

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES DEL SUR

Documento de Trabajo Proyecto Unidad Ejecutora
“Inclusión social: innovaciones y políticas públicas.
Un análisis regional”

Nº12

EL USO Y ACCESO A INTERNET, REDES SOCIALES Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN BAHÍA BLANCA. RESULTADOS PRELIMINARES DE RELAVAMIENTO ONLINE.

Lucía Andrea Díaz
Emiliano Gutiérrez

03/11/2021



<https://iess.conicet.gov.ar/>
ISSN 2250-8333

Los Documentos de Trabajo del IIESS reflejan avances de investigaciones realizadas en el Instituto.
Las/los autoras/es son responsables de las opiniones expresadas en los documentos.

*Díaz, Lucía Andrea*¹, IIESS, UNS-CONICET

*Gutiérrez, Emiliano*², IIESS, UNS-CONICET

1. INTRODUCCIÓN

Conocidas son las ventajas y beneficios que tiene el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la Administración Pública. En la actualidad se destacan importantes avances en la materia en muchos lugares del mundo.

Suele asociarse la utilización de las TIC en las Administraciones Públicas al concepto de Gobierno Electrónico, aunque el significado y las dimensiones del mismo varían en función de los objetivos considerados en área que lo estudia.

Pese a que aún no hay una definición comúnmente aceptada, probablemente por el estado incipiente de su desarrollo y por la propia complejidad de la actividad gubernamental, sí existe un consenso en asociar el concepto de Gobierno Electrónico (GE) al uso y aplicación de las tecnologías de la información y el conocimiento (TIC) en los procesos internos del gobierno y administración pública, para aumentar la eficacia de la gestión y crear nuevos canales de dialogo e intercambio.

La ciudad de Bahía Blanca ha sido pionera en la región y en el país en materia de gobierno electrónico. Desde hace más de dos décadas que ha ido implementando distintas iniciativas en la materia que la han convertido en un verdadero referente a nivel internacional.

¹ Licenciada en Economía (Universidad Nacional del Sur). Estudiante doctoral del Departamento de Economía, Universidad Nacional del Sur. Becario Doctoral en el Instituto de Investigaciones Sociales y Económicas del Sur (IIESS-CONICET).

² Licenciado en Economía (Universidad Nacional del Sur). Estudiante doctoral del Departamento de Economía, Universidad Nacional del Sur. Becario Doctoral en el Instituto de Investigaciones Sociales y Económicas del Sur (IIESS-CONICET).

Con la declaración de la pandemia por el virus COVID-19 a principios del 2020, el mundo entero se vio inmerso en un contexto de mucha incertidumbre y crisis, que ha provocado profundas consecuencias en toda la sociedad.

Frente a este panorama y con el aislamiento social y preventivo indicado por los gobiernos, gran porcentaje de la población recurrió al uso de internet, de las redes sociales y del gobierno electrónico para seguir realizando las actividades cotidianas (trabajo, estudio, comunicación, etc.).

En el siguiente informe se desarrolla un análisis que se desprende de un relevamiento online dirigido a los ciudadanos de Bahía Blanca realizado a fines del 2020 con el objetivo de obtener información sobre el uso que hacen los bahienses de internet, redes sociales y gobierno electrónico, tanto antes de la pandemia como en el actual contexto.

2. EL USO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DE LAS REDES SOCIALES EN CONTEXTO DE PANDEMIA

Gobierno Electrónico

El avance en las comunicaciones y la revolución devenida por el progreso tecnológico ha alterado de manera considerable en los últimos años los medios de comunicación. Así, la masificación de internet junto con las nuevas tecnologías (TIC) ha permitido a los gobiernos proporcionar nuevos mecanismos para interactuar con la ciudadanía y favorecer la implementación de políticas públicas más efectivas.

Por otra parte, las TIC son una herramienta fundamental para la toma de decisiones por parte de los funcionarios ya que permiten conocer a un costo relativamente bajo la opinión de los actores sociales que resultan afectados por aquellas decisiones gubernamentales. De igual modo, el ciudadano tiene la posibilidad de asumir un rol activo pudiendo influir en los asuntos públicos al interactuar de manera directa con los encargados de tomar decisiones políticas. Asimismo, la aparición de plataformas digitales, tales como Twitter y Facebook, han facilitado el acceso a los gobiernos en este proceso de empoderamiento fomentado aún más la participación de los ciudadanos.

En el proceso de modernización estatal un elemento crítico es el Gobierno Electrónico, que pese a no existir una definición comúnmente aceptada del mismo si hay cierto consenso en asociarlo al uso y aplicación de las TICs, particularmente internet, como una

herramienta para alcanzar un mejor gobierno, mejorando la eficiencia, efectividad y transparencia (Naser, 2011). Además, la mayoría de las definiciones que se encuentran aluden al cambio en la forma en que se gestiona la Administración Pública, indicando que es un medio y no un fin en sí mismo (Vargas Díaz, 2011)

Las páginas web son una de las principales herramientas de gobierno electrónico utilizadas por parte de los estados nacionales y subnacionales. “Frente al surgimiento y avance de las nuevas TICs, las páginas web se convirtieron en instrumentos a través de las cuales los gobiernos y los ciudadanos brindan, acceden y solicitan información de manera bidireccional, para mejorar la gestión y la administración de las ciudades, hacer más eficientes los tiempos y los costos y acercar las políticas públicas a los ciudadanos” (Nacke et al., 2013: 7).

En definitiva, tal como asumen Al-Jamal y Abu-Shanab (2015), el propósito principal del gobierno electrónico es construir un sistema digital entorno para proporcionar a los ciudadanos servicios electrónicos e información que necesiten, mediante las herramientas TIC.

Las Redes Sociales

En la actualidad las páginas web y los portales dejaron de ser suficientes para interactuar con los nuevos ciudadanos, quienes utilizan diariamente las redes sociales. Las mismas pueden ser vistas como una oportunidad para que los gobiernos sean más transparentes al brindar a los ciudadanos un mayor acceso a la información, construir un canal abierto y activo de comunicación, en el cual se puede emitir mensajes o noticias de forma rápida y efectiva, así como también permite empoderar a los ciudadanos y otorgar la posibilidad de un mayor grado de participación (Khasawneh & Abu-Shanab, 2013).

Sin embargo, el uso de las redes sociales por parte de los entes gubernamentales y funcionarios puede resultar un problema cuando no se permite una comunicación bidireccional e interacción entre Gobierno y ciudadanía, convirtiéndose en meros medios de promoción política, de publicidad, y no en un espacio público virtual entre el gobierno y ciudadanos (García Aguilar, 2012; Amadeo, 2007).

El contexto de pandemia

La crisis por la pandemia del COVID-19 ha provocado que los gobiernos tengan que planificar y aplicar de manera casi inmediata distintas estrategias de comunicación para explicar las medidas que se han ido adoptando y para gestionar campañas de salud pública y de concientización colectiva (Castillo-Esparcia, et.al., 2020).

Diversos estudios recientes remarcan el rol fundamental que cumple la comunicación en tiempos de crisis sanitaria, coincidiendo que especialmente en la actualidad se conjuga una propagación de desinformación, incertidumbres y rumores que han provocado una situación de cierto pánico en la sociedad (Wilson, 2020; Wong & Jensen, 2020; Peters, Jandric y McLaren, 2020). No obstante, al tratarse de un proceso reciente y en curso aún hay escasos estudios que profundicen en este novedoso objeto de estudio (Llano Guibarra y Aguila Sánchez, 2020).

La pandemia del coronavirus instalada desde principios del 2020 ha provocado cambios y desafíos sin precedentes, ha alterado de manera inequívoca a los diversos actores de la sociedad, con importantes consecuencias económicas, políticas y sociales que tendrán una larga duración. Mientras la ciudadanía se enfrenta a la responsabilidad de tomar acciones de mitigación y supervivencia, los gobiernos asumen el rol de dar protección y apoyo mediante la adopción de una gran variedad de estrategias que reflejan la diversidad de regímenes políticos y los diferentes niveles de participación cívica, cohesión social y penetración tecnológica (Open Government Partnership, 2020).

En el caso concreto de Argentina, a finales de marzo 2020 el gobierno nacional implementó un aislamiento de carácter obligatorio el cual, dio lugar a que la mayor parte de los habitantes debían permanecer confinados en sus viviendas. Posteriormente, a mediados de julio del mismo año se estableció un sistema de fases por el cual se flexibilizaban progresivamente las restricciones a la circulación de manera intermitente. Sin embargo, cada localidad dentro del ámbito geográfico referido anteriormente presenta dinámicas particulares en lo que respecta a estrategias de comunicación de información por parte de los entes gubernamentales.

En dicha situación tan excepcional y crítica, el acceso a la información, al conocimiento y a los datos compartidos se torna de gran necesidad, por lo que ha motivado a que los gobiernos se vuelcan a brindar información de las medidas llevadas a cabo y de las recomendaciones a través de los medios digitales, especialmente las redes sociales (Díaz y Gutiérrez, 2020).

El caso de Bahía Blanca

Bahía Blanca ha sido pionera en la región y en el país en materia de gobierno electrónico, se caracteriza por ser una de las primeras ciudades del país que inició un camino hacia la apertura de datos del gobierno a principios de los 2000. Actualmente, cuenta con un Portal de Gobierno Abierto mediante el cual es posible acceder a información sobre compras y contrataciones municipales, rangos salariales de los empleados del municipio por tipo de cargo y dedicación y declaraciones juradas de los funcionarios del gobierno, estadísticas sobre gestión de residuos y un mapa interactivo de la ciudad con información sobre las escuelas, los medios de transporte y las unidades sanitarias (Nacke et al. 2013), entre otras cuestiones como las analizadas en Alderete y Diaz (2020).

Frente a la contingencia que supone la pandemia por el coronavirus el Municipio de Bahía Blanca creó un apartado dentro del portal de Gobierno Abierto en la página web referido a datos de COVID-19 (Municipalidad de Bahía Blanca, 2020). En el mismo se publican poco más de cuarenta conjuntos de datos referidos a los casos de personas con dicha enfermedad a, tiempo de duplicación de los mismos, datos sobre la situación hospitalaria y sobre los presupuestos, subsidios y donaciones de terceros destinados a la emergencia sanitaria, como así también se encuentran publicadas las consultas ciudadanas solicitadas en el centro de atención.

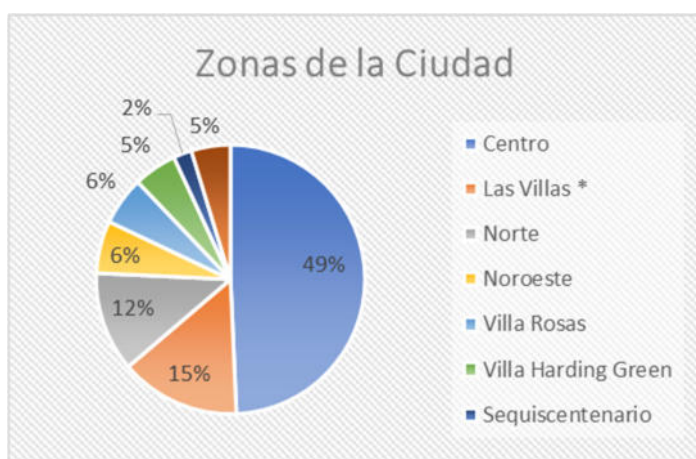
Paralelamente, el gobierno bahiense posee cuentas en las redes sociales más utilizadas como son Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, a través de las cuales comunica, informa y brinda información considerada de interés y de cierta relevancia para la sociedad en general.

Con el objetivo de analizar el acceso y uso del Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos de Bahía Blanca y de estudiar si el contexto de pandemia promovió un mayor

acercamiento e interacción con las herramientas de GE, se decidió a diseñar una encuesta online mediante un formulario de preguntas de la aplicación de Google. Gracias a la difusión a través de las redes sociales, canales digitales y de algunos medios de comunicación de la ciudad, se pudo recopilar un total de 635 observaciones.

Los encuestados fueron invitados a contestar poco más de veinte preguntas que indagaban sobre cuestiones relacionadas con el uso de internet, redes sociales y gobierno electrónico, diferenciando el período pre-pandemia del actual contexto. Los resultados relacionados al perfil socio-económico de la muestra arrojan que la mayoría de los encuestados son mujeres (60,16%), con estudios terciarios o universitarios (80,16%), en la edad de entre 18 y 45 años (69%) y residen en el centro de la ciudad (49,29%).

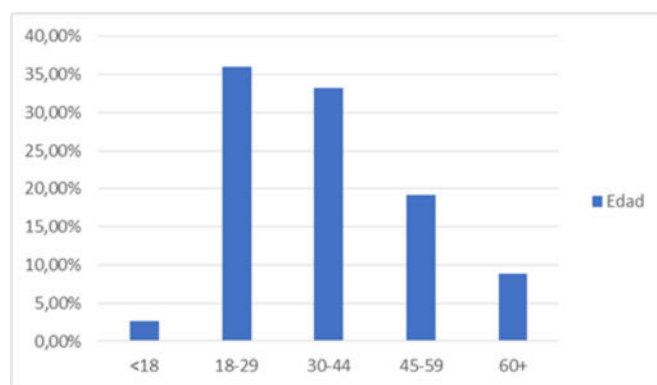
Figura 1: Residencia de los encuestados



encuestados

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Edad de los



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, casi la totalidad de la muestra (98,11%) cuenta con conexión a internet en el hogar, siendo el celular el dispositivo más utilizado para dicha función, ya que el 96,06% respondió que lo utiliza todos los días. Luego, le siguen la notebook con un 50,24% y el televisor (que incluye las aplicaciones de YouTube y Netflix, entre otras) con un 45,51%. Lo cual hace inferir que cada vez más hablar de internet es hablar de celular, ya que casi todos los consumos digitales se realizan a través del mismo, el cual ha desplazado a la PC como el soporte más utilizado para navegar en internet como ocurría hasta hace unos años atrás.

Tabla 1: Frecuencia de uso del dispositivo

	Celular	Computadora	Notebook	Tablet	Televisor
Todos los días	96,06%	35,75%	50,24%	8,82%	45,51%
Casi todos los días	2,99%	14,17%	19,06%	4,88%	21,10%
Algunas veces al mes	0,63%	12,28%	14,17%	18,58%	17,32%
Nunca/No tengo	0,16%	33,54%	13,39%	57,95%	12,60%
Cada 3 meses o menos	0,16%	3,78%	2,68%	7,40%	2,36%
No lo sé	0,00%	0,47%	0,47%	2,36%	1,10%

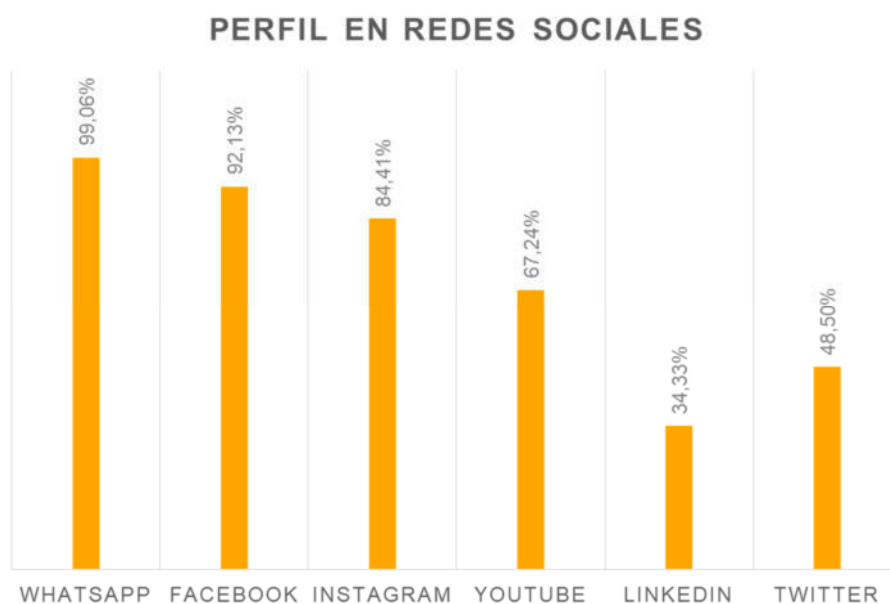
Fuente: Elaboración propia

Respecto al uso de las Redes Sociales, el 99,06% de los encuestados afirmó tener cuenta de Whatsapp, la cual resulta ser utilizada con una alta frecuencia todos los días (96,06%). La segunda red social más utilizada por el 92,13% de la muestra es Facebook, seguida de Instagram (84, 41%).

Los principales motivos por los que los bahienses utilizan las redes sociales son para tener contacto y relacionarse con amigos, familia, compañeros de trabajo, vecinos (87,24%); y por esparcimiento, ya sea, música, juegos, lecturas, series, películas, etc. (65,51%).

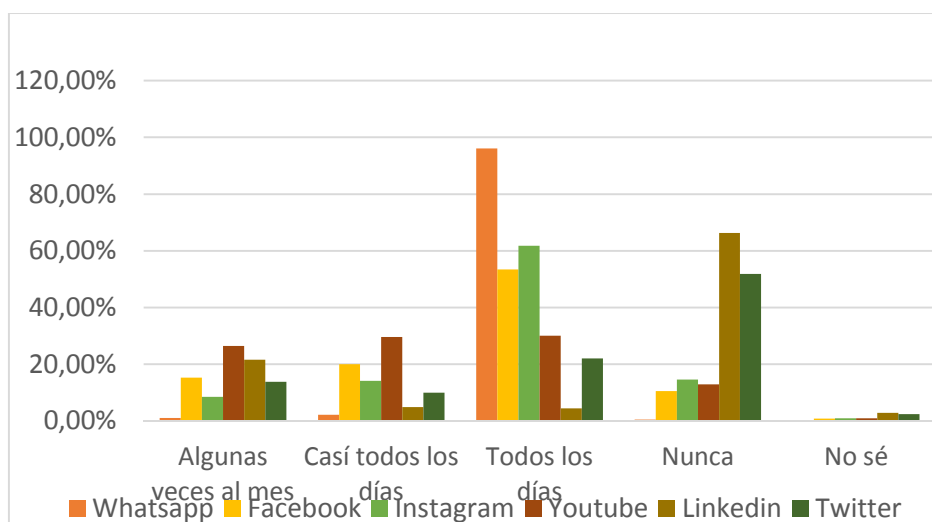
Otra cuestión relevante que se desprende del relevamiento es sobre el tipo de participación que realizan los bahienses en las Redes Sociales y con qué frecuencia. En tal sentido, se revela que diariamente la gran mayoría sólo observa los contenidos de los posteos o publicaciones en las redes sin hacer comentario alguno (48,19%). Mientras que con una mínima frecuencia (algunas veces por mes) se realizan comentarios, se comparte, participa y/u opina frente a contenidos o publicaciones; y con menor frecuencia, aún, se realiza actividades de publicación, edición, creación, construcción y/o reciclaje de contenidos.

Figura 3: Cantidad de encuestados que poseen cuentas en las Redes Sociales



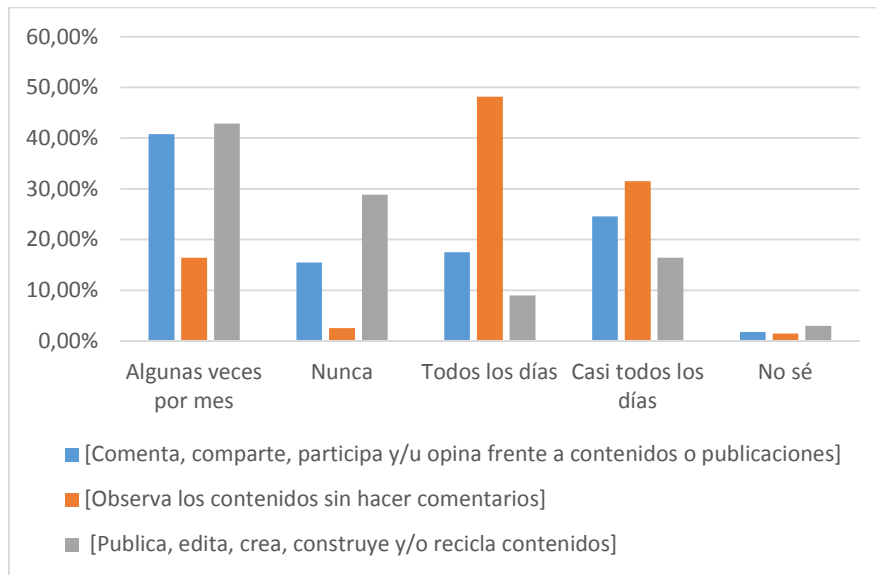
Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Frecuencia de uso de las Redes Sociales



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Participación en las Redes Sociales



Fuente: Elaboración propia

Frente a la hipótesis de que ante el contexto mundial provocado por la pandemia del COVID-19 y su consecuente aislamiento preventivo que se dio en todo el territorio Argentino por largos meses, la sociedad se ha volcado masivamente o con un mayor uso a las herramientas tecnológicas y digitales, internet y redes sociales, se realizaron una serie de preguntas que permitieron brindar un panorama al respecto.

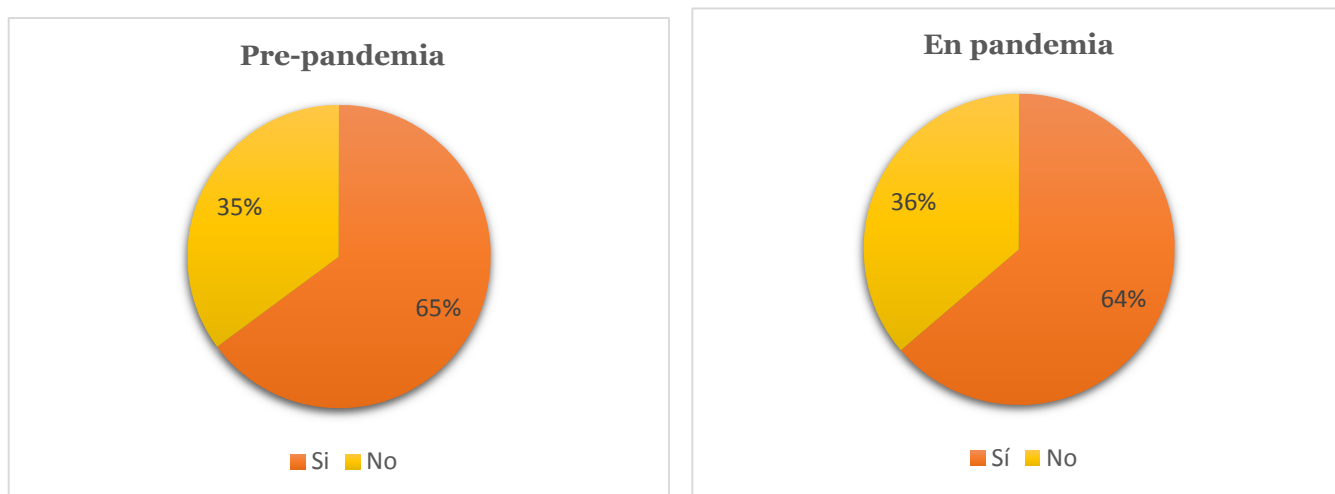
En tal sentido, se observa que el 60,789% de los encuestados afirma utilizar con mayor frecuencia internet en comparación a la etapa previa a la pandemia, mientras que el 50,87% de la muestra asegura utilizar con mayor frecuencia las redes sociales en relación a la época pre-pandemia.

Otro aspecto interesante que se analizó a través del relevamiento online es aquel relacionado con el uso del Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos bahienses. En tal sentido, se observa que el 64,88% de los encuestados afirma haber visitado la página web del Municipio antes de la declaración de pandemia, siendo los principales motivos la realización de trámites (solicitud de turnos, pago de impuestos, reclamos, etc.) y la búsqueda de información. Mientras que los que manifestaron que no habían

visitado dicho portal las causas principales fueron falta de necesidad o interés, seguido del desconocimiento de la existencia de la página y de la posibilidad de consultarla.

Respecto a las redes sociales, la Municipalidad posee cuentas oficiales en las redes sociales más conocidas (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube). Según la encuesta online, se observa que la mayoría de los encuestados no sigue a las cuentas del Municipio. No obstante la red social Facebook es la que a priori tendría más seguidores según esta muestra.

Figura 6: Visitas a la página web de la MBB



Fuente: Elaboración propia

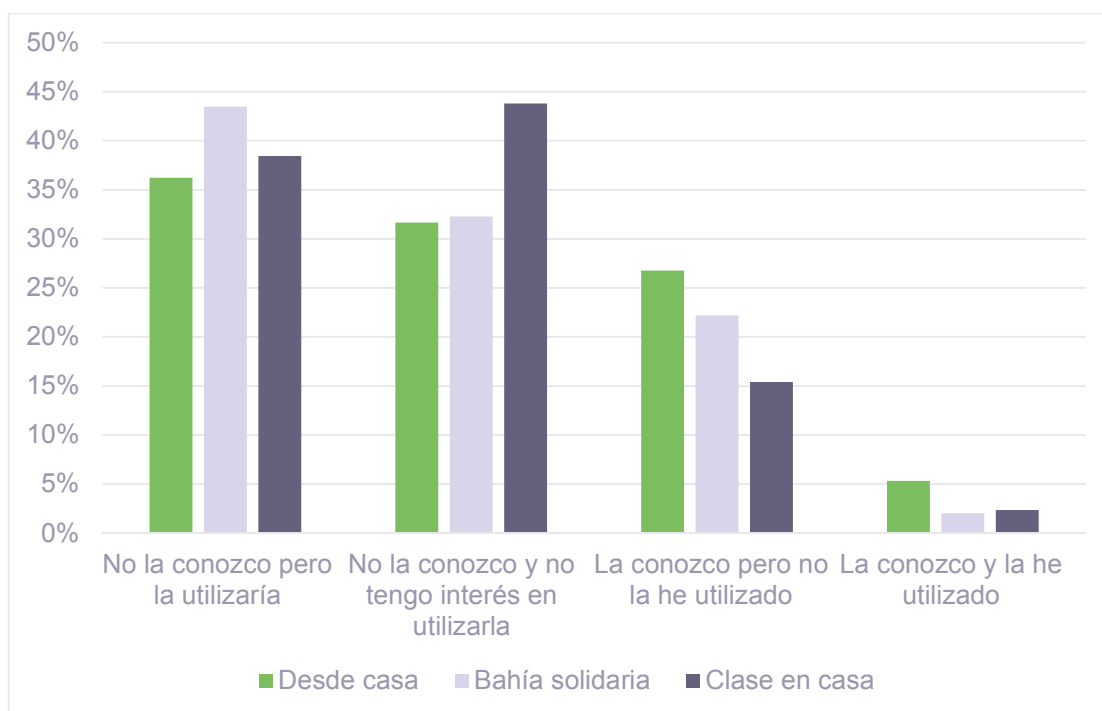
Finalmente, si bien el relevamiento arroja que poco más de la mitad de los encuestados utilizó las redes sociales con mayor frecuencia en comparación a la etapa previa a la pandemia, no hubo un mayor acceso a la página web del Municipio en este contexto extraordinario, ya que los porcentajes se mantienen medianamente iguales. Lo mismo se repite en cuanto a los motivos de acceso a dicha página, es decir, siguen siendo la realización de trámites y la búsqueda de información los principales.

Por último, en el contexto de pandemia por COVID-19, en el portal oficial del Municipio Bahiense se ha agregado un conjunto de datos que se actualiza diariamente sobre la situación epidemiológica en la ciudad, como así también la situación hospitalaria, la inversión pública y compras por este fenómeno, y las consultas ciudadanas relacionadas. Asimismo, el gobierno local diseñó tres plataformas online. Una que busca conectar a

los comercios y emprendimientos de la ciudad con los vecinos, mediante la realización de compras online, que se denomina “Desde Casa”. Otra plataforma que se llama “Bahía Solidaria”, en la cual se puede ofrecer o pedir ayuda frente a la pandemia.

Y la plataforma “Clase en Casa” mediante la cual se busca unir ofertas de capacitaciones con vecinos y vecinas de la ciudad que quieran aprender. Según el relevamiento, la mayoría de los encuestados no las conocían.

Figura 7: Plataformas Online de la MBB en contexto de pandemia



Fuente: Elaboración propia

3. REFLEXIONES FINALES

En momentos de crisis e incertidumbre el acceso a la información se transforma en un aspecto fundamental y deseado por la población que aguarda por una mayor respuesta por parte de los gobiernos locales. La pandemia del coronavirus sin dudas ha instalado la necesidad de que los Municipios se vuelquen a brindar información de las medidas diseñadas para sobrellevar la situación excepcional y crítica, así como también de comunicar las recomendaciones decretadas para hacerle frente. Los canales que históricamente se utilizaban masivamente como la televisión o radio han sido

reemplazados por los medios digitales, especialmente las redes sociales. El municipio de Bahía Blanca, frente a este contexto y utilizando las herramientas digitales con las que ya contaba potenció el uso de gobierno electrónico para comunicar diariamente las novedades, resoluciones, y acciones llevadas a cabo para sobrellevar este período.

Asimismo, frente a una mayor permanencia en las residencias principalmente por el freno en algunas actividades económicas, culturales, y sociales, un gran porcentaje de la población se encontró utilizando y accediendo a internet y a las redes sociales para seguir realizando las actividades cotidianas como el estudio, trabajo, comunicación, entre otras.

Frente a este panorama se diseñó una encuesta online dirigida a los ciudadanos de Bahía Blanca con el objetivo de recopilar información sobre el uso que hacen los bahienses de internet, redes sociales y gobierno electrónico, tanto antes de la pandemia como en el actual contexto.

Los resultados hallados del relevamiento permiten observar que existe un sesgo en cuanto a la población que hace uso del Gobierno Electrónico. La mayoría de las personas que lo practican son mujeres y jóvenes con un alto nivel educativo. Además, se observa que un gran porcentaje de los encuestados habitan en el centro de la ciudad. Esto puede ser analizado como resultado del problema que se presenta en la mayoría de las ciudades del país, relacionado con la inclusión digital y derechos digitales, ya que los hogares con menores niveles educativos enfrentan mayores limitaciones para acceder a herramientas digitales básicas, además de las carencias de infraestructura tecnológica. Si bien los datos muestran que un gran porcentaje de la población tiene acceso a internet, los grupos más vulnerables y con menos recursos encuentran fuertes limitaciones a la hora de usar las herramientas de GE que brinda la ciudad, principalmente por el desconocimiento.

Por otro lado, en relación al uso de las redes sociales por parte del Municipio Bahiense como herramienta del GE lo que se observa es que si bien hay una actividad diaria en las distintas cuentas que posee el Municipio Bahiense y sus dependencias, a simple vista no pareciera notarse que haya una interacción notable con los ciudadanos. Teniendo en cuenta que en la actualidad un gran porcentaje de la población pasa muchas horas del día conectadas a las redes con contenidos audiovisuales como Instagram o YouTube, es

imprescindible llegar a ese público con propuestas e información que inviten a participar y opinar, en pos de poder escuchar sus demandas y hacer una devolución de las mismas. En definitiva, según los primeros resultados del relevamiento online parecería existir una cierta debilidad en el uso de las redes sociales por parte del gobierno bahiense, en cuanto a que no hay una comunicación bidireccional ni un canal mediante el cual se pueda “conversar” o relacionarse con los ciudadanos. Esto resulta fundamental que se pueda revertir para que exista una mayor interacción y comunicación entre los que conforman al gobierno y la administración pública.

Asimismo, la declaración de pandemia a principios del 2020 ha presentado importantes desafíos en materia de acceso a internet, herramientas digitales, y de comunicación. Por lo que sería interesante seguir investigando y analizando cuales fueron las problemáticas y limitaciones que se presentaron en la población, así como la respuesta ante las mismas por parte del Municipio de Bahía Blanca. Así, poder analizar con mayores datos e información la complejidad de la situación e intentar delimitar algunas estrategias para el corto y mediano plazo que presenta gran incertidumbre.

REFERENCIAS

- Al-Jamal y Abu-Shanab. 2011. “E-Government Adoption in Jordan: The Influence of Age”. 7th International Conference on Information Technology, 345-350.
- Alderete, M.V. y Díaz, L. A. (2020) ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal* (mimeo)
- Amadeo, Belén. 2007. Comunicación gubernamental e internet en la república argentina. Comunicación efectuada en la Academia Nacional de Ciencias de Buenos Aires en la sesión privada extraordinaria del 18 de octubre de 2007
- Castillo-Esparcia, Antonio; Fernández-Souto, Ana-Belén; Puentes-Rivera, Iván. 2020. “Comunicación política y Covid-19. Estrategias del Gobierno de España”. *Profesional de la información*, v. 29, n. 4,

- Díaz, L. y Gutiérrez, E. (2020) La comunicación gubernamental a través de la red social Facebook en tiempos de coronavirus. Análisis del caso de Bahía Blanca, Argentina. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 7(182-189), 609-626. Recuperado a partir de <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/223>
- García Aguilar, José A., 2012. “La crisis de las Redes Sociales de Gobierno”. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*. 3 (2)
- Khasawneh E. y Abu-Shanab A. 2013. E-Goverment and Social Media Sites: The Role and Impact. *World Journal of Computer Application and Technology* 1 (1). 10-17.
- Llano Guibarra, Ninón I. y Aguila Sánchez, Julio C. 2020. “Conferencias de prensa y COVID-19: explorando la respuesta gubernamental mexicana desde la comunicación en salud”. *Revista española de comunicación en salud*, 2020, suplemento 1: 128-141
- Nacke, M., Calamari, M., Fernández Arroyo, N., y Pando, D. 2013. Índice nacional de páginas webs municipales. Balances a 5 años de su implementación. En D. Pando y N. Fernández Arroyo (Eds.), en *El gobierno electrónico a nivel local. experiencias, tendencias y reflexiones*. (1a ed., pp. 7–28). Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.
- Naser, A. y Concha, G. 2011. *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), CEPAL. Chile
- Open Government Partnership. 2020. <https://www.opengovpartnership.org>
- Peters, M. A., Jandrić, P., & McLaren, P. 2020. “Viral modernity? epidemics, infodemics, and the ‘bioinformational’ paradigm”. *Educational Philosophy and Theory*, 1-23
- Vargas Díaz, César (2011): “Gobierno Electrónico o e-Gobierno”. Trabajo en base al “Desarrollo y E-Gobierno en Latinoamérica: responsabilidad y transparencia de la información económico financiera en la Gestión Pública”. Tesis de doctorado, Universidad de Jaén con la Universidad de Granada

- Wilson, M. E., & Chen, L. H. 2020) “Travelers Give Wings to Novel Coronavirus” (2019- nCoV). *Journal of Travel Medicine*, 27(2), 1-3.
- Wong, C. M. L., & Jensen, O. 2020. The paradox of trust: perceived risk and public compliance during the COVID-19 pandemic in Singapore”. *Journal of Risk Research*, 1-10.