FÒRUMS
INNOVACIÓ

Les tecnologies han de recuperar tot el seu sentit social i humà

ANA JIMÉNEZ

L'avenç tecnològic és tan necessari com imparable però ens hem d'assegurar que no comporta ni despersonalització ni exclusió social

Joaquim Elcacho

La implantació de les noves tecnologies, impulsada per la transformació digital, és tan ràpida que de vegades impedeix reflexionar sobre la funció social d'aquestes noves eines i el risc d'exclusió dels sectors més vulnerables.

La sessió de Trobades a *La Vanguardia* d'aquesta setmana, amb la col·laboració de Cellnex Telecom, ha permès descobrir algunes fortaleses, dèficits i propostes per avançar cap a una tecnologia plenament al servei de les persones.

Un dels elements per aconseguir aquest objectiu és la col·laboració entre les entitats socials, les administracions públiques i el món empresarial. Així ho han indicat els participants a les Trobades a *La Vanguardia*: Juan Baselga, director de màrqueting i comunicació de la Mobile World Capital; Lluís Torrens, director de serveis de planificació i innovació de l'àrea de Drets Socialsde l'Ajuntament de Barcelona; Martí Solà, director general de la Fundació Gas Natural Fenosa, i Sonia Fuertes, vicepresidenta de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya; juntament amb Toni Brunet, director d'Afers Corporatius de Cellnex Telecom, i Pere Guardiola, director general comercial de Grup Godó, que van exercir d'amfitrions.

Predicar amb l'exemple

Cellnex i quatre fundacions integrades a la Taula del Tercer Sector Social de Catalunya posen en marxa un projecte per ajudar famílies vulnerables

La col·laboració entre les entitats socials i les empreses per aconseguir una tecnologia al servei de les persones es posa de manifest en acords com el que van firmar a l'octubre Cellnex i quatre fundacions integrades a la Taula del Tercer Sector Social de Catalunya a través del projecte m4Social.

Com a empresa operadora de serveis i infraestructures de telecomunicacions, Cellnex participa en aquest projecte pilot equipant un grup d'habitatges destinats a col·lectius en risc d'exclusió social amb sensors que permetran recollir i monitorar dades (com els

FÒRUMS
INNOVACIÓ

Taula rodona

Toni Brunet
Director d'Afers Corporatius de Cellnex Telecom

"La tecnologia s'ha de fer servir per dotar d'autonomia les persones, mai per 'esborrar' les persones"

Martí Solà
Director general de la Fundació Gas Natural Fenosa

"La formació és un element clau per evitar que el ràpid avenç de les tecnologies provoqui problemes d'exclusió social"

Sonia Fuertes
Vicepresidenta de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

"Hem de garantir que les persones participen en el disseny i en el desenvolupament de la tecnologia"

Lluís Torrens
Director de serveis de planificació i innovació. Ajuntament de Barcelona

"L'objectiu és assolir l'accés universal a la tecnologia, com estem intentant aconseguir l'accés a l'energia"

Juan Baselga
Director de màrqueting i comunicació de la Mobile World Capital

"Hem viscut moments de bogeria tecnològica, com la internet de les 'stupid things' i no hem de repetir aquest error"

consums i l'eficiència energètica) amb l'objectiu de millorar el benestar en aquestes llars connectades, detalla Toni Brunet.

Cellnex treballa per facilitar el dret de les persones a estar connectades a través de les xarxes de telecomunicacions, conscients que la connectivitat és un servei bàsic per al benestar de les persones; com des de fa dècades ho és el subministrament d'aigua potable o l'electricitat, recorda Brunet.

La connectivitat digital i l'accés a les telecomunicacions també és un element d'equilibri territorial, amb especial atenció a les àrees semiurbanes i el medi rural; un servei de gran importància que pot evitar –per exemple– la deslocalització de professionals o empreses que es podrien veure forçades a migrar cap a les zones urbanes on hi ha aquestes infraestructures de comunicació, destaca el representant de Cellnex.

Sonia Fuertes destaca que la tecnologia pot ser un instrument de transformació social; un procés de millora que afavoreixi l'accés de totes les persones a les telecomunicacions i els serveis de connectivitat, no tan sols en clau d'equilibri territorial sinó també en consideració a les persones amb especials dificultats. Per aquest motiu, la vicepresidenta de la Taula d'entitats socials destaca que "la tecnologia ha de ser una eina al servei de les persones i del desenvolupament comunitari".

Estem obligats a preguntar-nos si la tecnologia produeix una transformació que permet democratitzar la nostra societat o genera noves bretxes i divisions socials en què s'exclou una part de la ciutadania, exposa Fuertes.

Les noves tecnologies també han de servir per millorar la identificació de necessitats socials i per avaluar de manera més efectiva l'impacte de les actuacions de les entitats del tercer sector.

Juan Baselga considera molt apropiat obrir espais de debat que –com les Trobades a *La Vanguardia*– fan possible entendre les oportunitats, els reptes i els riscos de l'ús de la tecnologia. Destacant que "avenços com la internet de les coses, el *big data* o la intel·ligència artificial han d'estar al servei de les persones; i no al contrari, com passa de vegades", exposa Baselga. Hem d'entendre i minimitzar els possibles impactes negatius, com és el cas de la falsedat d'alguns missatges que ens arriben a través d'internet.

Per evitar la bretxa digital, a més de l'accés universal a la tecnologia, els ciutadans hem de tenir prou elements culturals i de formació per poder entendre i interpretar correctament els missatges que es transmeten a través d'internet, destaquen Sonia Fuertes i Toni Brunet, coincidint amb l'afirmació de Juan Baselga.

Trobades a 'La Vanguardia'

Col·laboració oberta entre entitats, institucions i empreses; un element clau per al progrés

La tecnologia no ha de generar bretxes digitals que excloguin una part de la ciutadania

La fractura digital a Barcelona és petita però existeix i obliga a continuar actuant

Martí Solà destaca que un altre element clau és la formació perquè "les noves tecnologies avancen molt ràpidament i les persones que, per exemple, per motius d'edat no tenen accés a la formació en quedaran excloses".

Les noves tecnologies han de contribuir a l'avenç del conjunt de la societat i a millorar la vida de les persones, reitera Martí Solà. En el cas de la Fundació Gas Natural Fenosa, a més, les tecnologies ajuden a dur a la pràctica objectius socials com el coneixement i sensibilització en matèria d'energia i medi ambient.

Una les accions en les que s'uneixen la sensibilització social i les noves tecnologies és el Pla de Vulnerabilitat Energètica posat en marxa per Gas Natural Fenosa a finals del 2016 amb l'objectiu de prestar més atenció a les famílies que poden tenir dificultats per accedir als recursos energètics bàsics.

Dins d'aquest pla de vulnerabilitat, la Fundació Gas Natural Fenosa va posar en marxa ara fa un any l'Escola d'Energia. Aquesta iniciativa té l'objectiu de formar en matèria energètica treballadors socials del Tercer Sector, voluntaris de la companyia i famílies vulnerables. Les noves tecnologies ajuden en aquest cas a fer tallers i compartir coneixements en àrees com l'estalvi i l'eficiència energètica.

La implantació de les noves tecnologies és especialment ràpida a les grans ciutats i, en aquest sentit, Barcelona és una capital pionera; on la major part dels ciutadans té accés a serveis que ara es consideren bàsics com internet. Lluís Torrens considera molt important que aquests avenços tecnològics arribin al conjunt de la societat i s'eviti la fractura digital; és a dir, l'existència de grups de població que no tenen accés a les noves eines digitals.

Les estadístiques indiquen que a Barcelona aquesta bretxa digital és molt petita però algunes enquestes municipals focalitzades en col·lectius vulnerables mostren que encara existeix. La xifres són relativament petites però són importants perquè representen la desigualtat des de l'origen, destaca Lluís Torrens.

"La falta d'accés a internet en una família amb fills repercutirà en el rendiment escolar dels nens". L'objectiu és assolir "l'accés universal a la tecnologia, com estem intentant aconseguir l'accés universal a l'energia o ja hem aconseguit l'accés universal a l'educació", resumeix.

A més, l'Ajuntament de Barcelona vol avançar cap al concepte de "Serveis Socials 2.0, perquè en aquest àmbit encara no hem aprofitat l'enorme potencial que tenen les noves tecnologies", reconeix Lluís Torrens.

Dos exemples concrets en què l'Ajuntament de Barcelona considera que s'ha d'avançar són l'atenció a persones d'edat avançada a través de teleassistència –que té una ús de totes les seves potencialitats encara relativament baixa– i l'aplicació de la intel·ligència artificial a la feina dels professionals de serveis socials; des de la transcripció automàtica de les entrevistes a les persones ateses fins a sistemes avançats de diagnòstic.

Sonia Fuertes coincideix que les administracions públiques han de fer un esforç de "digitalització" no només per guanyar en eficiència sinó, sobretot, per aconseguir un canvi de model en la relació amb els ciutadans; guanyant en transparència i reduint el risc de fractura social.

"Les noves tecnologies han d'ajudar-nos a aconseguir un model d'administració que es basi més en la confiança i menys en la fiscalització", explica Fuertes.

El conveni de col·laboració firmat per Cellnex i les entitats del sector social, en aquest sentit, no només pretén facilitar dades de les llars dotades de sensors sinó també ajudar l'administració pública i les entitats socials a disposar d'informació per actuar preventivament.

La tecnologia també ha d'estar al servei de les persones en l'entorn urbà, amb sistemes avançats que ajudin a gestionar la mobilitat o els residus, posa com a exemples Toni Brunet. I Barcelona és un model a escala mundial en aquest camp, "com s'ha pogut veure amb el projecte pilot per al control de visitants de la Sagrada Família", recorda Juan Baselga.

La tecnologia ha de recuperar el seu sentit social i humà. "Hem viscut moments de bogeria tecnològica, el que es coneix com la internet de les *stupid things*; i no hem de repetir aquests errors", assenyala Baselga a tall d'exemple.

"Primer hem d'identificar quins tipus de problemes podem solucionar fent servir la tecnologia i després posar-nos a treballar perquè la tecnologia ajudi les persones". I en aquest procés, "els tecnòlegs no poden ser els líders de la transformació", proposa Juan Baselga apuntant a la participació dels usuaris i el conjunt de ciutadans.

Sonia Fuertes resumeix l'opinió de tots els convidats destacant que, "el que és important és que la tecnologia no esborri la persona i per això s'ha de garantir que les persones participen en el disseny i en el desenvolupament de la tecnologia".

A més, "la tecnologia s'ha de fer servir per dotar d'autonomia la persona"; és a dir, per augmentar la nostra capacitat d'interactuar amb l'entorn, conclou en aquesta sessió de Trobades a *La Vanguardia* Toni Brunet.

Empreses compromeses amb les persones

La col·laboració entre entitats del Tercer Sector Social, institucions i empreses té una importància vital per evitar que la fractura digital margini una part de la nostra societat, conclouen els participants a les Trobades a 'La Vanguardia'