

15. FUTURO PERFECTO

STEVEN JOHNSON

El caso del sirope de arce

Los neoyorquinos están más que acostumbrados a los olores raros, pero hace varios años empezó a sentirse por las calles, en momentos inesperados, un aroma nuevo que llamaba la atención más que los habituales (basura, sudor, orina), precisamente porque olía a algo delicioso e inconfundible: a sirope de arce. Y era un olor que llenaba de repente un barrio entero, como una especie de dulce miasma.

Lo curioso es que aquella vaharada de sirope iba y venía. Cada mes, o cada dos meses, los ciudadanos del lado oeste de la isla lo notaban durante unas cuantas horas, y luego se iba. Una tarde dominaba, por ejemplo, el barrio de Morningside Heights, y se desvanecía durante semanas, para dejarse sentir a continuación en Chelsea durante unas horas, y volver a dispersarse. Miles de neoyorquinos, temiendo que se tratara de un ataque químico (lanzada por el comando repostero de Al Qaeda, quizá) dieron parte a las autoridades. *The New York Times* se hizo eco del asunto en octubre de 2005; los blogs de los vecinos informaban de cada nuevo brote, y en los hilos de comentarios la gente dejaba sus relatos de primera mano.

La ciudad llegó enseguida a la conclusión de que el olor era inofensivo, pero durante tres años su origen fue un misterio. Si esto hubiera sucedido en otra época, para las autoridades no habría sido fácil convencer a los ciudadanos de que el olor era de naturaleza inocua. A fin de cuentas, aquello no se podía considerar una emergencia, y el aroma en sí solo afectaba a un grupito de neoyorquinos, y en momentos determinados. Es posible que se hubiera informado a la población a través de los periódicos y de las noticias en la radio, pero el mensaje habría calado poco. Sin embargo, esto sucedía en 2005, cuando la ciudad tenía a su disposición una herramienta extraordinaria, creada hacía pocos años: el servicio 311, un teléfono al que los neoyorquinos pueden recurrir para todo, desde dar parte de un bache en la calzada hasta informarse de las normas de aparcamiento en días alternos, con solo marcar tres dígitos en su teléfono. El 311, lanzado en marzo de 2003, atiende hoy una media de cincuenta mil consultas al día, dando información sobre más de tres mil servicios: calendario escolar, normas para el reciclaje, albergues para los “sin techo”, actividades en los parques o reparación de baches. El servicio tiene traductores disponibles para más de 180 idiomas y, desde su lanzamiento, los operadores que lo atienden han contestado más de cien millones de llamadas.

Así que, gracias a los *call centers* del 311, la ciudad tenía un sistema directo para comunicarse con los ciudadanos preocupados por aquel extraño olor a tortitas que impregnaba sus barrios. Durante los “brotes de sirope”, como empezaron a llamarlos en el ayuntamiento, los operadores del 311 tenían instrucciones de explicar a sus interlocutores que el aroma era inofensivo, y que debían seguir con su vida como siempre.

Pero el aspecto verdaderamente genial del 311 es su carácter de sistema dual: los que llaman obtienen la información que necesitan, pero la ciudad aprende, a su vez, de los testimonios que le llegan. En el 311, todas las llamadas se etiquetan y se mapean, es decir, se localizan por procedencia, de forma que se puedan establecer patrones dentro del caos de la metrópoli: un

grupito de llamadas quejándose del ruido cerca de un club nocturno; cada vez más quejas por la falta de actividades para niños en un barrio determinado; baches, columpios rotos, vehículos abandonados... todas las necesidades, los obstáculos y las oportunidades particulares que acaban radiografiando el estado de salud del gran superorganismo urbano.

Esta capacidad para detectar patrones resultó crucial en el extraño caso de los “brotes de sirope”. Varios años después de que empezaran a detectarse las nubes de aroma por la ciudad, unos cuantos trabajadores del 311 tuvieron una idea: las llamadas que informaban de aquel olor podían ser algo más que unas quejas de ciudadanos picajosos. Podían ser pistas. Los datos que recogía la ciudad no servían solo para avisarles de que había un rompecabezas olfatorio: también les daba la clave para resolverlo.

El 29 de enero de 2009 hubo un brote de sirope que empezó en el noreste de Manhattan. En cuanto se recibieron las primeras noticias, se puso en marcha un protocolo nuevo que desviaba todas las llamadas sobre el asunto al departamento de gestión urgente y al de protección medioambiental de la ciudad, y en ambos se le pedía al interlocutor que localizara exactamente el olor a sirope. Pocas horas más tarde, había inspectores desplazados a cada zona para tomar muestras de la calidad del aire, y sus informes se etiquetaron y mapearon a su vez, comparándolos con la información de otros brotes previos. Otro grupo de trabajo se dedicó a recoger datos atmosféricos de los casos anteriores: la temperatura, la humedad, la dirección del viento y su velocidad.

Todos estos datos, vistos en conjunto, formaban una gigantesca flecha que apuntaba a un polígono industrial situado al noreste de New Jersey. Bastó con un poco de trabajo detectivesco sobre el terreno para localizar una fábrica de aromas alimentarios llamada Frutarom, que el día 29 de enero había estado procesando semillas de fenogreco, una especia muy versátil que se utiliza en las cocinas de muchos países. Sin embargo, en los supermercados estadounidenses el fenogreco se encuentra, sobre todo, en un estante determinado: el de los sucedáneos baratos de sirope de arce. Catorce meses después de que se resolviera el misterio de los “brotes de sirope”, el alcalde Michael Bloomberg fue a visitar el *call center* del 311, que se aloja en los bajos un edificio del ayuntamiento en el centro de Manhattan, a pocas manzanas de la Zona Cero. Este *call center*, con sus techos altos, sus baldosas de colores alegres y su monitor LCD de doble pantalla en cada escritorio, se parece mucho a una *start up* de internet, hasta que uno se fija en el runrún continuado de los cincuenta “profesionales de atención al cliente” que atienden los teléfonos. En una de las paredes hay un inmenso tablero de información, con grandes luces piloto de color azul, rojo y verde que van dando cuenta del flujo de entrada por cada distrito de la ciudad: llamadas en espera y tiempo máximo para atenderlas, operadores disponibles y, el dato más importante, nivel de servicio, que valora el porcentaje de llamadas contestadas en menos de treinta segundos. Bloomberg estaba allí de visita para celebrar la llamada cien millones y hacerse la foto atendiendo en persona una de las llamadas. Como era de esperar, el interlocutor reconoció la voz del alcalde y, curiosamente, resultó ser un antiguo compañero de cuando Bloomberg, antes de ser alcalde, trabajaba en la banca de inversión Salomon Brothers. Hasta la mayor de las metrópolis parece a veces un pueblo.

Esta conexión personal inesperada encajaba muy bien, porque el 311 está diseñado para dar un toque humano, para poner algo de la cultura de las localidades pequeñas en el contexto de la supermetrópolis. Se garantiza que en menos de treinta segundos se podrá hablar con una persona, tras escuchar un breve mensaje pregrabado sobre las normas de aparcamiento para ese día (que es uno de los temas estrella en las llamadas al 311) y demás información básica. Y otro rasgo

crucial de la personalidad del 311 es su idea de la responsabilidad cívica: gracias al servicio, que les permite informar sobre las farolas rotas, o las pintadas, o las obras en horarios intempestivos, los ciudadanos pueden resolver los problemas que observan en su propio entorno.

El 311 es un servicio de lo más útil para el neoyorquino de a pie, pero su mayor interés radica en los datos que proporciona a la ciudad. Cada llamada se registra, se etiqueta, se mapea y se carga en el sistema CRM para poder recuperarla de forma analítica. El CRM lo guarda todo, desde las direcciones postales hasta el departamento al que corresponde cada consulta o queja (lo que sea, desde el horario de las bibliotecas hasta el pánico generado por los brotes de aroma de sirope y demás). En ciertos casos, el 311 se limita a recoger y compartir información sobre unas necesidades que ya eran obvias desde el principio. Cuando nieva, por ejemplo, el volumen de llamadas sube como la espuma, y el 311 se anticipa a ello poniendo una grabación sobre colegios cerrados y normas de aparcamiento en el mensaje de bienvenida. (El 25 de febrero de 2011, cuando se produjo una de las mayores tormentas de nieve de la historia de Nueva York, el 311 atendió más de 269.000 llamadas). La diversidad étnica de la ciudad también permite prever que en las fiestas religiosas habrá un incremento de llamadas preguntando sobre organismos oficiales cerrados o más normas de aparcamiento especiales para esos días.

Pero el servicio permite, además, detectar patrones que de otra forma pasarían inadvertidos, patrones que en algunos casos pueden convertirse en macrotendencias. Una de las primeras cosas que analizó el 311 es que el ruido excesivo es la primera causa de quejas ciudadanas, así que la alcaldía de Bloomberg puso en marcha una serie de programas de reducción del ruido, persiguiendo a los infractores más habituales. En ocasiones, se dan muchas llamadas denunciando el consumo callejero de alcohol en un barrio determinado, y se acaba por tomar medidas contra un local público ilegal. Y se producen descubrimientos sutiles pero geniales: por ejemplo, ahora los funcionarios del ayuntamiento saben que en el primer día de calor de la primavera el programa municipal de reciclaje de CFC va a tener mucho trabajo. Y, si se piensa, la conexión es lógica: cuando llega el calor, la gente se acuerda de cambiar el aire acondicionado, y nadie quiere dejar los aparatos viejos llenos de gas freón tirados en mitad de la calle.

La “mente colmena” del 311 no solo tiene la habilidad de detectar patrones sólidos, sino que, además, ayuda a entender lo que sucede cuando se altera un patrón ya establecido. Si se juntan muchas llamadas sobre intoxicaciones alimentarias o problemas de higiene en un restaurante determinado, el departamento de sanidad actuará de inmediato. Y ante las emergencias, las llamadas van dando información en tiempo real sobre lo que de verdad sucede. Tras el amerizaje del vuelo 1549 de US Airways en el Hudson, unos cuantos ciudadanos llamaron para preguntar qué se debía hacer con el equipaje de mano que habían encontrado en el río. La ciudad tenía protocolos de todo tipo para responder ante un accidente de avión, pero nadie había pensado en los equipajes flotantes. En pocos minutos, se estableció un dispositivo para atender a quienes deseaban entregar objetos recuperados del Hudson. Ese es el genio del 311: se maneja muy bien con lo cotidiano y predecible, con los días en que cierran los colegios o las quejas sobre baches, pero también se entiende de maravilla con los “cisnes negros”.

Si alguien aún tiene dudas de que el concepto del 311 tenga vigencia a largo plazo, el hecho de que en Nueva York se haya recibido la llamada número cien millones debería zanjarlas. Y lo mismo se puede decir de los más de cien servicios similares que ya están en funcionamiento por todo el país. Para millones de estadounidenses, el 311 se ha convertido en un número de tres dígitos tan básico en su teclado como el 411 (información sobre números de teléfono) o el 911 (urgencias). Otro aspecto aún más interesante de esta expansión es que tales servicios se han contagiado del

espíritu de las *start ups*, quizá gracias al éxito cosechado en Nueva York, y también a las facilidades tecnológicas del siglo XXI, y en ellos están surgiendo mecanismos cada vez más innovadores que permiten a los vecinos informar de sus problemas o necesidades. Uno de estos servicios, SeeClickFix [Mira, Haz clic, Arregla] está enfocado a informar sobre bocas de riego abiertas, cruces peligrosos, ramas de árbol a punto de caerse y cosas así. (En el Reino Unido empezó a funcionar hace pocos años otro servicio parecido, FixMyStreet [Arregla mi calle]). Como manda la cultura 2.0, todos los informes están a disposición de la comunidad, y se puede votar para respaldar cada una de las quejas. Otra *start up*, BlockChalk [Paquete de tizas], ha creado una aplicación de iPhone para que los usuarios cuelguen notas públicas etiquetadas por dirección con los datos GPS. CitySourced, una *start up* financiada por inversores ángel, ha llegado a un acuerdo con la ciudad de San Jose para darle servicios de alta tecnología a su 311. Otra página web con sede en Nueva York, UnCivilServants [Servidores incívicos], recoge informes y fotografías de funcionarios que se saltan las normas de aparcamiento y elabora un *ranking* de los departamentos más incumplidores (el peor, con diferencia, es la policía municipal de Nueva York). Y hasta existe, en Australia, un servicio de quejas urbanas con el pegadizo nombre de *It's Bugged, Mate* [Se fastidió, amigo].

Vistos en conjunto, todos estos puntos de recogida de información flexibles y adaptables apuntan a un logro mayor, y potencialmente revolucionario: la metrópolis de la colaboración ciudadana, la ciudad cuántica.

Estos sistemas, el 311 y los de su clase, son la respuesta de los pares progresistas a un problema con el que se enfrentan de forma inevitable todas las grandes ciudades: el problema de averiguar dónde están los problemas. En los términos que usa el libro *Seeing Like a State*, diríamos que el 311 logra que la ciudad sea legible desde abajo. Las prioridades no llegan desde arriba; no está constreñido por las definiciones o las categorías oficiales, sino diseñado para escuchar la voz de la calle y, a partir de lo que le dice esta voz, generar sus prioridades y sus respuestas. Y de ahí que la historia de los “brotes de sirope” resulte tan instructiva: el 311 no estaba pensado para detectar nubes de olor a tortitas que cubren barrios enteros y seguirles la pista; era una tarea que no estaba entre sus especificaciones. Pero resultó que el 311 la cumplió a la perfección, precisamente porque sí estaba diseñado como una red de pares, en la que las ideas nuevas y los nuevos patrones pudieran surgir desde los bordes, sin necesidad de ningún decreto oficial que llegara del centro. Deberíamos precisar aquí que el 311 no es un sistema completamente descentralizado. Hay oficinas centrales, tanto literales como figuradas, en las que se ubica el *call center*. En este sentido, se trata de una forma híbrida, a caballo entre la red de pares en sentido estricto y el antiguo modelo estatal. El servicio aumenta de forma muy acusada el número de quienes participan en el sistema, y todos pueden ayudar a fijar las prioridades con las que se interviene, pero la intervención sigue siendo decidida por un mecanismo vertical, de arriba hacia abajo.

Hasta cierto punto, quizá este elemento de verticalidad sea inevitable. Es posible que, algún día, un servicio heredero del 311 permita que los vecinos se autoorganicen en grupitos para salir a arreglar baches o aceras, sin necesitar para nada la intervención de las autoridades. Pero aunque nunca lleguen a darse esas brigadas ciudadanas, en los barrios del futuro veremos la verdadera interacción cívica entre pares. Un peatón que se pare hoy en un cruce de Manhattan tiene al menos cuatro opciones de transporte: taxi, autobús, metro o sus pies. (Podríamos alargar esta lista incluyendo, por ejemplo, un vehículo ajeno que le lleve, o un bicitaxi). En algunos lugares, hay docenas de líneas de autobús y de metro en el espacio de unas pocas calles, y cada una de ellas es potencialmente un punto de recogida de información: el tren F que lleva doce minutos de retraso, o los seis taxis libres que vienen por la calle perpendicular. Y también esto es un problema de información que puede resolverse pasando por una red de pares. Convirtamos cada vehículo y a

cada individuo (que lo desee) en un nodo de la red, y dejemos que esta red aprenda cuáles son las rutas más rápidas y eficientes, igual que hace internet para enviar paquetes de información por todo el mundo. Es posible que algunos de estos datos tengan que venir del ayuntamiento, pero gran parte de los demás serán de naturaleza diversificada. Cuando el departamento que gestiona los taxis y limusinas de Nueva York decidió instalar en cada vehículo una pantalla de televisión y un lector de tarjetas de crédito, también se colocaron navegadores GPS que envían gran cantidad de información a la base: trece mil taxis, en cada segundo de cada día, están dando en tiempo real su localización y velocidad, e informan además de si van ocupados o no. Si uno combina esos datos con la información al minuto sobre el tráfico, con la que brindan los teléfonos móviles, y hasta con algunas reseñas tipo Yelp sobre las calles más atractivas para ir viendo escaparates, la decisión de cómo llegar del punto A al punto B se hace de repente mucho más interesante.

En otras palabras, el 311 no es sino el inicio: a medida que la tecnología vaya evolucionando, la puesta en común y el análisis de los datos permitirán resolver los problemas urbanos de forma mucho más sofisticada. Y no se tratará de soluciones en las que los bordes de la red estén comunicando al centro lo que necesitan: serán los bordes los que compartan entre sí sus recursos y sus herramientas.

Hace pocos años, unos vecinos (y amigos) míos decidieron embarcarse en lo que, al principio, iba a ser una somera renovación del sótano. En cierto momento de las obras, pareció que peligraban los cimientos de la casa, una construcción de piedra del siglo XIX, tanto que un ingeniero de estructuras les recomendó irse a vivir a otro sitio hasta que se arreglara el problema. Pasaron unos cuantos días de angustia, pero el contratista hizo una serie de trabajos de apuntalamiento y por fin a mis amigos les dijeron que la casa había quedado estabilizada de momento... siempre que no se produjeran vibraciones anormales ni un terremoto (lo que en Brooklyn no suele estar previsto). Y que al cabo de un par de meses, cuando se acabaran las obras, la casa iba a quedar, de hecho, más estable que antes.

Pero entonces, a los pocos días de recibir la luz verde del ingeniero de estructuras para volver a casa, mi amigo se enteró, charlando con un vecino, de que el ayuntamiento iba a poner en marcha un gran proyecto de renovación de las cañerías en su misma manzana, para lo que se iba a cortar la calle y se iba a picar con martillos neumáticos y excavadoras un socavón de tres metros en la acera. En otras palabras: que iba a empezar una verdadera sinfonía de vibraciones que sacudirían su casa durante seis semanas enteras.

Esa historia nos enseña una cosa importante (aparte de que siempre es recomendable elegir bien al contratista): una lección relacionada con el valor de esa información sobre los planes del ayuntamiento en la calle. Para mis amigos, ese pequeño detalle informativo era, casi seguro, la noticia más importante de la que iban a enterarse en toda esa semana, mucho más importante que nada que sucediera en Irak o en la campaña presidencial o en el conflicto de Britney Spears por la custodia de sus hijos. Era una noticia con grandes implicaciones financieras y de seguridad para toda la familia. Y sin embargo, a pesar del enorme interés que tenía para ellos, esa noticia les había llegado a casa a través de la red de los rumores boca a boca de la vecindad.

Parece que todo esto viene a reforzar una observación que hizo Chris Anderson (famoso por ser el editor de la revista *Wired* y por su "teoría de la larga cola") hace unos años, dentro de lo que él llama "la teoría del punto de fuga informativo": "Nuestro interés en un asunto es inversamente proporcional a la distancia (geográfica, emocional o de otro tipo) que lo separa de nosotros. Por ejemplo, la noticia de que mi hija se ha raspado una rodilla durante el recreo me importa más que

un coche bomba que haya estallado hoy en Kandahar”.

Esta observación de Anderson apunta a un elemento crucial para entender cómo funcionan las comunidades. Existen unas prioridades y unas relevancias supuestas, que pueden cambiar por completo cuando hablamos de la gente que vive en ese entorno: de los escalones de acceso a su casa, de sus parques y de sus rutas de transporte. En el caso de los cimientos peligrosos de mi amigo, la clave del problema estaba en la gestión de la información. Para él resultaba crucial enterarse de esa renovación de las cañerías, y para la ciudad resultaba crucial saber que había una casa en riesgo de derrumbarse al poner en marcha los martillos neumáticos. A primera vista, la noticia de que iban a empezar esas obras de saneamiento parecía trivial, pero en el contexto del punto de fuga informativo se convertía casi en una noticia de vida o muerte.

Las estrellas de Legrand tienden a no funcionar cuando se encuentran con estos problemas de punto de fuga, porque mirando los problemas a vista de pájaro, como hace el estado, se aplanan o normalizan, o simplemente se pasan por alto, todas estas variaciones puntuales. Ya le cuesta bastante al gobierno definir en qué calles hay que hacer obras, como para hallar el sistema de saber en qué calles hay casas cuyos cimientos sufren daños estructurales. Históricamente, para hacer la ciudad legible se han eliminado esos microdetalles locales, lo que implica que los ayuntamientos casi nunca se ciñen a las necesidades imprevisibles y momentáneas de sus ciudadanos. Sin embargo, las redes de pares no tienen por qué borrar todos esos detalles. La relación entre las autoridades y sus ciudadanos deja de ser una relación de masas, donde un organismo central de mando y control domina sobre un colectivo sin rostro, y se convierte en una conversación a dos. Y si hay redes parecidas al 311 dando forma al flujo de información que recorre la comunidad, el mundo se vuelve más sencillo: para los vecinos es más fácil enterarse de cuándo se van a cambiar las cañerías y para el ayuntamiento también es más fácil saber qué cañerías es mejor no cambiar por el momento.

Esas redes de pares, cuando funcionan, le dan la vuelta a casi todo lo que suponemos sobre el funcionamiento de las instituciones. Todos nos quejamos de la burocracia, por razones obvias: es lenta, inflexible, adicta a las convenciones arbitrarias e incapaz de adaptarse a las necesidades individuales. La burocracia es un fruto natural de las estrellas de Legrand, porque hay que condensar las necesidades de la población general en paquetes legibles para que el grupito de individuos que gestiona el estado pueda manejar y comprender la complejidad urbana. Pero existen ciertos programas públicos, como el 311, que no sufren estas limitaciones porque están estructurados sobre redes de pares. Y, bien hechos, son capaces de funcionar mejor que los servicios privados. Unos años después de que entrara en funcionamiento el 311, el ayuntamiento de Nueva York encargó un informe externo para comparar la satisfacción de sus usuarios con la que obtienen otros *call centers* públicos y privados. Y resultó que el 311 estaba a la cabeza del *ranking*, casi empatado con los *call centers* de algunos hoteles y tiendas, pero a kilómetros de distancia de todos los demás servicios oficiales. (Y en la parte más baja de la lista, lo que no sorprenderá a nadie, las empresas de cable). Cuando uno tiene que ir a pedir información o a dar parte de un problema a un organismo oficial, va dispuesto a sufrir una experiencia dolorosa, dada su tradicional incompetencia para adaptarse a las necesidades individuales. Pero el 311 se las ha arreglado para romper esa innoble tradición... precisamente porque se trata de una red, no de un organismo burocrático.

El sistema 311 fue diseñado y está mantenido por funcionarios, pero las redes de pares que vendrán a dar forma a nuestras comunidades no emergerán necesariamente de los organismos oficiales. Ya hay algunos modelos híbridos prometedores: SeeClickFix ha empezado a ofrecer

paneles informativos gratuitos para las instituciones de su zona, y un servicio *premium* a cambio de una tarifa mensual. Además, procesan la información de sus usuarios y la envían por correo electrónico a las autoridades de cada mercado. Se trata de un modelo híbrido curioso, en el que el sector privado crea la *interfaz* para gestionar y mapear las incidencias urbanas, mientras el sector público mantiene su rol tradicional y se dedica a resolver esas incidencias.

Otro enfoque interesante es el que hallamos en Open311, un proyecto nuevo que ha adelantado la organización OpenPlans. Open311 es, en cierto sentido, el Linux de los sistemas 311: una plataforma estándar, de código abierto, que pueden utilizar los ayuntamientos y las empresas privadas para monitorizar “incidencias en las zonas públicas o los servicios públicos”. Las primeras versiones del sistema Open311 están ya en uso en San Francisco y en Washington, donde los usuarios pueden informar de las típicas quejas cotidianas: baches, basuras o actos de vandalismo. A diferencia del 311 neoyorquino actual, el Open311 está diseñado para ser una plataforma verdaderamente “de lectura y escritura”: todo el mundo puede usar el sistema para añadir datos nuevos, y todo el mundo puede sacar datos de él. Esto significa que las personas ajenas pueden desarrollar *interfaces* nuevas, tanto para comunicar problemas como para visualizar los ya comunicados. En el paradigma actual del 311, cada ciudad es el equivalente de un sistema operativo distinto, porque las estructuras básicas de los datos varían drásticamente entre unos lugares y otros. Pero con Open311, una aplicación construida en San Francisco puede transferirse automáticamente para usar los datos de Washington. En la práctica, esto la convierte en una red de metapares: ese *software* que crea una comunidad de participación cívica mucho más diversificada está creado, a su vez, por una comunidad más diversificada.

Imaginemos ahora dos capas más: una primera que permita a los miembros de la comunidad proponer soluciones a los problemas que se detectan con Open311. Y una segunda capa que permita a los individuos financiar esos proyectos de forma directa, a través de microdonaciones. En otras palabras: imaginemos un sistema que detecte los problemas con el 311 y los resuelva con Kickstarter. Esto es lo que está intentando poner en marcha un grupo de diseñadores de proyectos sociales en Helsinki, que además ha dado con un nombre en clave que le encaja a la perfección: Brickstarter. En la práctica, la cosa funcionaría así: digamos, por poner un ejemplo que lo explique bien, que tenemos en el barrio un solar vacío, lleno de zarzas y cascos de cerveza. Los vecinos se quejan a través del 311 o similar: el sitio es un desastre, hay pandillas de críos que se cuelan para fumar a escondidas, el alambre de espino que lo rodea es un peligro público... Las quejas se van acumulando hasta que, en el mapa del barrio, ese punto aparece ya con una banderita roja que viene a decir “aquí hay un problema”. Entonces, la red Brickstarter pide a los vecinos y demás partes interesadas que hagan sus propuestas: un grupo de aficionados a la jardinería sugiere hacer un huerto comunitario; un contratista del barrio se ofrece a construir un parque; otros apuntan que vendría bien solarlo y convertirlo en aparcamiento. El proyecto fija sus objetivos de financiación y sus recompensas, y la comunidad en conjunto elige la idea ganadora comprometiéndose a poner dinero en la que cada uno prefiera. Toda esta cadena estaría formada por redes de pares: una red de pares construye herramientas que le permiten a otra red de pares vecinal identificar problemas o necesidades en su entorno, mientras otras redes proponen y financian las soluciones.

¿Y por qué no iba a ser este modelo capaz de sumarse, si no de reemplazar, a las formas de gobierno que ya existen en casi todas las comunidades, al menos en los países democráticos? Algunos objetarán que este modelo favorece a las comunidades de mejor nivel económico: en ciertos barrios, los solares vacíos se convertirán en unos parques preciosos gracias al tiempo y el dinero que se obtengan con Brickstarter, pero los del barrio deprimido se quedarán con sus zarzas

y su alambre de espino. Sin embargo, el dinero que se dona a través de Brickstarter no tiene por qué ser el pico que sobra en la cuenta corriente. Imaginemos, en cambio, que ese dinero sale de los impuestos; que, en lugar de pagar, por ejemplo, diez mil dólares a hacienda, se le permitiera a uno “gastarse” una parte de ese dinero en proyectos de Brickstarter que le parecieran útiles. Los barrios desfavorecidos obtendrían créditos a cuenta de los impuestos que podrían comprometerse para proyectos de Brickstarter, y el dinero en sí vendría de la recaudación de los barrios más acomodados.

No estamos hablando de los “mil puntos de luz” a los que hacía referencia George W. Bush, hablando de las pequeñas.