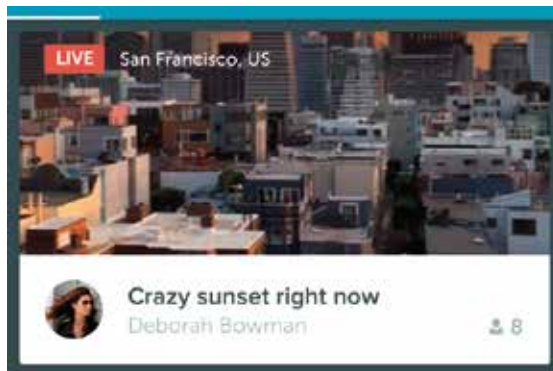


CITY SERVICES ON WE-CHAT

SERVICIOS PÚBLICOS EN UNA APLICACIÓN DE CHAT

<https://goo.gl/sy6F8x> <http://on.wsj.com/1kJPaNy> <https://goo.gl/80gs6z>

Una plataforma en la que se centralizan distintos servicios públicos de la ciudad, aprovechando la popular red social de mensajería WeChat para agendar citas médicas, reportar incidentes a la policía, reservar vuelos, encontrar taxis, pagar los servicios públicos (WeChat Wallet), revisar las penalidades de tránsito, descargar libros entre otros.



PERISCOPE

<https://www.periscope.tv/> / <https://goo.gl/wRZwXn>

Periscope permite transmitir y explorar el mundo de forma sencilla a través de videos en directo, conocer las últimas noticias, visitar lugares lejanos, o conoce gente y compartir intereses, en tiempo real con Periscope, además puedes conocer transmisiones populares de video en directo de todo el mundo o buscar transmisiones por ubicación o tema. Compartir videos cortos en directo instantáneamente en Twitter y en otras redes sociales.

CASOS



RESIDENCIA ELECTRÓNICA EN ESTONIA

<https://e-estonia.com/e-residents/about/>

Estonia es el primer país en ofrecer la residencia electrónica que consiste en proporcionar a cualquier persona en el mundo interesada en conformar una empresa online en el país, una identificación digital que le permitirá firmar digitalmente documentos y contratos, verificar la autenticidad de los documentos firmados, cifrar y transmitir documentos de forma segura, establecer una empresa en Estonia en línea, administrar la empresa desde cualquier lugar del mundo, declarar impuestos de Estonia en línea, entre otros. Pero no solo está disponible para extranjeros, los ciudadanos tienen el deber de adquirirla para interactuar con el estado.



INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA PREDICCIÓN DE RESULTADOS

<https://goo.gl/rT06qx> <https://goo.gl/MMn8Bz> <https://goo.gl/4OS4yc>

Para atender a la necesidad de tener respuestas rápidas y eficientes en el ámbito judicial, la University College de Londres, la Universidad de Pennsylvania y la Universidad de Sheffield están trabajando en un sistema de inteligencia artificial, que ha mostrado una precisión del 79% en la predicción de decisiones del tribunal europeo de derechos humanos.

Los abogados están haciendo cada vez más uso de software para la realización de tareas complejas como la búsqueda de conceptos en lugar de simples palabras clave, lo que puede reducir enormemente la cantidad de tiempo necesario para determinar qué documentos podrían ser relevantes para un caso, por ejemplo.



02

TODO EN UN SOLO PUNTO

La información dispersa puede ser consultada en cualquier momento desde un mismo punto



En la búsqueda de eficiencia se valora la percepción de que en un solo punto pueden tener el control de muchas cosas

Los usuarios buscan controlar desde una misma consola diferentes servicios. Pensar en las diferentes resoluciones y características de los dispositivos desde los que se va a visualizar nuestro diseño no es algo nuevo, pero con la llegada de nuevas tecnologías como los wearables, la lista crece y con ella las posibilidades.

Aunque guarda relación con la hiper-eficiencia y la super-simplificidad, esta tendencia se enfoca en la cantidad de dispositivos integrados que son utilizados como puente a la información, datos, soluciones, aplicaciones o incluso personas, negocios e instituciones.

El auge de los wearables y los sensores en ecosistemas de Internet de las Cosas ofrecen enormes posibilidades para que en un solo punto se integre la información obtenida desde diferentes fuentes, sensores o máquinas.

La expectativa de tener todo en un solo punto también se hace presente en la posibilidad de realizar diferentes actividades desde un solo canal donde puedo conocer interactuar, monitorear y hacer transacciones.

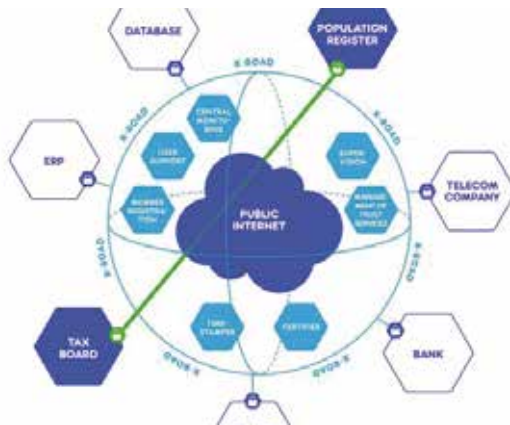
POTENCIAL DE INNOVACIÓN

Portales del Estado: *Que tal si el Estado tuviera una sola página web en dónde se integraran todos los servicios y trámites, además de pagos en línea y asesoría virtual en tiempo real.*

Aplicaciones: *que tal si examinamos nuestra oferta actual para validar si satisface las expectativas de integración que tiene el usuario.*

Tecnología Multiusos: *es posible complementar aplicaciones existentes con otras para prestar mejores servicios. Por ejemplo incorporar videollamada, geolocalización o alerta en redes sociales, entre otras, a un servicio convencional de trámites.*

CASOS



X-ROAD - Gobierno electrónico de Estonia

<https://e-estonia.com> <https://e-estonia.com/component/x-road/>

Se trata de un sistema único de información integrado entre el sector público y privado, mediante el que los ciudadanos de Estonia pueden hacer múltiples trámites y acceder a información en tiempo real con su identidad digital, eliminando papeleos, intermediarios, error humano, inconsistencias, entre otros. Hoy en día los ciudadanos pueden acceder a más de 500 servicios electrónicos 100% integrados. Algunos de los servicios incluyen: firma de contratos, transacciones bancarias, pago y devolución de impuestos, servicios notariales, servicios jurídicos, registros empresariales, servicios judiciales electrónicos, historias clínicas, votación, entre muchos otros, los cuáles se encuentran asociados a una única identidad digital.



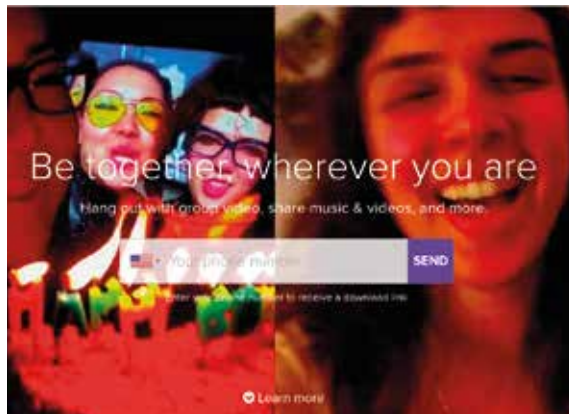
SMART RING: El anillo inteligente

<http://scl.io/VvbV7PP6#gs.zQfwXw4>

<https://www.youtube.com/watch?v=9lr7JU4Qw20>

Une el control de todos los dispositivos digitales mediante gestos, lo que facilita al usuario el acceso a las notificaciones, llamadas, mensajes, al estado de la batería de su celular. Un estudio realizado demostró que frente a los 6 minutos que tardan los usuarios en revisar sus teléfonos (150 veces al día), este "smart-ring" lo reduce en un 60%.

CASOS



AIRTIME

www.airtime.com/

La función básica de AirTime es efectuar videoconferencias en cualquier momento, que está conectada con plataformas como YouTube, Spotify, vimeo, Vevo o Giphy y en la que se pueden compartir contenidos en tiempo real, como fotos o la ubicación mediante geolocalización y también componentes multimedia externos.

Aunque ya es común compartir en un grupo de WhatsApp o en Facebook el último tema de un artista que le puede gustar a muchas personas, con AirTime todos lo pueden escuchar al mismo tiempo.



BLUE RIVER

<http://www.bluerivert.com/> <https://www.youtube.com/watch?v=PAoQRe2x5dg>

Busca incrementar la eficiencia en la plantación y uso de fertilizantes en agricultura. Mediante el análisis de datos permite identificar dónde y cuándo plantar; cuáles plantas son maleza y cuáles funcionan para consumo; cuándo cortar y cuándo volver a sembrar. Integra un conjunto de tecnologías y servicios tales como teledetección remota con aviones no tripulados (drones), equipos de precisión inteligente para identificar y clasificar plantas, algoritmos de visión, tecnología de pulverización para aplicación de herbicidas y fertilizantes, entre otras, mediante las que es posible construir un perfil de cada planta para darle un tratamiento diferenciado. Esto permite incrementar la productividad y reducir costos.

A woman is riding a bicycle outdoors at sunset. She is wearing a VR headset and a white tank top. The background shows a wooden fence and a warm, orange glow from the setting sun. A large red number '03' is overlaid on the right side of the image.

03

EXPERIENCIAS REMOTAS PERO CERCANAS

Experiencias nuevas desde la comodidad de la casa, sin obstáculo



Se puede cambiar la forma de generar experiencias inolvidables por medio de diferentes dispositivos que llevan la realidad a otro nivel.

La tecnología permite la posibilidad de acercar a las personas a situaciones, experiencias, lugares lejanos sin necesidad de moverse del espacio cotidiano como hogar, oficina o café. Exhíbidores virtuales: experiencias inmersas libres de requerimiento de espacio físico.

Gartner anuncia la experiencia ambiental del usuario donde las personas quieren algo más que simplemente mirar una pantalla, navegar una plataforma web o jugar un videojuego.

Aunque la realidad aumentada tiene un gran potencial para satisfacer expectativas de los usuarios.

La verdadera innovación se encuentra en poder utilizar cualquier interfaz en múltiples dimensiones de tiempo y espacio, expresa Álvaro Soto, director de diseño de Watson IBM:

"La experiencia del usuario será influida por el conjunto de dispositivos, canales de interacción donde la tecnología y la información no están separadas del movimiento, del tiempo y del contexto, inspirando a las entidades y empresas a crear experiencias nuevas, globales sin el obstáculo de distancia o de tiempo".

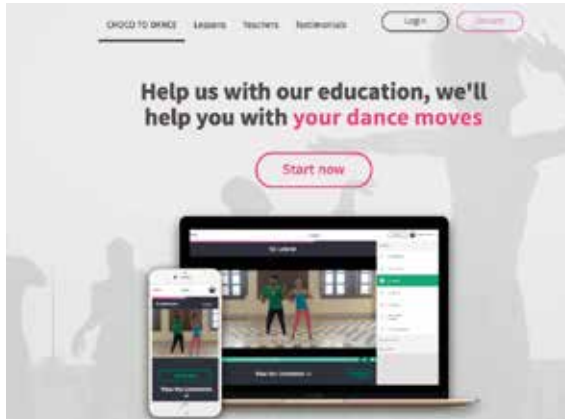
POTENCIAL DE INNOVACIÓN

Acceso universal al conocimiento. *Imagina asistir a bibliotecas o espacios académicos desde la comodidad de la casa y a costo mínimo para el usuario. O espacios de aprendizaje vivenciales que permitan viajar en el tiempo y trasladarse instantáneamente a otros países.*

Sentimientos en remoto: *Es posible sensibilizar a distancia a personas en temáticas de interés social con la ayuda de videos y contenidos que generen empatía.*

Acompañamiento personal en entornos virtuales. *Que tal si los servicios virtuales se apoyan en un completo acompañamiento a través de asesores en línea con herramientas de interacción y transacción.*

CASOS



CHOCÓ TO DANCE: escuela de baile digital

<https://chocotodance.com/>

El modelo de este proyecto se basa en cambiar educación por educación. Los interesados eligen un género de música que desean aprender a bailar y el dinero recaudado se destina a la educación de jóvenes de escasos recursos en el Chocó. Así se intercambia algo que en el Chocó se sabe hacer muy bien -bailar- por acceso a la educación.



Exhibidor virtual de Mercedes Benz en Tokio

<http://mainichi.jp/english/articles/20160731/p2a/00m/Ona/006000c>

<http://www.asahi.com/ajw/articles/AJ201607140050.html>

Conseguir espacio en Tokio es realmente difícil para los distribuidores de autos, que requieren amplios escenarios para mostrar sus coches. Sin embargo, Mercedes Benz Japón ha encontrado una solución innovadora mediante realidad virtual para exhibir todos sus modelos, brindando a los consumidores potenciales una experiencia casi idéntica a la de estar en el interior de uno de sus automóviles. En este caso el sitio físico utilizado se encuentra dentro de la librería Daikanyama Tsutaya, donde junto a las áreas de ventas de libros se encuentran las gafas de realidad virtual y personal de Mercedes Benz para ayudar a los clientes. Por supuesto si alguien quiere una prueba de manejo, en el estacionamiento de la librería se dispone de autos reales.

CASOS



Celebración virtual Pride Bogotá

<https://www.youtube.com/watch?v=NtETTH1VmH8>

La Celebración del orgullo gay se realiza en diferentes partes del mundo y se está usando para generar aceptación y sensibilización en países como Bogotá a través de la realidad virtual. La experiencia cercana en remoto permite sensibilizar con el propósito que ninguna persona se avergüence de su sexo u orientación.



The machine to be another

<https://vimeo.com/89556173> - <http://www.themachinetobeanother.org/>

Ofrece la posibilidad de experimentar el cuerpo de otra persona: alguien de otro sexo, una persona en silla de ruedas, una persona de otra raza o en otras circunstancias. Una cosa es leer o hablar acerca de como se sienten los demás y algo muy distinto experimentar su punto de vista. Este proyecto de bajo presupuesto utiliza una cámara en primera persona, un micrófono y gafas especiales para impulsar respuestas empáticas y hacer del mundo un lugar mejor.

A photograph of a person with a beard using a tablet computer on a desk. A cup of coffee is visible in the foreground. The image is overlaid with a large orange number '04' and a white title 'LO MÓVIL Y EL GUSTO POR LA MOVILIDAD'. The bottom section of the image has an orange background with white text.

04

LO MÓVIL Y EL GUSTO POR LA MOVILIDAD

En contra de algunos pronósticos la generación de aplicaciones para dispositivos móviles sigue teniendo el primer lugar en el consumo de contenidos y productos digitales.

La masificación de los smartphones y tablets, unido al crecimiento en el uso de internet ha convertido estos medios en el principal canal de acceso a la información y a servicios. Los datos evidencian que la tendencia esta principalmente en los smartphones. Facebook asegura que de sus 1.390 millones de usuarios activos al mes, 1.190 millones acceden a la red a través de su móvil y se espera que esta tendencia continúe en aumento.

Esto indica que el usuario tiene como expectativa poder acceder a cualquier información y transacción desde su celular de forma permanente lo que aumenta la exigencia de los servicios que tradicionalmente se ofrecían presencialmente. Las experiencias móviles abren la puerta a nuevas oportunidades para que las empresas y entidades ganen clientes y prestigio.

Las app como WhatsApp, YouTube, Facebook, Facebook Messenger, Google Maps, Instagram y Twitter las cuales en un 80% son consultas desde el celular, siguen punteando la lista de las aplicaciones más usadas seguidas por aquellas creadas con el objetivo de resolver problemas de la cotidianidad o en el relacionamiento con la ciudad; Cobran mayor atención aquellas que tienen sistemas de geolocalización, asistencia virtual y valores agregados para el usuario como puntos o ganancias.



Las aplicaciones en los dispositivos móviles ofrecen grandes opciones a las personas aprovechando los contextos donde se logra proveer valor a través de experiencias momentáneas y de involucramiento.

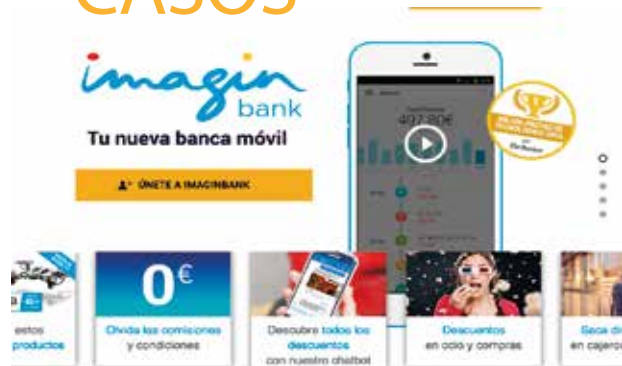
POTENCIAL DE INNOVACIÓN

Lo móvil + internet de las cosas: *que tal incursionar en aplicaciones para accesorios de vestir, la tecnificación de oficinas o la instalación de dispositivos en la ciudad que intercambian datos con aplicaciones de las empresas o el gobierno para personalizar o acercar la oferta de servicios.*

Empoderamiento y posicionamiento: *dispositivos móviles y vestibles (wearables) como método de involucramiento que ayudan a darle poder a los ciudadanos, clientes, socios y empleados mediante aplicaciones sensibles al contexto.*

Pasar el tiempo generando valor: *contar con un dispositivo móvil en todo momento reinventa las utilidades que se le puede sacar al tiempo libre o a los tiempos en el transporte de la ciudad tales como Plataformas de formación, estrategias de gamificación y espacios de sensibilización.*

CASOS



ImaginBank, Banca Movil:

<https://www.youtube.com/watch?v=09TDI9NSy60>

<https://www.imaginbank.com/#QueEsimaginBank>

Aplicación creada por la fundación Caixa y VISA en España para tener todas las opciones de un banco en el smartphone. Esta aplicación permite gestionar el dinero, visualizar saldo, realizar pagos solo pasando el celular por el datafono o enviar dinero a otras cuentas. El usuario resuelve su expectativa de tener en cualquier momento, un banco móvil sin incurrir en comisiones.



Más aplicaciones para tu móvil

<https://www.youtube.com/watch?v=HcYsL5TLmns>

Un estudio de las firmas Comscore e Internet Media Services (IMS), realizado en América Latina, indica que los colombianos tienen en promedio 19 aplicaciones en sus dispositivos móviles, número que aumenta en un 8% al año.



RAPPI todo a tu mano

https://www.youtube.com/watch?v=MJF_RCFSpjE

A través de esta aplicación los usuarios pueden comprar cualquier artículo que deseen, y son llevados en un tiempo promedio entre 30 minutos y una hora. Ofrecen cuatro servicios: tienda express, restaurante, supermercado y farmacia. Tienen un total de 2.500 distribuidores o rappideros en el país, y operan en Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali. Colombia.

A photograph of an airport terminal with large windows. Silhouettes of people are visible against the bright light from the windows. Outside the windows, several airplanes are parked on the tarmac. A large, teal-colored number '05' is overlaid on the right side of the image.

05

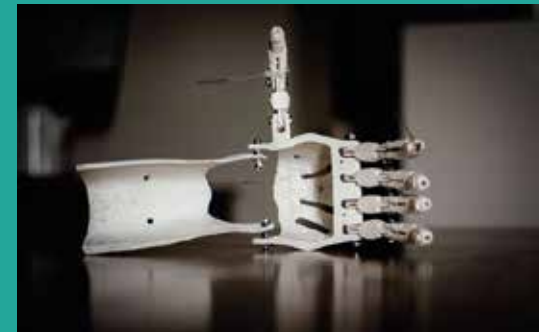
SERVICIOS AUTO-GESTIONADOS

Las personas quieren hacer las cosas por ellos mismos y personalizar sus servicios o productos.

El usuario quiere sentir que tiene el control en el ámbito digital. La expectativa del usuario se enfoca en la capacidad de realizar por el mismo actividades que antes requerían de procesos industriales elaborados, asesoría externa de alto nivel, o tercerizar la elaboración de servicios o productos, para hacerlos a su gusto o medida.

Esta tendencia nace en la necesidad del usuario de realizar con libertad, acciones que anteriormente parecían complejas y demoradas. El usuario desea adaptar tus servicios a sus necesidades y gustos, sin tener que mediar con otras personas de forma que pueda personalizar su consumo tanto en su forma y como en tiempo al que accede a estos.

Esta tendencia es una nueva forma de interactuar con el usuario, ofreciendo una una imagen fresca y flexible, dando un papel activo al usuario para entregarle una nueva y mejor experiencia gracias a la posibilidad de obtener productos hechos a su medida.



Esta tendencia lleva la autosuperación a su máxima expresión donde las herramientas disponibles en Inteligencia Artificial, los productos virtuales, la impresión 3D y las plataformas móviles y web están ayudando a los consumidores a externalizar las disciplinas necesarias para alcanzar sus objetivos.

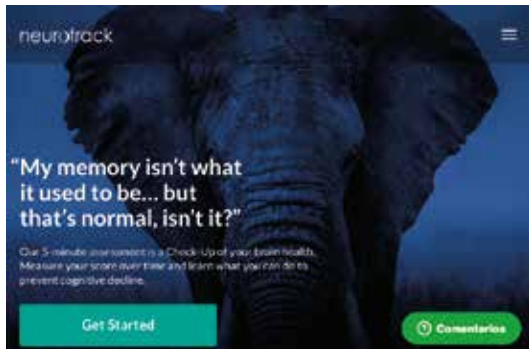
POTENCIAL DE INNOVACIÓN

Liquidación de impuestos. *sería fantástico que las entidades Estatales o encargadas del recaudo de recursos, dispusieran de herramientas (como simuladores) para que el usuario realizará por el mismo, cálculos y procedimientos para dar fin a estos trámites.*

Impresión 3D: *No tendrás que esperar mucho para obtener la pieza que necesitabas. Con la impresión 3D se puede ir más allá y lograr la impresión de prótesis, herramientas y otros artefactos.*

Construir y consumir: *la interacción con las entidades pública o privadas pueden ver un gana gana, si se crean espacios donde el usuario además de consumir información y personalizar los servicios aporta con su conocimiento y experiencia para ayudar a otros y a la entidad.*

CASOS

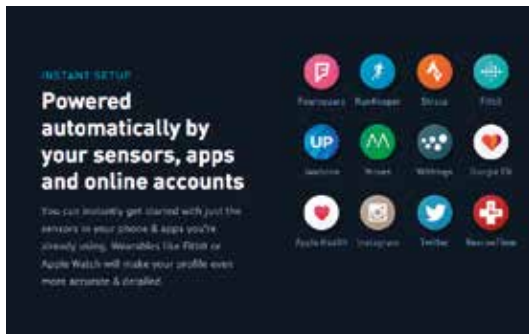


NeuroTrack Imprint

<https://www.neurotrack.com/>

Es un sistema basado en software para detectar y prevenir el aparecimiento de la enfermedad de Alzheimer en pacientes entre 60 y 85 años. Permite que un usuario realice un test de 5 minutos que evalúa el riesgo de un declive cognitivo futuro antes de que aparezcan los síntomas.

Este software permitiría la detección temprana de síntomas de declive cognitivo, lo que a su vez permitiría el tratamiento de estos síntomas y la recuperación de las habilidades cognitivas de los usuarios con base en ejercicio, dieta y medicamentos que pueden ser más efectivos en etapas tempranas de la enfermedad. Si es posible prevenir su aparición se podrían ahorrar miles de millones de pesos y permitir a las personas una mejor calidad de vida a bajo costo.



Gyroscope

<https://gyrosco.pe/>

Integra información sobre las diferentes actividades que realizan los usuarios, registrando por ejemplo cuánto tiempo del día dedican a Facebook, Twitter u otros servicios en línea, además permite llevar estadísticas de las actividades físicas de los usuarios y de su salud en general.

Esta información puede ser muy útil para implementar sistemas de prevención de enfermedades, motivando a las personas a realizar más ejercicio y disminuyendo la carga al sistema de salud por enfermedades que se pueden prevenir con actividad física. Finalmente, el aumento de la actividad física mejoraría la calidad de vida de muchos ciudadanos. Actualmente el sistema tiene 38.389 usuarios activos y 12562 usuarios en lista de espera.

CASOS



Check-in online y embarque automatizado.

<http://es.euronews.com/2013/06/20/un-embarque-automatizado-en-los-aeropuertos>

Diferentes aerolíneas han respondido al deseo de los usuarios a tener el control en todo el proceso de registro y embarque en sus vuelos. Airfrance, aerolinea francesa dispuso de un sistema de check-in en línea que se complementa con dispositivos de drop-off donde se deposita el equipaje. Para ganar tiempo, en la facturación del equipaje, es posible que el usuario etiquete por sí mismo el equipaje en el terminal interactivo, e imprima su pasabordo, para pasar a la sala de embarque. Todo el proceso realizado por el usuario rápido y tranquilo.

Así mismo, la empresa Francesa Safran presenta, para diferentes aerolineas, tarjetas de embarque con huellas dactilares y reconocimiento facial, lo que evita tener que pasar por un agente, agiliza el proceso y provee una experiencia amigable y rápida al viajero.



Impresión de prótesis en 3D a bajo costo

<https://www.youtube.com/watch?v=ztCUrFp-79Q>

La masificación de las impresoras 3D ha facilitado una amplia gama de ideas donde usuarios crean soluciones para diferentes necesidades. Un ejemplo de ellos son los proyectos en los que se fabrican prótesis a bajo costo para personas de bajos recursos. Los niños pueden personalizar sus prótesis, por ejemplo inspirándose en su superheroe favorito, lo que ayuda a mejorar la adaptación y la comodidad en sus entornos cotidianos.



06

VALOR SOSTENIBLE

Los usuarios de hoy han incluido en su estilo de vida y en su interacción digital, la idea de consumir productos y servicios que a la vez beneficien al entorno.



La tendencia de valor sostenible responde a la expectativa naciente de las personas por cumplir un propósito social con sus actos y para esto la tecnología es un canal perfecto que logra conectar diferentes fines comerciales y de marketing con emociones de ayuda social y ambiental, para influenciar la toma de decisiones del usuario.

Las marcas y emprendimientos reconocen la oportunidad que representa la sostenibilidad: un equilibrio entre la rentabilidad y la gestión en responsabilidad social, bajo impacto ecológico y/o de mercado justo.

Aunque estos no sean la columna vertebral del negocio, se trata de crear un valor agregado a la oferta con una comunicación emocional con el consumidor. Incorporar elementos culturales y de patrimonio inmaterial también forman parte de esta tendencia.

Los usuarios esperan encontrar en su consumo digital más que un portal con información de un producto o servicio, esperan con sus acciones a través de medios electrónicos aporten a la sociedad, al ambiente o a una causa pública.

En otras palabras, la tecnología y las soluciones digitales pueden ser el motor para potenciar una marca y a la vez aportar a la generación de proyectos sostenibles donde hay un funcionamiento cíclico de los recursos en el que cada acción tiene un impacto en el otro o en el entorno.

POTENCIAL DE INNOVACIÓN

Ampliar la visión del usuario: *los usuarios desean diseños que entienden sus necesidades pero contextualizadas como parte de un sistema.*

Diseños que mejoran continuamente: *imagina que los productos y servicios que ofreces no requieren estar completamente "terminados", en su lugar pueden evolucionar y crecer con el usuario, los ajustes se dan como parte de un mutuo aprendizaje.*

Promover la empatía: *Usar los contenidos multimedia digitales para acercar al consumidor a las consecuencias favorables de sus actos y así crear facilidades para que pasen rápidamente del mensaje a la acción y la cooperación.*

CASOS



Infarm: Tecnología para la alimentación sostenible

<https://infarm.de/#infarm>

https://www.youtube.com/watch?v=QFAXFO_fj8k

Imaginando un futuro donde las ciudades se puedan autoabastecer en su demanda de alimentos se juntan científicos, especialistas en robótica, diseñadores industriales, informáticos, arquitectos y chefs. Su objetivo es aprovechar cada espacio interior urbano para producir alimentos con ayuda de la tecnología, sin desperdicio de insumos y minimizando el impacto ambiental. Este tipo de cultivos podrían reducir la brecha entre productores y consumidores y evitar la huella de carbono del transporte del campo a la ciudad. Todo el cultivo produce información que se sube a la nube en una app desde donde se puede controlar y monitorear el cultivo. Estos dispositivos son interesantes tanto para el consumo en el hogar, como para restaurantes y supermercados.



App Making de Nike: información sobre el impacto ambiental de materiales para diseñadores

<http://nikemakers.com/#/> <https://www.youtube.com/watch?v=LhTjaSuBp7E>

MAKING es una herramienta para inspirar diseñadores, para que tomen las decisiones más amigables con el medio ambiente en su proceso creativo al escoger materiales. La aplicación muestra detalladamente las implicaciones medioambientales del uso de un amplio rango de materiales y en tiempo real realiza un análisis predictivo del costo para el planeta del diseño total de una pieza de indumentaria, zapatos o accesorios. También ofrece información sobre propiedades y beneficios de los materiales en cuadros comparativos. Esta es una de las iniciativas de Nike en su estrategia de responsabilidad social y medioambiental.

CASOS



Ecosia: buscador que planta arboles

<https://info.ecosia.org/what>

Este buscador funciona igual que google pero plantan arboles con los ingresos de la empresa. Por lo que invita a usar sus servicios satisfaciendo además, la expectativa de los usuarios en ayudar el planeta.



La iluminación como un servicio

<https://info.ecosia.org/what>

Con el apoyo de la tecnología, Philips desarrolla un proyecto piloto con arquitectos en los que el cliente paga por la iluminación recibida, evitando los costos de infraestructura y mantenimiento, mientras que el fabricante retiene el control de los materiales lo que facilita el reacondicionamiento y reutilización, incluso tienen incentivos para diseñar productos que tengan una vida útil más larga.



Agradecimientos y Referencias

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial por sus comentarios y recomendaciones a Alvaro Soto, Design Principal, Platform Experience - IBM Watson and Cloud Platform.

Igualmente agradecemos a los cazadores de tendencias, que aportaron en la identificación de casos.

CRÉDITOS DE IMAGENES



Las imágenes utilizadas en el presente reporte fueron tomadas de las plataformas <https://www.pexels.com> y <https://pixabay.com/> y cuentan con licencia Creative Commons

Si te interesa obtener más
insumos para la inspiración y el conocimiento en
innovación, visita

<http://centrodeinnovacion.mintic.gov.co>

*Este Informe es una publicación de la Agencia de Conocimiento del
Centro de Innovación Pública Digital del Ministerio TIC de Colombia.*