

MIGUEL PÉREZ SUBÍAS

Presidente de la Asociación de Usuarios de Internet

Impacto de la transformación digital en las personas

Si entendemos el concepto de transformación digital como la reinención de una organización, a través de la utilización de las tecnologías digitales para mejorar la forma en que dicha organización desempeña sus funciones, podríamos pensar inicialmente en aplicar esta misma definición cuando hablamos de personas. Pero, probablemente, esto no sería del todo correcto, ya que una misma, desarrolla diferentes papeles en su vida diaria que trascienden el entorno puramente empresarial, y cada uno de ellos se ven afectados e influenciados por las nuevas tecnologías.

Por otro lado las personas hemos pasado de ser meros consumidores de productos y servicios a formar parte de la cadena de valor incluso aún cuando no somos clientes en el sentido estricto del término ya que en muchos casos nuestra opinión, actitud o reacción puede influir de forma notable en el devenir de estos y en otros muchos casos son los datos y la información que provee el propio usuario los que hacen posible el desarrollo de nuevos modelos de explotación y de gestión de las organizaciones.

Las personas somos agentes transformadores tenemos la capacidad de interactuar, influir, crear y procesar en cada actividad que realizamos gracias a la tecnología.

Un proceso evolutivo y cambiante

Es interesante volver la vista atrás y hacer un repaso rápido tecnologías han tenido más impacto y cuáles son los

beneficios que han aportado desde la perspectiva del ciudadano para darnos cuenta que estamos en un proceso que no ha dejado de evolucionar y de cambiar en los últimos veinte años.

Internet a través de la interconexión nos ha permitido el acceso a la información de forma instantánea y ubicua, además de consumidor los usuarios generemos nuestros propios contenidos. El comercio electrónico está cambiando la forma en que compramos y consumimos. La web 2.0 abrió webs y aplicaciones a la interactividad y esto nos ha permitido, a los usuarios, formar parte activa en todos ellos. Son muchos los servicios y aplicaciones que han evidenciado que lo gratuito puede ser muy rentables, se han creando nuevos modelos de negocios basados en la explotación de los datos y de la publicidad personalizada. La economía colaborativa está permitiendo a los usuarios explotar bienes y servicios de

una forma compartida convirtiendo al ciudadano competidor con los agentes tradicionales en grandes mercados de bienes y servicios a unos precios y condiciones mucho más competitivos.

Finalmente, no podemos olvidarnos de la inteligencia artificial la cual aplicada al tratamiento de grandes cantidades de datos que vamos generando permite un grado de personalización nunca antes conocido y el desempeño de labores hasta ahora reservadas a los humanos ya que los nuevos asistentes virtuales superan en capacidad, conocimiento y eficiencia a las de una persona en cada vez más áreas de conocimiento.

Si pensamos en dispositivos el más disruptivo ha sido en mi opinión, el teléfono inteligente, que pone en nuestro bolsillo un equipo que puede realizar las funciones de ordenador, equipo de foto, audio, organizador personal y un sinfín de aplicaciones que siempre van con nosotros y por supuesto todos los

avances que mejoran y facilitan la conectividad en todos los planos. Pero no olvidemos que en breve todas las cosas y objetos estarán conectados y suministrando datos e informaciones que darán lugar a un universo de aplicaciones y servicios que están todos por llegar.

Todo cambio plantea nuevos retos

La irrupción de la tecnología tiene efectos positivos a la vez que plantea nuevos retos que nos afectan en mayor o menor grado y que obliga al conjunto de agentes sociales a buscar soluciones que permitan una sostenibilidad en el medio plazo y que consiga un avance de la tecnología respetuoso con los derechos, valores y creencias de las personas.

Uno de los retos que nos plantean las tecnologías actuales es el de la privacidad o lo que es lo mismo encontrar el equilibrio entre derecho a la intimidad y explotación de nuestros datos. Para tener una idea de la dimensión de este problema basta con observar estas cifras:

- Ya hay más de 3400 billones (un billón = mil millones) de usuarios de Internet en el mundo, hay más móviles que personas en el mundo y en cada instante hay más de 1500 millones de usuarios activos de Facebook

- Cada día se suben a Internet más de 350 millones de fotografías y se envían más de 205 billones de emails diarios.

- Cada minuto se hacen 2,5 millones de búsquedas, se envían 20.8 millones de WhatsApp, y se escriben más de 400.000 tuits.

Cifras con un ritmo de crecimiento anual de más de dos cifras.

Hay otra tendencia que se está consolidando en forma de nuevas aplicaciones y servicios que son los asistentes virtuales cuyo objetivo es que nos proporcionen aquello que necesitamos en cada momento. Además, estos asistentes, a los que nos dirigiremos a través del micrófono de nuestro móvil, necesitarán que el micro y las cámaras

estén abiertos, es decir en modo “escucha/grabación permanente” y esto plantea, sin duda, nuevos desafíos en materia de privacidad.

Encontrar el equilibrio entre Privacidad y Explotación de los datos es la clave para que haya un desarrollo sostenido, ya que el mayor de los servicios que utilizamos se basa en una relación de confianza entre el usuario y quién los presta. Existe por tanto una responsabilidad de todos para sensibilizar a la sociedad y a sus ciudadanos para que dejen de ser agentes pasivos y que pasen a ser sujetos activos en la gestión de nuestra privacidad.

El otro reto que tenemos es el de la redistribución de la riqueza en un mundo en el que los robots y asistentes van a ir ocupando cada vez más espacio se produce una gran concentración de la riqueza a la vez que decrece el mercado del trabajo tradicional lo cual hace que las diferencias sociales crezcan en lugar de reducirse y esto nos obliga a encontrar mecanismos que corrijan estos efectos.

Hay un riesgo conocido como la “tragedia de los comunes” descrita en 1833 por William Foster. Cuenta la historia de un grupo de pastores que utilizaban una misma zona de pastos. Un pastor pensó que podía añadir una oveja más a las que pacían en los pastos comunes, ya que el impacto de un solo animal apenas afectaría a la capacidad de recuperación del suelo. Los demás pastores pensaron también, individualmente, que podían ganar una oveja más sin que los pastos se deteriorasen. Pero la suma del deterioro imperceptible causado por cada animal arruinó los pastos, y tanto los animales como los pastores murieron de hambre. En un entorno globalizado este riesgo aumenta exponencialmente con el uso de las nuevas tecnologías.

Finalmente, está el reto de educar, enseñar y aprender en un entorno digitalizado en el que el ser humano está en contacto con la tecnología prác-

ticamente desde que nace y en el que la rapidez de los cambios no deja apenas espacio para la experimentación.

¿Se puede mejorar el proceso de transformación digital en beneficio del usuario?

La respuesta es, en mi opinión, afirmativa. El cambio fundamental, en mi opinión, pasa por situar a la persona en el centro de los ecosistemas, este espacio ahora lo ocupan las empresas y las organizaciones. Se siguen planteando la transformación digital poniendo el foco en la eficiencia de la organización primando el mejorar resultados o el conseguir mayores beneficios, las personas no ocupan el centro de la estrategia y eso a pesar de los evidentes ejemplos de éxito conseguidos cuando se antepone el interés del usuario a los intereses a corto de las organizaciones.

Si analizamos los casos de éxito veremos que hay un componente disruptivo en todas ellas que mejora notablemente la experiencia del usuario. Pensemos en los grandes agentes como Google, Apple, Uber o Facebook, por citar solo algunos, han conseguido llegar en base de innovar para ofrecer mejores experiencias para los usuarios.

El otro factor pasa por remunerar adecuadamente a quienes añaden valor en los nuevos ecosistemas en los que van a estar las personas. Si las eficiencias solo se quedan en las organizaciones y no revierten en las personas tendrán un corto recorrido, estamos por tanto obligados a innovar también en la redistribución de la riqueza.

Finalmente estamos obligados a hacer compatible el entorno tecnológico que evoluciona muy rápido con un entorno social que cambia a una velocidad mucho más lenta y eso requiere de mucha auto-regulación y transparencia de parte de los que controlan estas tecnologías ya que el marco normativo y las costumbres van a ir siempre por detrás de las tecnologías. *