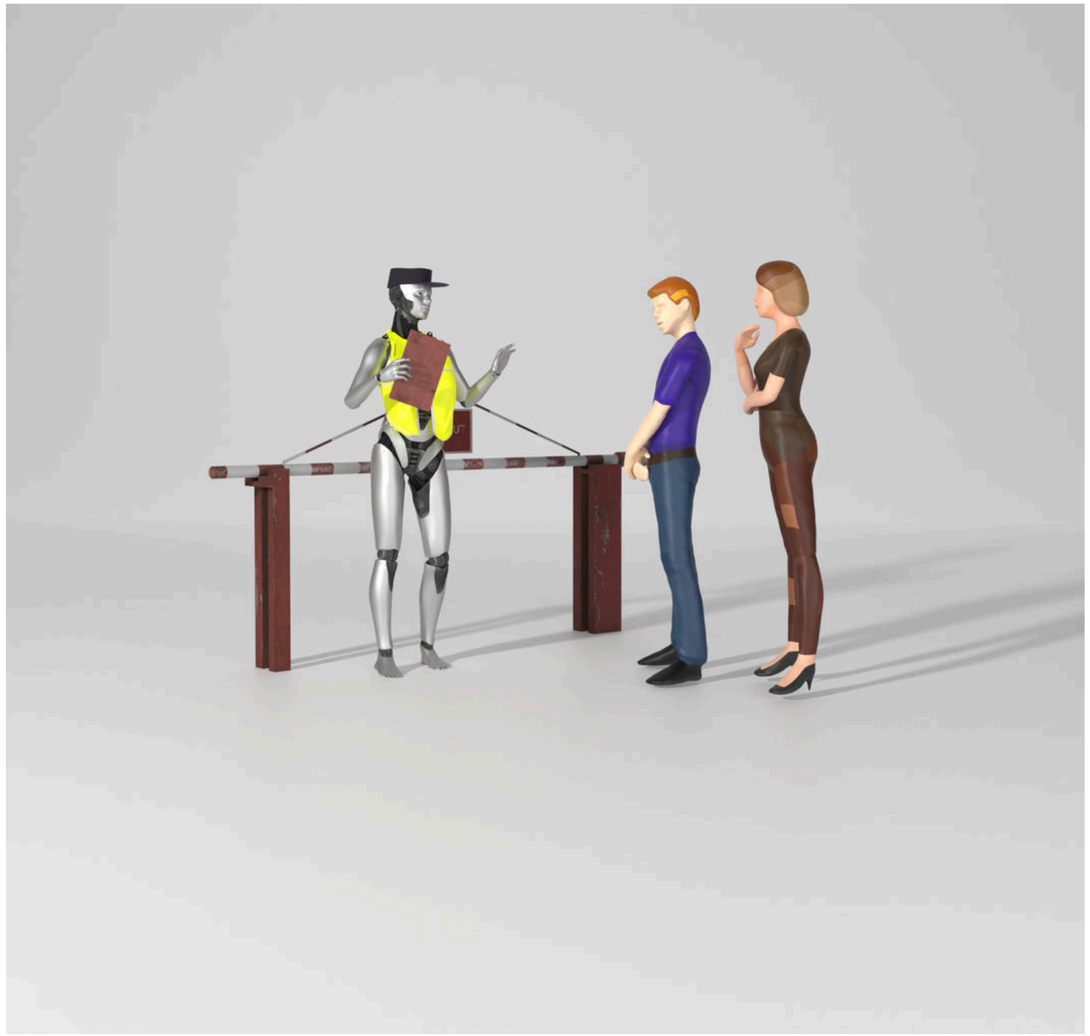
ElObservatorioSocial
Fundación "la Caixa"

KIM3CN
Knowledge Innovation Market

CICLE DE CONFERÈNCIES "TECNOLOGIA, CIUTADANIA I NOVES REALITATS"

INFORME DE RESULTATS 2024



ÍNDEX

01 Context
02 Cicle 2024
03 Dades
04 Ponents
05 Entrevistes
06 Reflexions
07 Articles

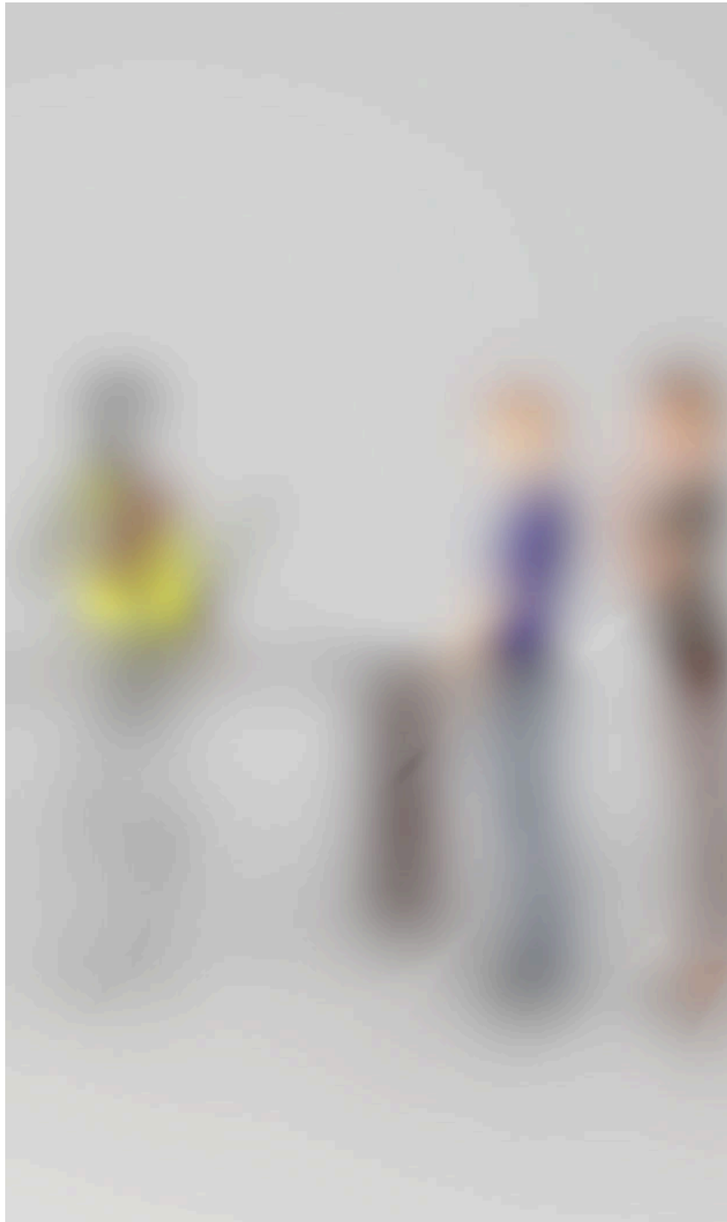
RESILIÈNCIA: LA CLAU PER AFRONTAR ELS REPTES DEL SEGLE XXI

Vivim en un temps marcat per la incertesa i els canvis accelerats. Les crisis econòmiques, socials i climàtiques són cada cop més freqüents i complexes, i ens obliguen a repensar com afrontem els desafiaments globals. Davant d'aquest escenari, la resiliència no és només una necessitat, sinó una oportunitat per transformar els obstacles en motor de progrés.

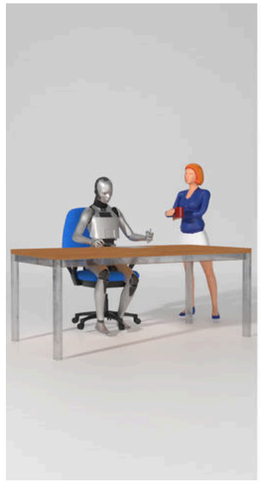
Des de la Fundació KIMbcn, treballem amb la convicció que la innovació és un element clau per enfortir la resiliència econòmica, social i climàtica. En els darrers anys, hem impulsat iniciatives que promouen la transferència tecnològica, la col·laboració entre sectors i la generació de valor per a la societat, consolidant ponts entre el coneixement i l'empresa, entre la investigació i el mercat.

Aquest informe recull la nostra experiència i visió sobre la resiliència, posant en relleu projectes i iniciatives que estan contribuint a construir una economia més dinàmica, una societat més cohesionada i un futur més sostenible. Convido a totes les persones i entitats compromeses amb la innovació a sumar-se a aquest repte compartit, perquè només des del treball col·lectiu podrem afrontar amb èxit els reptes del segle XXI.

Jordi Willian Carnes
President de la Fundació KIMbcn



EL CICLE 2024



CONFERÈNCIES I DEBATS

CICLE 'TECNOLOGIA, CIUTADANIA I NOVES REALITATS'

INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL I ÈTICA

DIJOUS, 18 D'ABRIL DEL 2024 | 18:30 H

CaixaForum Macaya

l'ObservatoriSocial Fundació "la Caixa"

Kim bcn Knowledge Innovation Market

SESSIÓ 1

CONFERÈNCIES I DEBATS

CICLE 'TECNOLOGIA, CIUTADANIA I NOVES REALITATS'

BRETXA DIGITAL: EDAT, CULTURA, GÈNERE

DIJOUS, 6 DE JUNY DEL 2024 | 18:30 H

CaixaForum Macaya

l'ObservatoriSocial Fundació "la Caixa"

Kim bcn Knowledge Innovation Market

SESSIÓ 2

CONFERÈNCIES I DEBATS

CICLE 'TECNOLOGIA, CIUTADANIA I NOVES REALITATS'

SALUT DIGITAL I TELEMEDICINA

DIJOUS, 24 D'OCTUBRE DEL 2024 | 18:30 H

CaixaForum Macaya

l'ObservatoriSocial Fundació "la Caixa"

Kim bcn Knowledge Innovation Market

SESSIÓ 3

DADES

+200K

REFERÈNCIES A GOOGLE

+2K

VISUALITZACIONS A YOUTUBE

+7K

IMPRESSIONS A LINKEDIN

ElObservatorioSocial
Fundación "la Caixa"

KIM3CN
Knowledge Innovation Market

MODERADOR

JORDI WILLIAM CARNES
President de la Fundació KIMbcn

PONENTS

LILIANA ACOSTA
Fundadora i CEO de Thinker Soul

MIREIA GARCÍA ROCA
Directora d'Innovació Corporativa d'Hinojosa Packaging Group

GENÍS ROCA
President de la Fundació PuntCat i vicepresident de la Fundació Barcelona Music Lab

ELISENDA CASANELLES
Directora de Relacions Estratègiques de GE Healthcare Iberia

PONENTS

LLORENÇ VALVERDE

Catedràtic en Informàtica i professor emèrit de la Universitat de les Illes Balears

MARGARIDA LOPEZ ROMERO

Directora d'Innovació i Transformació Digital de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

JOANA BARBANY I FREIXA

Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

JOAN GUANYABENS

Director de la Fundació TICSALUT

MARTA AYMERICH

Directora de l'eHealth Center de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

ENTREVISTES

Entrevista | Jordi William Carnes (Presidente de la Fundación...

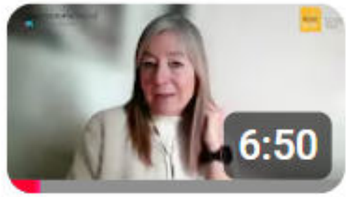
Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

Entrevista | Liliana Acosta (CEO de Thinker Soul)

Knowledge Innovation Market - ...

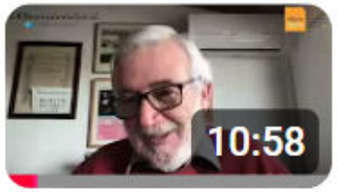
CLICK HERE



Entrevista | Mireia García Roca (Directora de Innovación...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE



Entrevista | Llorenç Valverde (director Institut d'Intel·ligència...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL I ETICA

18 abril 2024

Caixa Forum Macaya

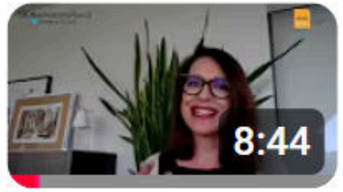
CONFERÈNCIA

ENTREVISTES

Entrevista | Jordi William Carnes (Presidente de la Fundación...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE



Entrevista | Margarida Lopez (directora d'Innovació i...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

Entrevista | Joana Barbany (directora de Desarrollo de...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

BRETXA DIGITAL: EDAT, CULTURA, GÈNERE

06 juny 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ENTREVISTES

Entrevista | Jordi W. Carnes (Presidente de la Fundación...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

Entrevista | Joan Guanyabens (Presidente de la Fundación...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

Entrevista | Elisenda Casanelles (Dir. de Colaboracions...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

Entrevista | Marta Aymerich (Directora de l'eHealth Center d...

Knowledge Innovation Market - KIM

CLICK HERE

SALUT DIGITAL I TELEMEDICINA

24 octubre 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

REFLEXIONS

> ***La tecnologia actua com un mirall: ens torna la imatge del que som. No ens necessitem una ètica per a la intel·ligència artificial, necessitem una ètica per a tots.***
>
> Llorenç Valverde, director de l'Institut d'intel·ligència artificial de les Illes Balears

> ***No entendemos aún hacia dónde va la tecnología y el instinto nos hace tener miedo. Hemos de superar ese instinto. Hay muchos riesgos relacionados con la inteligencia artificial, pero el principal riesgo es que no la aceptemos.***
>
> Liliana Acosta Arias, fundadora i CEO de Thinker Soul.

> ***La tecnología evolucionará tan rápidamente como las personas podamos absorberla.***
>
> Mireia Garcia Roca, directora d'Innovació Corporativa d'Hinojosa Packaging Group.

> ***La lògica empresarial i la lògica legislativa operen en dimensions diferents.***
>
> Jordi William Carnes, President de la Fundación KIMbcn.

Cicle 'Tecnologia, ciutadania i noves realitats'

INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL I ETICA

18 abril 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

REFLEXIONS

> ***El repte és pensar què fer i com capacitar aquelles persones a qui la tecnologia faci desaparèixer la seva feina.***
>
> Genís Roca, president de la Fundació puntCAT i vicepresident de la Fundació Barcelona Music Lab.

> ***Avui dia els perfils més buscats se centren en la diversitat.***
>
> Joana Barbany i Freixa, directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología".

> ***Actualment, el 68% de la clientela de TMB són dones. És important que la bretxa digital no sigui un impediment per als usuaris de transport públic.***
>
> Margarida Lopez Romero, directora d'Innovació i Transformació Digital de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB).

BRETXA DIGITAL: EDAT, CULTURA, GÈNERE

06 juny 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

REFLEXIONS

> ***Ens equivocarem si no fem servir la tecnologia per reforçar la confiança entre el pacient i el sistema sanitari. Hem d'implicar al pacient, el professional i al sistema en el desenvolupament de la tecnologia.***
>
> Joan Guanyabens, director de la Fundació hashtag#TICSALUT

> ***El temps és un recurs molt preuat en el sector mèdic i la tecnologia digital n'allibera.***
>
> Marta Aymerich, directora de l'eHealth Center de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

> ***La tecnologia permet reduir el temps de molts procediments clínics. Tot desenvolupament tecnològic surt de l'observació d'una necessitat clínica.***
>
> Elisenda Casanelles Abella, PhD, MBA, directora de Colaboracions estratègiques – Espanya i Portugal de GE HealthCare

SALUT DIGITAL I TELEMEDICINA

24 octubre 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

ÈTICA I INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL: ¿ QUINS SÓN ELS RISCOS?

Durant dècades, els humans vam creure que el gran risc de la intel·ligència artificial era que hi hagués una guerra entre homes i màquines, en la qual, robots (tipus exoesquelets) ens esclavitzessin, i que la humanitat fos completament dominada o exterminada per una força superior, enmig de ciutats destruïdes i es va tractar d'un món, idees, que avui formen part de l'imaginari col·lectiu, ens les va vendre el cinema amb pel·lícules com Blade Runner i Terminator.

No obstant això, a l'era de la intel·ligència artificial generativa, ¿podem continuar pensant que aquests són els riscos que ens han de preocupar amb la intel·ligència artificial?

Definitivament no. L'any 2014, data en què va esclatar l'escàndol de "Cambridge Analytica" 1, vam poder adonar-nos que els veritables riscos de la intel·ligència artificial estan assetjant des de fa algun temps de manera silenciosa i invisible, i que en la majoria dels casos provenen de decisions humanes, i no de robots. En el món real de la intel·ligència artificial, les nostres grans preocupacions es concreten en temes tan delicats com la discriminació algorítmica, els biaixos en les dades, la privadesa, les fake news, els deepfakes, la manca de transparència, etc. Això vol dir que, a la base de tot, els riscos a què ens enfrontem els humans, a més de tecnològics, són de caràcter ètic.

Avui, només connectant-nos a una xarxa social -encara que no hi interactuem- els algorismes són capaços d'extreure dades les nostres tan privades com el sexe, raça, color, origen ètnic o social, característiques genètiques, idioma, religió o creences, opinió política o de qualsevol altra índole, pertinença a una minoria nacional, entre d'altres. I per això cal que comencem a plantejar-nos preguntes clau com: cal que certes empreses tecnològiques tinguin tanta informació sobre nosaltres?

LILIANA ACOSTA
Fundadora i CEO de Thinker Soul

Cicle 'Tecnologia, ciutadania i noves realitats'

INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL I ETICA

18 abril 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

El cas és que tota aquesta informació serveix perquè facin negocis amb nosaltres mateixos, quan per exemple, una plataforma ens recomana un producte o servei, aquesta recomanació és fruit d'un encreuament de totes les nostres dades (Behavioral analytics) amb les quals poden determinar el nostre comportament i els nostres gustos. I només falta passar més de 3 segons en aquesta recomanació, perquè aquest anunci ens segueixi per totes les pàgines web que visitem. Allà no només hi ha manipulació, sinó un atemptat contra el nostre lliure albir.

No obstant això, seria un error culpar la intel·ligència artificial (únicament) d'aquesta situació, ja que en el cas dels algorismes, aquests han estat programats perquè, a través d'una sèrie de passos lògics, resolguin un problema. Actualment, en alguns dels passos esmentats, hi ha -o hi hauria d'haver- una intervenció humana, i és crucial que sigui així, ja que per garantir que cadascun dels processos d'aquests sistemes siguin realment fiables i transparents, hem d'acudir a la implementació de codis ètics en el maneig de les dades.

Avui, moltes persones culpen la intel·ligència artificial pels biaixos que incorpora, sense entendre que el problema és més complex, perquè els biaixos són el reflex fidel de la nostra societat i d'allò que com a humans hem fet durant milers d'anys d'història. Tot i això, els humans tenim l'oportunitat històrica de començar a implementar estratègies ètiques per detectar aquest problema, ia més facilitar solucions que permetin que el maneig de les dades personals, i la seva futura implementació, no atetin en contra de drets humans tan fonamentals com és el de la privadesa.

La nostra generació serà l'última que tingui la possibilitat d'implementar accions ètiques responsables a favor del bé comú en relació amb la intel·ligència artificial, i encara que no ho entenguem ara, potser aquest és el desafiament més gran de la nostra història. Així que per què desaprofitar aquesta gran oportunitat? Molt segurament, el risc més gran que tinguem a futur amb la intel·ligència artificial serà el fet de no estar alineada amb els objectius humans, i això només ho podem aconseguir a través de l'ètica.

LILIANA ACOSTA
Fundadora i CEO de Thinker Soul

INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL I ETICA

18 abril 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

ÈTICA PER A LA IA? APRENDRE A CONVIURE AMB LA IA

La por a la rebel·lió de les màquines ha acompanyat la intel·ligència artificial, fins i tot abans de que aquest terme existís. La ciència-ficció ha tingut -i té- en la IA un camp abonat per a generalitzar i sublimar aquesta por, esgrimida sovint per mitjans de comunicació i opinadors indocumentats cada vegada que s'anuncia algun avanç en aquesta àrea.

I amb ella hem viscut, fins la recent aparició desbordant de les intel·ligències artificials generatives que han tingut, pel cap baix, un efecte positiu: han aconseguit desplaçar de la primera línia aquestes pors, i ara les preocupacions sobre la IA tenen més a veure amb, diguem-ne, principis i comportament ètics, sense oblidar, això sí, els delictius. Com que aquests darrers ja estan contemplats en una llei d'IA que els defineix i sanciona, parlaré dels altres.

Fake news, algorismes esbiaixats i discriminatoris, privacitat, substitució dels humans, i un llarg etcètera, son ara els principals motius de prevenció envers la IA. Més enllà de la lectura habitual, catastrofista, de tot això hom pot treure'n conseqüències que ens ajudin a millorar tots plegats. Vagi per endavant la meva convicció que algunes tecnologies actuen com un mirall: ens retornen una imatge, sovint ampliada, del que som, del que tenim de bo i, sobretot, del que tenim dolent. Si assumim el missatge, especialment pel que fa als aspectes negatius, aleshores estaríem davant una clara oportunitat de millora. És el cas, per exemple, d'aquests escàndols que s'han produït des d'Almendralejo fins a Beverly Hills, passant per Felanitx, d'adolescents emprant eines d'IA per fer imatges pornogràfiques realistes de companyes de classe. Des del meu punt de vista, el mal no rau en les eines d'IA, rau més aviat en les mancances d'educació, de formació, de valors, d'empatia i de control parental. Aquest és el problema, no la IA. I hauríem d'estar-ne agraïts perquè ens ha mostrat, ampliades, greus mancances que afecten la nostra societat.

LLORENÇ VALVERDE

Catedràtic en Informàtica i professor emèrit
de la Universitat de les Illes Balears

Cicle 'Tecnologia, ciutadania i noves realitats'

INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL I ETICA

18 abril 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

Consideracions anàlogues serveixen pels sistemes d'IA construïts a partir d'algorismes esbiaixats, que discriminen per raó de gènere o de raça: la culpa no s'ha d'atribuir a la IA, sinó a les dades amb les quals han estat entrenades i que no feien altra cosa que retratar –mai més ben dit-- els que les havien generat. Al capdavall, al darrera tant la construcció com de la utilització dels sistemes d'IA, hi ha sempre persones i no ens hauria de sorprendre que els sistemes heretin els defectes dels seus creadors.

En el segle XVI, Maquiavel, en El Príncep, ho va deixar ben establert: són tantes les necessitats i tan simples les persones, que aquell que vulgui enganyar, sempre trobarà qui voldrà ser enganyat. I les fake news, les notícies falses, s'aprofiten d'aquest fet, vigent més que mai avui en dia. Contra això, i contra la major part de les actuals preocupacions associades a les IA generatives, el millor antídot és l'educació i la formació en valors, que tenim tan descuidades. Per això mateix, penso que no es tracta tant de definir i construir una ètica de la IA, que s'ha de fer, com de tenir i observar fidelment una ètica, així, a seques. I això afecta tothom, des dels enginyers i programadors fins als usuaris, passant per les empreses i organitzacions que desenvolupin i facin servir la IA. Ja sé que és una solució a llarg termini, potser massa llarg, però és el millor que podem fer per aprendre a conviure amb la IA. Cosa que vam haver de fer en el seu moment per aprendre a conviure amb d'altres tecnologies, com la del vapor, l'electricitat, els cotxes, Internet i, ara, la IA. Perquè, tot plegat, d'això es tracta: d'aprendre a conviure amb la IA.

LLORENÇ VALVERDE

Catedràtic en Informàtica i professor emèrit
de la Universitat de les Illes Balears

INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL I ETICA

18 abril 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

LA DIGITALITZACIÓ I ELS SEUS CONFLICTES

Sens dubte, la digitalització té molts avantatges i, a més, en aquest moment en què vivim, diria que és imprescindible. Ara bé, com tot a la vida, el seu mal ús pot provocar nous problemes que abans no existien. Un dels principals conflictes de la digitalització, precisament per la seva naturalesa, és que tendeix a presentar la majoria dels serveis amb voluntat d'autosuficiència, és a dir, que l'usuari del servei digital aprengui com funciona per fer-lo servir de manera autònoma, sense necessitat de cap ajuda ni interacció humana. Automatitzem l'aprenentatge i deixem enrere els matisos i l'empatia.

Tot i que això ofereix més autonomia i llibertat a l'usuari per gestionar i utilitzar tota mena de serveis (llibertat d'horaris, distància...), també comporta problemes que moltes vegades no han estat correctament calibrats per algunes empreses i institucions, comportant el que s'ha anomenat bretxa digital o gap digital, incitada bàsicament per la dificultat d'accedir a tres grans palanques: Accés a la connectivitat, accés als dispositius i accés al coneixement.

Totes les fonts consultades coincideixen que, pel que fa a les xifres de connexió a internet a escala mundial (l'abril de 2022), més de 5 bilions de persones es van connectar a internet. O el que és el mateix, un 63,1% del total de la població, d'una manera o altra, disposa de connexió a la xarxa. Així i tot, segons la pròpia ITU (Unió Internacional de Telecomunicacions), encara que s'hagi incrementat en 1,1 bilions de persones en dos anys, encara hi ha 2,7 bilions de ciutadans sense accés a la xarxa. Aquí tenim una altra bretxa digital. Pel que fa a la connectivitat via telèfon mòbil, el 2021 el 86% de la població tenia cobertura LTE (les sigles LTE responen al terme Long Term Evolution, que en espanyol es tradueix com a Evolució a Llarg Termini); tanmateix, l'associació GSMA apunta que només un 55% de la població fa servir la telefonia mòbil, mentre que la 5G arriba al 25%.

JOANA BARBANY I FREIXA
Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

ARTICLES

Són dades que milloren any rere any, encara que també es pot fer la lectura inversa: el 2022, gairebé un 40% de la població no tenia accés a internet, i gairebé un 50% no feia servir telèfons mòbils, per falta de cobertura o per problemes d'accés als dispositius. ITU també alerta que aproximadament 3.000 milions de persones (un 37% de la població) mai no ha usat internet, població que en un 96% viu en països en vies de desenvolupament. En aquest sentit, és clar que la bretxa augmenta i agreuja la diferència entre els països rics i els països pobres i les oportunitats, o la manca d'elles, per a la població.

En aquest sentit, connectar el territori és clau per reduir també una més que clara "bretxa territorial". L'ONU (Organització de les Nacions Unides) estima que, el 2050, un 70% de la població mundial viurà a ciutats. I un dels factors clau perquè aquesta «fugida» a les urbs disminueixi és garantir la connectivitat en més territoris, per aconseguir un equilibri territorial que garanteixi igualtat d'oportunitats independentment del lloc on es visqui. És necessari per a la nostra economia i societat que mantinguem aquesta diversitat territorial. Una densitat de població elevada comporta diferents problemes, com ara una incapacitat real de donar serveis de qualitat als ciutadans (públics, però també privats) i una pèrdua de competitivitat de les perifèries per la fuita de talent, el clar impacte negatiu al medi ambient, l'augment de la contaminació i el deteriorament de la qualitat de vida.

En aquest sentit, doncs, és una obligació, i també un deure, garantir la connectivitat per a tothom. Els estats ho saben, i ja s'hi han presentat diferents iniciatives, malgrat que encara sense rang de llei per considerar l'accés a internet com un dret universal.

Segons dades de l'INE (Institut Nacional d'Estadística), l'any 2022, un 96,1% de la població a Espanya disposava de connexió de banda ampla, però les llars amb algun tipus d'ordinador no arribaven al 83%, i els usuaris diaris representaven un 87% de la població.

JOANA BARBANY I FREIXA

Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

BRETXA DIGITAL: EDAT, CULTURA, GÈNERE

06 juny 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

La diferència entre la possibilitat d'accés i l'accés real es dona per raons diferents (segons l'informe de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya: «El gap digital a les persones ateses per entitats socials 2020»):

- Gairebé un 50%, per raons econòmiques.
- Un 20%, per no disposar d'equipament tecnològic o per necessitat de desplaçament per accedir a dispositius.
- Un 17,3%, per desconeixement digital.

És clar, doncs, que una bona connectivitat és necessària, però no suficient. També cal garantir l'accés a dispositius informàtics bàsics a tots els col·lectius i estaments de la nostra societat. Òbviament, parlem de dispositius mòbils però també d'ordinadors personals. I és que, durant la pandèmia, amb l'obligació de romandre a casa, es va posar de manifest que hi havia una bretxa reial. No tots els alumnes podien accedir a les classes en línia. Si és un tema puntual, no deixa de ser una anècdota, però si limitem aquest accés a la societat, estem promovent una bretxa digital en tota regla. Qui tingui accés a la connectivitat i un equip, a la llarga, estarà molt més preparat que aquell que no en tingui.

I, finalment, i segons el meu punt de vista, el més important, l'accés al coneixement. No serveix de res tenir una velocitat de connexió òptima o disposar de l'últim model d'ordinador si no ho sabem utilitzar correctament. Aquí és on, per descomptat, hi entra la responsabilitat del sector públic, que ha de posar les bases, però també la responsabilitat individual. Hem de convèncer les persones de la necessitat d'estar preparats per a aquesta era digital, sobretot els que no som nadius digitals. No es tracta d'opinar si ens agrada o no, si té més inconvenients que avantatges. La digitalització és un fet i la clau per ser competitius en el futur passa per estar tan preparats com sigui possible.

També cal conscienciar els nostres joves que no pel fet d'haver nascut amb un mòbil en comptes d'un pa sota el braç, estan capacitats digitalment. S'ha d'aprendre a conviure.

JOANA BARBANY I FREIXA

Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

ARTICLES

Des de tenir en compte com cercar informació veraç i saber quina font està verificada i quina no, a conèixer què comporta pujar una foto a les xarxes socials. I ja no m'estic referint a ciberseguretat. La ciberdelinqüència no entén edats ni classes socials. Hem parlat de bretxa generacional i de bretxa territorial, però no m'agradaria passar per alt la bretxa de gènere. Sí, hi ha una bretxa de gènere, que lluny de reduir-se, amb la pandèmia ha empitjorat. Les dones i les nenes estan enrere en un món que s'està digitalitzant ràpidament. De fet, i segons un estudi d'UNICEF sobre la bretxa de gènere, els homes tenen un 21% més de probabilitats d'estar en línia que les dones.

I aquesta bretxa que afecta les dones ho fa des de tots els estaments socials i de tot el planeta. Se suma a les altres bretxes i aguditza encara més les diferències entre les classes socials amb menys capacitat adquisitiva fins a les que estan al capdamunt de la piràmide. I és greu, perquè sense digitalització no hi ha futur.

En definitiva, totes aquelles persones que deixem sense accés a internet, sense accés a equipaments o sense accés a la formació digital seran expulsades de la societat moderna. No tindran les mateixes condicions d'accés a formació, treball, socialització i drets bàsics, com pot ser el dret democràtic.

Aquest és un dels aspectes més urgents i primaris per humanitzar plenament allò digital; donar accés universal a totes les persones perquè totes tinguin de partida les mateixes oportunitats de comunicació i serveis digitals i no quedin marginades ni personalment, ni professionalment, ni socialment. Es tracta d'una oportunitat única per no repetir errors del passat i té a veure amb l'educació, l'equilibri territorial i l'accés a la tecnologia (en connectivitat i dispositius).

També cal treballar perquè als òrgans on es prenen les decisions (a escala econòmica, polític i social) hi hagi més diversitat, ja que el lideratge necessita la suma de talents, la suma d'orígens i la suma d'opinions diferents. Diferents punts de vista poden aportar solucions diferents, plurals i més justes.

JOANA BARBANY I FREIXA

Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

BRETXA DIGITAL: EDAT, CULTURA, GÈNERE

06 juny 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

L'AUTOSUFICIÈNCIA DIGITAL

El que és digital és nou i veloç. Usar la tecnologia digital, és a dir, els dispositius i els serveis que hi corren, necessita uns mínims coneixements que requereixen molt més aprenentatge per part de l'usuari en funció del tipus de servei que es vulgui utilitzar. Aquesta necessitat de coneixement tècnic anirà creixent a mesura que els dispositius i la tecnologia evolucioni. Per exemple: igual que hem entès que aprendre anglès és imprescindible per poder accedir a un mercat laboral globalitzat, en un futur serà especialment meritori aprendre el llenguatge o llenguatges de programació.

Ho veiem cada dia quan ens connectem a internet per fer determinades gestions amb l'Administració o amb la banca, per citar-ne alguns exemples. Hi ha serveis fàcils d'utilitzar, però d'altres són summament complexos, requereixen interacció constant amb la plataforma i seguir molts passos, de vegades amb límit temporal, cosa que fa que, a més, els hàgim d'executar ràpidament perquè si no la sessió caduca i es tanca la possibilitat d'acabar aquesta operació que s'estava fent. Es requereix habilitat i experiència per a accions per a les quals, en altres temps, comptàvem amb ajut humà.

Un dels exemples més evidents és el problema d'algunes persones grans en l'ús de la banca en línia, on per raons de seguretat moltes vegades cal introduir dades i fins i tot utilitzar diferents canals de verificació (una app del banc al mòbil, per exemple). Són processos que moltes vegades s'escapen de la nostra lògica, ja sigui perquè el sistema informàtic ho requereix o perquè no s'ha tingut en compte la usabilitat o l'experiència d'usuari a l'hora de programar aquest servei.

La gent gran no ha tingut temps d'aprendre com funciona la banca a distància, perquè per aprendre a fer servir determinats serveis digitals primer cal conèixer els aspectes bàsics de la digitalització, com, per exemple, aprendre a encendre i apagar un dispositiu, navegar per internet, etc., aspectes que ens sonen com a bàsics a molts, especialment als joves, però que fins fa pocs anys (menys de 50) no eren tan evidents.

JOANA BARBANY I FREIXA
Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

ARTICLES

També hem de tenir en compte com formar aquesta gent gran que no ha tingut oportunitat d'aprendre a utilitzar aquestes tecnologies. Sens dubte parlem d'un aprenentatge presencial, de vegades impossible per temes de mobilitat o per manca d'interès. A tots els centres i equipaments per a gent gran, la formació digital hauria de ser obligatòria. Crec que molts serveis públics, com l'Administració, empreses energètiques, etc. haurien de tenir en compte aquest factor de bretxa i facilitar eines de formació o assistència per a aquelles persones que ho necessitin.

REMOTITZACIÓ DE L'ATENCIÓ AL CLIENT

Un dels aspectes que s'ha volgut substituir amb la digitalització ha estat el de l'atenció al client. D'una banda, en teoria s'ha facilitat l'accés individual als serveis de manera personalitzada. Cada client consta del seu espai en línia on consultar les seves dades, analitzar-les i rebre informació i fins i tot publicitat de forma personalitzada. Avui dia la gestió de tots els subministraments (llum, aigua, gas, telèfon) s'ha modernitzat mitjançant la creació de nous canals, molts d'ells suportats a les actuals xarxes socials i/o aplicacions de missatgeria instantània.

En tots dos casos, s'ha «remotitzat» el servei, és a dir, s'han tancat oficines presencials i s'ha passat a fer el 100% de l'atenció al client per telèfon o per internet. Segons el Banc d'Espanya, només el 2021 es van tancar més de 3.000 oficines bancàries (un 20% del total), a causa de la transformació digital del sector i de la concentració en menys entitats, però més grans. La reducció de costos passa per sobre de l'atenció al client. No estic segura que aquesta sigui la finalitat de la digitalització.

En aquest sentit, un bon exemple és la iniciativa de Carlos San Juan, un jubilat valencià de 78 anys que a principis del 2022 va llançar una campanya anomenada «*Soc gran, no idiota*», en què reivindicava l'assistència humana per poder continuar realitzant determinats serveis bancaris. Aquesta iniciativa que va llançar a la plataforma de recollida de firmes Change.org va aconseguir gairebé 650.000 adhesions, cosa que va provocar que el Govern és panyol hagués de desenvolupar una reglamentació perquè la banca ofereixi obligatòriament un servei 24 h d'atenció personal (humana) a persones grans i discapacitades. En el seu escrit publicat a Change.org, el Carlos comença la descripció de la seva petició amb la frase següent: «*Tinc gairebé 80 anys i m'entristeix molt veure que els bancs s'han oblidat de la gent gran com jo*».

JOANA BARBANY I FREIXA
Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

ARTICLES

ROBOTITZACIÓ DEL SERVEI

A la remotització o oferir una atenció de l'usuari en remot, ara s'uneix la robotització del servei per acabar d'automatitzar-lo. Mentre l'usuari va introduint les dades identificatives i la informació relacionada amb el tipus de servei en el qual està interessat, el big data fa la seva feina. En funció del tipus de servei sol·licitat, el robot o algorisme que interpreta o executa les opcions i/o paraules que anem introduint o dient ens dona una informació o resposta. Són els famosos bots («en què et puc ajudar?») que apareixen a totes les webs de compres i serveis i que funcionen gràcies a l'acumulació i encreuament de dades.

El problema ve quan el sistema no funciona correctament. Per exemple, poden passar que l'usuari no disposi prou temps per introduir les dades correctament, que el sistema no sàpiga interpretar o entendre aquestes dades, que el que volem resoldre no aparegui al menú d'opcions predeterminat, o bé que es talli la comunicació a gestió mitjana, etc.

El pitjor del sistema arriba quan aquest ofereix un mal servei al client. Un exemple d'això és el que passa freqüentment per part de les companyies low cost d'aviació, que usen aquest servei per atendre passatgers a qui se'ls ha cancel·lat el vol sense previ avís o se'ls ha fet overbooking i se'ls:

**Big data: Ciència que analitza un gran volum de dades que poden ajudar a la presa de decisions.*

**Algorisme: Sèrie de passos o ordres que es donen per executar una tasca o resoldre un problema via un contestador per ser atesos i recol·locats. A la companyia no li importa en quina situació personal ha deixat aquest passatger després d'haver cancel·lat el vol poques hores després de marxar o al mateix aeroport. La companyia es maneja per dades d'analítica, operacions i rendibilitat, per números. El big data mana. Estem davant d'un canvi de cultura de l'atenció al client on sembla que el low cost implica un mal servei que frega la manca de respecte, i per això també els governs treballen en lleis de drets mínims dels consumidors.*

JOANA BARBANY I FREIXA
Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

ARTICLES

En aquest sentit, només cal revisar els comentaris d'usuaris de companyies low cost per observar que la majoria d'opinions, que es compten per milers, són negatives. Això és un reflex que alguna cosa no s'està fent bé, més enllà de l'operativa i el funcionament, pel que fa al tracte humà als clients. Perquè una cosa és que no et donin cacauets mentre voles i una altra que ni es molestin a parlar amb tu en cap moment. Quan hi ha incidències, les persones apreciem que se'ns informi del seu motiu i del timing estimat per resoldre'l; a més, idealment esperem que l'operador del servei ens ofereixi possibles alternatives per continuar i no quedar-nos encallats. Necessitem sentir-nos escoltats i ben tractats, amb empatia. Això és un exemple més de com la digitalització deshumanitza el món. Potser una persona no arribarà a temps per veure néixer el seu fill, o una reunió de treball vital, o enllaçar amb un vol transatlàntic per culpa de les dades o operativa freda i remota d'una companyia low cost. I tampoc no aconseguirà reclamar davant de ningú que el pugui comprendre.

Les persones ja no importen, només les dades són cada cop més ben treballades, fins al punt que ja disposem de disciplines com el Data Science o ciència de dades que permet explotar-les minuciosament per obtenir, com si es tractés del suc d'una taronja, les millors conclusions i decisions.
No estic fent una crítica a la ciència de dades, sinó com a vegades s'apliquen els seus resultats, els quals curiosament de vegades no s'utilitzen per millorar el servei o l'atenció al client, més aviat al contrari; la ciència de dades s'ha fet servir per economitzar despeses, per beneficiar les corporacions sense tenir en compte l'usuari final.

Un bon ús de les dades, que sovint anomeno el petroli del segle XXI, ens ajuda a conèixer molt millor el client, a oferir-li serveis de manera proactiva, a diferenciar la nostra empresa o servei de la competència. Podrien ser, a més, eines d'anàlisi per a una gestió millor, sense substituir l'atenció entre humans.

JOANA BARBANY I FREIXA
Directora de Desenvolupament de Negoci de Michael Page i autora del llibre "Rehumanizando la tecnología"

ARTICLES

DADES PER A LA GENT: LA REVOLUCIÓ DIGITAL I EL CONTROL CIUTADÀ

La història de les revolucions humans s'ha caracteritzat per canvis significatius en l'ús de recursos: des de la terra en la revolució neolítica fins a l'energia en la industrial, i ara, les dades en l'era digital. Aquest últim període es defineix per una acceleració ininterrompuda no només tecnològica sinó també en la quantitat i qualitat de les dades, que es generen de manera contínua a través de dispositius mòbils, sensors i aplicacions.

La revolució digital actual se centra en la gestió i explotació de les dades, en contrast amb revolucions anteriors que se centraven en la terra i l'energia. Les dades són un recurs essencial que, quan es manegen adequadament, poden millorar la vida dels individus i la societat. Tanmateix, la seva centralització per part d'empreses i governs ha portat a abusos de drets i a un control social creixent, generant desigualtats que cal evitar.

La tecnologia digital ha permès un flux creixent de dades que, si bé aporten valor, sovint impliquen la recollida de dades personals per part d'empreses a canvi de serveis gratuïts. Les tecnologies digitals ens permeten gestionar i comunicar aquestes dades de manera eficient i optimitzar processos mitjançant algoritmes, tot i que sovint a costa de la privacitat.

En l'àmbit de la salut, l'ús d'aquestes dades en temps real poden transformar l'atenció mèdica, promovent una responsabilitat més gran per part dels pacients i millorant l'optimització dels serveis assistencials. No obstant això, el control sobre les dades és crucial, determina el seu ús i els beneficis derivats: mentre que a Europa es debat la implementació d'eines com el DNI electrònic, altres regions exhibeixen models contradictoris de vigilància digital - el capitalisme digital dels Estats Units i el model estatal de la Xina - amb el control de dades en mans d'empreses privades o governs.

JOAN GUANYABENS
Director de la Fundació TICSALUT

Cicle 'Tecnologia, ciutadania i noves realitats'

SALUT DIGITAL I TELEMEDICINA

24 octubre 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

A l'era de la intel·ligència artificial, la centralització de dades pot exacerbar desigualtats, per la qual cosa la innovació institucional és clau. Per fer front a aquesta realitat, és fonamental que els ciutadans recuperin el control sobre les seves dades. Les cooperatives de dades que funcionen amb un model democràtic emergeixen com una solució viable, permetent als ciutadans gestionar les seves dades de manera col·lectiva en benefici de la comunitat. Espanya és pionera en aquest aspecte amb exemples com la cooperativa Salus.coop, que facilita la col·laboració ciutadana en projectes de recerca.

La necessitat d'un nou paradigma que posi les dades al servei de les persones és urgent. Tim Berners-Lee, creador de la World Wide Web, ha proposat models descentralitzats que busquen garantir els drets dels individus sobre les seves dades i la seguretat de la informació. El "Contracte per a la web" busca assegurar drets fonamentals sobre la privacitat, fomentar la confiança en la tecnologia i l'ús responsable de la tecnologia.

Amb la implementació de regulacions com el GDPR a Europa, els ciutadans poden exercir el seu dret a tenir còpia de les seves dades, possibilitant una gestió col·lectiva que podria transformar l'economia de les dades. La col·laboració ciutadana en la gestió de les dades no només empodera els individus sinó que també pot conduir a un sistema més just i equitatiu, on els beneficis es distribueixin de manera més equitativa entre la societat.

En resum, per a un futur on les dades estiguin al servei dels ciutadans i no de les corporacions o governs, és imprescindible recuperar el control i fomentar una governança democràtica que protegeixi els interessos individuals i col·lectius.

JOAN GUANYABENS
Director de la Fundació TICSALUT

Cicle 'Tecnologia, ciutadania i noves realitats'

SALUT DIGITAL I TELEMEDICINA

24 octubre 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

L'IMPACTE DE LA TECNOLOGIA DIGITAL EN LA SALUT

En l'era digital actual, el sector sanitari està experimentant una transformació que pot redefinir la manera com s'ofereix i es rep l'atenció mèdica. Aquesta transformació no només pot millorar la qualitat assistencial, sinó que també pot democratitzar l'accés a la salut.

Les aplicacions mòbils s'han convertit en eines que es poden utilitzar per a l'autogestió de la salut, permetent als usuaris controlar diversos paràmetres vitals, com els nivells de glucosa en sang o la pressió arterial, de manera immediata i precisa. Aquesta capacitat de monitoratge remot pot resultar beneficiosa per a pacients en zones rurals o amb dificultats de mobilitat, que poden accedir a serveis sanitaris sense necessitat de desplaçaments constants.

La intel·ligència artificial (IA) està ajudant a la recerca mèdica i el diagnòstic. Mitjançant l'anàlisi de grans conjunts de dades, els investigadors poden identificar factors genètics relacionats amb diferents malalties, mentre que els sistemes d'IA són capaços de detectar patrons en imatges mèdiques que podrien passar desapercebuts per a l'ull humà. En l'àmbit de la salut mental, fent recerca científica amb l'anàlisi de l'empremta digital dels pacients s'està estudiant predir possibles trastorns basant-se en patrons de comportament.

Un canvi paradigmàtic important que la tecnologia digital hi pot ajudar és l'evolució cap a un model de decisions compartides. L'accés a la informació a través d'Internet ha empoderat els pacients, permetent-los participar activament en les decisions sobre la seva salut. Les aplicacions mòbils faciliten l'avaluació d'opcions de tractament, així com els enfocaments multidisciplinaris garanteixen una atenció coordinada entre diferents especialistes, per exemple, estant en una mateixa teleconsulta.

MARTA AYMERICH
Directora de l'eHealth Center de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

SALUT DIGITAL I TELEMEDICINA

24 octubre 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ARTICLES

Per això, la co-creació esdevé un element crucial en el desenvolupament de solucions digitals de salut. La participació dels usuaris finals en el disseny d'aquestes eines és essencial per garantir-ne l'efectivitat i l'adopció. Aquest enfocament col·laboratiu, juntament amb la necessitat d'evidència científica sòlida, assegura que les solucions desenvolupades responguin realment a les necessitats dels usuaris.

La seguretat i el context de les dades són aspectes crítics que cal abordar. És fonamental entendre el context regional de les dades per a una aplicació precisa, mentre es mantenen robustos sistemes de ciberseguretat que protegeixin la privacitat dels usuaris. La col·laboració entre tots els actors implicats, especialment les comunitats afectades, és essencial per desenvolupar solucions efectives.

La formació contínua és un altre pilar fonamental d'aquesta transformació. Tant professionals com usuaris necessiten actualitzar constantment els seus coneixements per adaptar-se als reptes canviants. L'experiència pràctica es valora com a mètode d'aprenentatge i millora en la presa de decisions.

En definitiva, la transformació digital pot crear un sistema de salut més accessible, eficient i centrat en el pacient, que requereix un canvi cultural profund i una mentalitat oberta per part de tots els implicats. L'èxit d'aquesta transformació depèn de la capacitat d'integrar l'evidència científica amb les necessitats reals dels usuaris, mentre es mantenen els estàndards de qualitat en tots els aspectes de l'atenció sanitària.

MARTA AYMERICH
Directora de l'eHealth Center de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

SALUT DIGITAL I TELEMEDICINA

24 octubre 2024

Caixa Forum Macaya

CONFERÈNCIA

ElObservatorioSocial

Fundación "la Caixa"

KIM3CN

Knowledge Innovation Market

Cicle 'Tecnologia, ciutadania i noves realitats'