

Caravana d'innovació digital

Parada:

Ajuntament de Viladecans

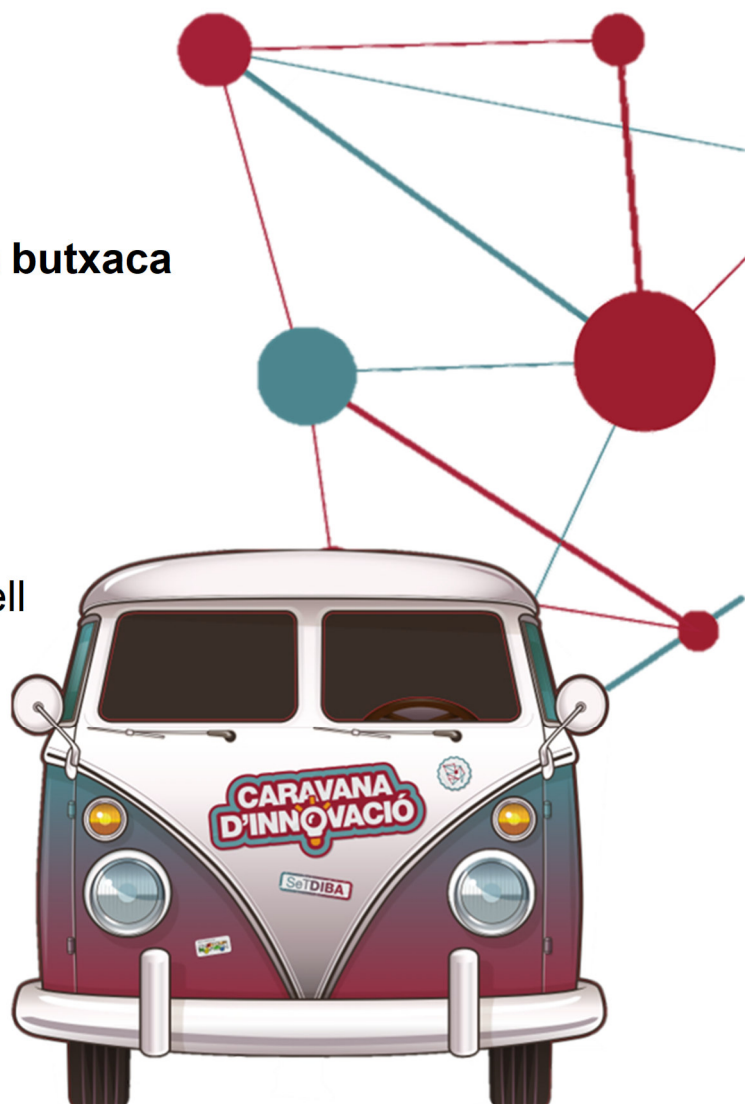
Viladecans&Tu, la ciutat a la teva butxaca

Museu de Viladecans - Ca n'Amat

16/9/2024 a les 10.00 h

Obert?: no

Relatora: Rosa Pérez (Consell Comarcal del Baix Llobregat)



Entrevista amb Vicente Fernández, tècnic del Departament de Sistemes, Marcos Poncelas, tècnic de l'Àrea d'Espai Públic i Rubén Ferrer, agent d'Innovació

■ **Bon dia. Som a l'Ajuntament de Viladecans per fer la parada de la Caravana d'innovació Digital que promou la Diputació de Barcelona amb la idea de fer aflorar bones pràctiques dels governs locals en l'àmbit digital, i de compartir-les amb altres municipis, i amb altres entitats.**

L'Ajuntament de Viladecans ha desenvolupat una app que s'anomena Viladecans&Tu, la qual us presentem amb aquesta parada de la caravana.

En primer lloc ens agradaria conèixer les persones que participarem en aquesta trobada. Si us voleu anar presentant i explicar una mica les vostres funcions, endavant!

Hola, bon dia Rosa. Jo soc el Rubén Ferrer, soc l'agent local d'innovació i les meves tasques estan en promoure la innovació a nivell transversal a l'Ajuntament. Estic molt involucrat en les estratègies 2030, l'agenda urbana i amb un altre projecte molt innovador de l'Ajuntament que és el MIA, el Model d'Innovació de l'Ajuntament.

Hola Rosa, soc el Vicenç Fernández, del Departament de Sistemes d'Informació, i porto el projecte de l'aplicació Viladecans&Tu.

Bon dia, jo soc el Marcos Poncelas, soc de l'Àrea d'Espai Públic de l'Ajuntament i portem els serveis de manteniment de tota la ciutat. Som amb els que el programa Viladecans Soluciona va començar, i els que bàsicament gestionem el 90% de les incidències de l'aplicació.

■ **Molt bé, doncs jo soc la Rosa Pérez, treballo al Consell Comarcal del Baix Llobregat i també soc una ciutadana de Viladecans. En aquesta trobada participo amb aquest doble paper, el de ciutadana i el de treballadora pública, amb la qual cosa la vostra experiència m'interessa molt.**

Si ens ubiquem a la ciutat de Viladecans trobem una ciutat que té més de 66.000 habitants, que té molts quilòmetres de carrer, moltes places, que està en projecció d'augmentar la seva població perquè hi ha molts habitatges en construcció. Aquesta idea de la vostra aplicació, d'on parteix? Ens podeu explicar com va sorgir aquesta idea d'una aplicació per recollir incidències de la via pública?

Vicente Fernández:

Bé, això és un mandat a nivell polític, i a nivell del nostre model d'innovació i de l'Agenda 2030 volíem apropar la ciutadania d'alguna manera perquè pogués informar a l'Ajuntament directament de les incidències que es troba al carrer. Aleshores es va començar el projecte de crear un servei específic dintre de la nostra aplicació Viladecans&Tu. Aquest servei s'anomena Viladecans Soluciona, i el que fa és permetre que qualsevol ciutadà ens pugui enviar una foto amb les observacions que cregui oportunes sobre una incidència que ha trobat a la ciutat. El gran valor d'aquesta aplicació és que aquesta incidència arriba directament als nostres serveis tècnics i ells la poden portar a terme, o sigui que poden solucionar aquesta incidència directament. Ens evitem els passos típics de que informin l'Ajuntament via instància, correus electrònics... sinó que ja directament tu quan obres una incidència a l'aplicació arriba a la persona responsable. Per exemple, si obres una incidència sobre una paperera, arriba directament al departament que porta el tema de les reparacions de papereres.

■ **I com va néixer aquesta idea? Com ho va treballar internament a nivell d'Ajuntament?**



Vicente Fernández:

Hi va haver un equip multidisciplinari que va fer una anàlisi sobre com s'havia de fer aquesta aplicació. És més, la part més important d'aquesta aplicació ja no és l'aplicació en si, sinó tot el backend que comporta. És a dir, com resollem que 1.200 tipologies d'incidència arribin a les unitats i departaments corresponents perquè solucionin aquest problema? Tot aquest pas previ i tot aquest muntatge que no es veu i que hi ha al

darrere de l'aplicació és la part més important d'aquesta.

Una vegada es va solucionar tot el tema de com fèiem arribar a cadascuna de les unitats una incidència oberta per un ciutadà, es va començar a programar l'aplicació Viladecans Soluciona.

Tot i així Viladecans&Tu no només fa això, Viladecans&Tu és una aplicació que va afegint més serveis cada vegada, i, per exemple ara mateix, amb Viladecans&Tu pots consultar el temps de pas dels autobusos per les parades de Viladecans, pots consultar l'horari de trens, pots consultar el preu de les benzineres, pots informar-te de l'estat de la contaminació de la nostra ciutat, el temps etc..., i Viladecans Soluciona és un dels molts serveis que té aquesta aplicació Viladecans&Tu.

Rubén Ferrer:

També volia afegir que és una eina que està viva. Per exemple, un servei molt important va ser On votar. A les passades eleccions hi havia un servei en el qual el ciutadà, que moltes vegades no sap a quina taula ha de votar, podia entrar a l'aplicació i trobar la seva taula per poder votar. Ara aquesta eina ja no té sentit, per tant, ja no és a l'aplicació, per això dic que és una eina que també està viva i que treballa també amb les necessitats que el ciutadà té en el seu dia a dia.

■ **A nivell del que és la novetat, el que vau vosaltres aportar a l'aplicació (perquè és una aplicació que està al mercat però amb d'altres funcionalitats, i que vosaltres heu fet a mida per adaptar-la al vostre model) com funciona? com heu aplicat, quines millores heu fet sobre la mateixa aplicació?**



Vicente Fernández:

Aquesta aplicació de fet neix en altres ciutats, però nosaltres l'hem personalitzat per a la ciutat de Viladecans. És a dir, des del disseny als serveis que dona. Vam parlar amb altres administracions pel tema de dades obertes, tenim contacte permanent amb l'AMB, per tot el tema de busos, tenim un treball fantàstic amb l'equip tècnic de l'AMB i ens connectem amb les seves API's. De fet, ara un dels nous serveis que sortirà serà el de la disponibilitat dels carregadors de l'AMB a la ciutat i la seva ubicació.

L'aplicació està feta a mida per nosaltres. Hem agafat una empresa que ens ha fet l'aplicació a nosaltres. Ells feien altres aplicacions, però no aquesta...

■ **Jo tenia entès que era una aplicació, com un model d'aplicació que vosaltres havíeu demanat i que en vau demanar al proveïdor una modificació...**

Vicente Fernández:

Més o menys, sí. Viladecans Soluciona va sorgir d'una aplicació que es diu G-Core. Nosaltres, amb un fons Next Generation el que vam fer va ser personalitzar aquesta aplicació, i no només fer-la servir per al tema d'incidències, sinó que, a més a més, vam afegir molts serveis de la ciutat. De fet, Viladecans&Tu beu de molta dada oberta d'altres administracions i d'API's que hem generat (API's són serveis informàtics) des de l'Ajuntament de Viladecans. Per exemple la gran novetat de la intel·ligència artificial, de la que parlarem més endavant.

■ **Bé, la pots explicar ara si vols... (riures) Sí, sí, perquè és interessant, perquè és el funcionament en si de l'aplicació...**



Vicente Fernández:

A la nostra solució de G-Core, que ja és Viladecans Soluciona, hi ha 1.200 tipologies d'incidències. Per al ciutadà comú, per a la ciutadania, n'hi ha unes 450, la resta són per als nostres tècnics. Quin problema tenim? Que aquestes incidències estan dividides en tres tipologies diferents. Aleshores, de vegades, obrir una incidència era molt complicat, sobretot per als ciutadans (per als nostres tècnics no tant) i que arribessin al departament

correcte era en un 30-40% impossible, perquè el mateix ciutadà seleccionava una tipologia errònia. Aleshores, per resoldre aquesta problemàtica, el que vam pensar i ens van mandar, tant la nostra directora com la cap del Departament, va ser buscar una solució el més senzilla possible, perquè les incidències no fossin tan complicades de comunicar per part de la ciutadania. I aleshores vam pensar en la intel·ligència artificial. Ara, amb l'entrenament d'aquesta intel·ligència artificial, per al ciutadà és tan senzill com que per obrir una incidència ha de fer una foto, i la intel·ligència artificial detecta quina tipologia d'incidència és i l'envia directament al departament adequat. Amb això hem guanyat molta eficiència i molta eficàcia en la nostra organització, i la ciutadania ha guanyat en que amb dos passos pot obrir una incidència que es trobi per la ciutat.

Aprofitant això, i parlant de que Viladecans&Tu té més serveis vam pensar "si pot reconèixer fotografies, què tal si aprofitem el tema per al trànsit?" Vam entrenar la intel·ligència artificial amb el servei de dades obertes que té de les fotografies o dels vídeos de la Generalitat a l'autopista C32 i ens vam adonar que reconeixia quan hi havia un embús i quan anava fluid el trànsit, i hem afegit un altre servei que cada vegada que hi ha un embús a la C32, hi ha cues, o que comença a estar molt dens el trànsit, arriba un avís a l'aplicació que avisa la ciutadania que a la C32 hi ha el problema en qüestió.

■ **Molt bé. A mi em surgeix una qüestió a partir del volum de dades que recolliu, dades ara a nivell de l'ús de l'aplicació i de l'aplicació en si. Hi ha alguna proposta de treballar aquestes dades que teniu per fer alguna actuació de millora sobre per exemple: un barri que té moltes incidències sobre escombraries, papereres trencades, fanals que no funcionen... i heu pensat en fer alguna aplicació d'aquestes dades en aquest sentit?**

Marcos Poncelas:

Nosaltres recollim unes 14.500 incidències l'any. L'aplicació ens ajuda a poder tractar aquestes dades. Antigament el número de incidències era similar, no ha variat des que

tenim l'aplicació, però ara la tenim més endreçada. Abans era un correu electrònic, un xat a les xarxes socials de l'Ajuntament, una trucada telefònica, una persona que es presentava personalment a les nostres oficines, o una instància, i ens costava molt gestionar tot aquell volum d'incidències, perquè hi havia diferents fonts. Ara tot es centralitza o intentem que tot es centralitzi en l'aplicació, i l'aplicació té un mòdul de gestió de dades. Podem treure estadístiques, podem classificar les incidències en funció de la tipologia, en funció d'un calendari, en funció de barris, en funció de molts paràmetres.

Quan el temps ens ho permet (i amb el dia a dia d'un servei com el nostre és complicat) analitzem aquestes dades. Podem veure si en un servei del top 5 d'incidències, en un servei concret, si està distribuït uniformement per la ciutat o si bé es dona més en un barri, o si en un barri sempre tenim una tipologia d'incidència, podem acabar d'analitzar-ho i anar a buscar una mica... Un dels objectius també és la millora contínua, anar intentant cada vegada ser més actius i avançar-nos a tenir el problema. Això dit és molt bonic, és també molt complicat, però ara tenim les dades, ho podem fer. Abans anàvem a fer una gestió més a cegues, més de sensacions, i ara la gestió és més de dades, això ho tenim més clar. Amb això ens ha ajudat, ens ha ajudat moltíssim.



I el que comentava Vicente del tema de la intel·ligència artificial clar, les 1.200 tipologies diferents d'incidències que té l'aplicació estan estructurades en tres nivells. Un primer nivell, així com de gran departament, després dintre del gran departament hi ha una estructura més petita i al final vam passar a la incidència pròpiament. Nosaltres vam fer una primera classificació des d'un punt de vista purament tècnic de com nosaltres estem organitzats.

Aquesta organització nostra, que per a nosaltres té molt de sentit, per a la ciutadania no té per què tenir-lo. Per a nosaltres és clar que un tipus d'incidència la porta Parcs i Jardins, però potser un veí no té clar o no és obvi per a ell o ella que ho porta Parcs i Jardins, per posar un exemple.

Vam fer una enquesta, amb els companys d'Informàtica vam fer una enquesta amb possibles usuaris que no fossin del nostre Departament per veure què entenien, com classificarien les incidències. I vam veure que efectivament vam haver de reendreçar moltes incidències perquè la gent no les entenia, no arribaven al destí correcte, i la intel·ligència artificial és el segon pas per acabar d'aclarir-ho tot. Perquè la gent no ha de ser experta, no ha d'entendre que l'escocell d'un arbre és neteja viària, potser veu un arbre i pensa que és Parcs i Jardins, o que una paperera que és a un parc no és el mateix que una paperera que és a un carrer. Això és una estructura nostra i això als veïns a vegades els costa. La intel·ligència artificial veu una paperera i ja l'acaba d'endreçar. En aquest sentit sí que ens ha ajudat. I l'altre és això, és intentar enllestir aquestes dades. Les tenim.

■ **Teniu el nombre de descàrregues que s'han fet de l'aplicació? quin és l'objectiu que us heu marcat des de l'ajuntament? En el futur, cap on voleu anar?**

Vicente Fernández:

En aquests moments hi ha més de 3.000 descàrregues de l'aplicació. A més a més la puntuació a les botigues d'aplicacions és molt alta. A Google Play és d'un 4.2 sobre 5. Estem per sobre de moltes aplicacions de ciutat, per no dir de totes (perquè no les hem mirat totes) però estem de les primeres. I a la botiga d'Apple el que passa és que té menys persones que han puntuat, però estem a un 5 sobre 5. La més significativa és la de la Google Play, que han votat més de 40 persones. La idea seria que no triguem gaire, que a mig termini més de 5.000 persones tinguin aquesta aplicació.

■ **Teniu pensat fer difusió o fer alguna eina per a fomentar aquesta usabilitat entre la ciutadania?**



Vicente Fernández:

Sí, de fet ara ha crescut molt l'aplicació, ens han fet una auditoria d'usabilitat de l'aplicació perquè nosaltres intentem la millora contínua de l'aplicació, i ja ens han donat uns paràmetres de modificacions i d'afegir més serveis a la mateixa aplicació.

A més, com a novetat, en breu posem un nou servei en marxa, que és un podòmetre, perquè una de les polítiques d'aquest Ajuntament és que la gent agafi el menys

possible al cotxe, o sigui, anem a ser una ciutat neutra climàticament parlant, i ens han donat idees de com podíem fomentar que la gent caminés a Viladecans, i en un principi posem en marxa el podòmetre a finals d'aquest mes, i segurament anirem afegint més cosetes (perquè ja hem pensat més coses) i a part d'aquest podòmetre que finalitzem ja pensem en les següents millores. Aquesta aplicació és una millora contínua. Tenim un sistema que pot anar creixent exponencialment en els serveis que nosaltres vulguem i la idea és que aquesta aplicació acabi sent el comandament a distància de la nostra ciutadania. És a dir, que puguis fer-ho tot des de l'app.

■ **Dins d'això que comentaves, hi ha alguna possibilitat o teniu pensat fer alguna aplicabilitat en temes de seguretat, per exemple?**

Vicente Fernández:

Doncs t'has avançat a una de les coses que havíem pensat. El que passa és que això s'ha d'estudiar molt a nivell de protecció de dades etc., però amb el podòmetre ja ho

hem iniciat. La directora, la Patrícia Moreno, ens va comentar si podíem mirar i investigar com fer que les dones quan tornin a casa amb aquest mateix podòmetre s'agafi la seva geolocalització, faci un inici per saber quin és el trajecte que està fent i, en cas que tingui algun problema, permetre pulsar algun botó.

■ **Suposo que com soc dona també ho he pensat en aquest sentit. Si ho tens tot al mòbil, doncs ràpidament pots connectar amb els cossos des seguretat, si s'escau...**

Vicente Fernández:

Sí, el que passa és que aquests aspectes són molt agressius a nivell de privacitat i aleshores, és clar, agafar la geolocalització d'una persona, traquejar-la que es diu, i saber en tot moment a on es troba... ja estem entrant en un tema legal que hem d'estudiar primer als nostres serveis jurídics, i després cal veure com portem a terme aquest servei sense vulnerar drets, evidentment. Però sí, seria una eina perfecta. De fet, ara els autobusos del Baix Llobregat tenen el que és l'aturada a demanda, i això seria un acompanyament perfecte perquè una persona anés a casa una mica més tranquil·la.

■ **I a nivell del personal de l'Ajuntament, o sigui les persones que després han de gestionar totes aquestes incidències, aquest increment de les descàrregues de l'aplicació, com teniu previst gestionar-ho?**



Marcos:

Nosaltres pensem que al final les incidències seran similars. El que es vol queixar es queixa, ja sigui mitjançant l'aplicació o mitjançant una trucada o un correu electrònic o com sigui. Ens ajuda en el sentit que tenim les incidències més endreçades, com he dit abans. Nosaltres, i principalment els que gestionem grans serveis, com és el meu cas, treballem amb empreses concessionàries que són les que presten els serveis, en el meu cas de neteja viària i de recollida de residus. El que hem fet és formar aquestes empreses perquè rebin directament les incidències, les gestionin, ells fan un equip per poder gestionar-les i ens fan com un tancament previ, nosaltres verifiquem que efectivament està ben tancada i comprovem que s'ha fet la feina ben feta. Nosaltres quan donem l'OK final és quan el ciutadà rep la notificació conforme la seva incidència està tancada i si és favorablement doncs ja està. Moltes vegades fins i tot posem una foto perquè vegin l'abans i el després, ells posen una foto conforme està molt brut un carrer i nosaltres posem la foto conforme ja està net. I rep totes les explicacions, el ciutadà té una traçabilitat del que està passant amb la seva incidència, i això ha de passar necessàriament perquè les empreses que treballen amb nosaltres

entrin amb l'aplicació. Per què? Perquè nosaltres tenim serveis d'urgències 24 hores, set dies a la setmana però és clar, els treballadors municipals no, tenim el nostre horari. Amb el sistema antic una incidència que entrava per la tarda moltes vegades s'havia d'esperar fins al matí següent que arribàvem a l'oficina i la vèiem, ara aquesta incidència arriba directament al servei de tardes, el servei de tardes està operatiu, gestiona la incidència, la tanca, i nosaltres és pel matí que en veiem tota la traçabilitat. No és una qüestió només de recursos interns de l'Ajuntament, que també els necessitem per poder fer tota aquesta verificació i per poder buscar les millores i analitzar sobretot les dades, sinó que les empreses que treballen amb nosaltres són uns actors fonamentals en aquest sentit.

■ **Bé, parlem d'una aplicació, parlem de tecnologia però també parlem de canvi en quant a com treballar, com gestionar les incidències i com realitzar una bona gestió de les mateixes, en realitat és eficàcia i eficiència de l'administració de cara a la ciutadania. Com heu viscut vosaltres aquesta experiència a nivell personal? no tant a nivell de l'aplicació, sinó a nivell de persones que treballeu en aquesta administració amb diferents responsabilitats?**

Vicente Fernández:

Doncs nosaltres, gràcies al model d'innovació de l'Ajuntament, el treball transversal entre àrees i departaments l'hem viscut divertit, perquè realment quan treballes amb companys que no són de la teva àrea o del teu àmbit acabes aprenent coses que no saps. Jo, per exemple, l'escocell d'un arbre no sabia que es deia escocell. Són coses que vas aprenent i les fas teves. I també valors molt la feina dels teus companys d'altres àrees que potser no les veus en el dia a dia perquè tu estàs engrescat amb la teva feina. I un plaer, un plaer treballar perquè ells donen un servei directe a la ciutadania i solucionen un problema i nosaltres som l'eina de canvi, és a dir ells ens diuen això ho vull així, i si li podem fer li fem i si ho podem millorar o millorem, i al final tot acaba convertint-se en què el treball en equip ha de donar resposta a la ciutadania en el seu dia a dia.



Rubén Ferrer:

També comentar que la innovació enganxa. Aleshores també tenim per sort la direcció política i l'alcalde, que també estan apostant molt per la innovació. Això fa que tinguem aquestes eines per poder anar evolucionant i poder anar innovant. Ja no només amb aquestes eines i també altres aplicacions i altres projectes que estan tots alineats de forma transversal per poder fer aquesta innovació. És una cosa que també ajuda força, tenir aquest suport de la institució.

■ **A més, aquest projecte ha estat reconegut amb un guardó, no?**

Rubén Ferrer:

Sí, sí. Tenim l'Ajuntament que està guanyant força premis per aquest projecte i per a l'anterior, el MIA, que va començar fa uns anys, que també ha tingut força premis. I en aquest concret sembla que l'Asland, oi? Això crec que Vicente t'ho podrà dir millor.

Vicente Fernández:

Sí, concretament Viladecans&Tu va guanyar el premi Asland, el primer premi Asland en la categoria d'Intel·ligència Artificial al Servei de la Ciutadania. I anteriorment també, com diu Rubén, la web Dades COVID va guanyar un altre premi, també, com a innovació, per facilitar les dades a la ciutadania de com anava l'epidèmia en forma de semàfor. O sigui que el model d'innovació de l'Ajuntament és continu. No és només Viladecans&Tu, sinó que en general a tots els departaments i a tots els àmbits de l'Ajuntament es treballa amb la cultura de la innovació.

■ **Canviàrieu alguna cosa del que heu fet amb aquesta experiència? Alguna cosa que no ha anat del tot bé? I també què considereu més rellevant d'aquesta experiència?**

Rubén Ferrer:

Bé, sempre hi ha petites coses a millorar. I per això, per exemple, ara també hi ha, des de l'Ajuntament, un nou projecte que es diu "Testers", amb el qual convidem la ciutadania a que pugui testejar, és a dir, que pugui provar aquests serveis. I és clar, amb això el que volem és saber quins són els punts de millora i també com ho rep la ciutadania, perquè nosaltres fem les coses i ho tenim moltes vegades al cap i rebem moltes vegades les queixes, però també hi ha altres coses que fem bé i no ens arriba. Aleshores, amb aquest nou projecte, volem veure quines són les coses que més els agraden i les que no els agraden, i com millorar. I això s'ha de fer juntament amb la ciutadania, perquè, al cap i a la fi, treballem per a ells.

■ **És un sistema que teniu d'avaluació del projecte. I internament teniu algun altre sistema per a avaluar el seu funcionament?**

Vicente Fernández:

Sí, evidentment, cada dia, cada setmana, nosaltres anem mirant que no només aquest sinó tots els projectes estiguin funcionant de la manera esperada i fem un seguiment continu d'aquests projectes, i sempre quan estàs fent aquest seguiment et surten les millores, o et surten els defectes que has d'anar solucionant. Com ha dit el Rubén, un dels clars exemples de la voluntat de servei a la ciutadania és que són ells els que

testaran l'aplicació i els que la provaran, i a nosaltres tot això ens arribarà, i el que nosaltres possiblement creiem que és usable per al ciutadà pot no ser-ho. Clar, quan això comenci ens faran arribar els seus suggeriments com ara "escolta'm, aquest menú no l'acabo de veure, jo aquí en posaria un altre" i és que tu quan fas una aplicació la fas de la millor manera possible, fas test d'usabilitat però a petita escala, i aquest projecte, el tester, és a gran escala i ens farà millorar no només Viladecans&Tu sinó possiblement les webs municipals, etc.

■ **Des del meu punt de vista com a treballadora pública, està clar l'objectiu de millorar en eficàcia i eficiència, el servei que es presta, però també des del punt de vista de ciutadana, penso que el fet de que la ciutadania participi i faci seva la ciutat és molt important perquè llavors la cuides molt més, l'estimes, i si la cuides més hi ha menys incidències de fer malbé l'espai públic... No sé si vosaltres teníeu aquesta idea quan va fer l'aplicació com a objectiu general o us vaig fixar principalment, en la part de la gestió de la incidència?**



Vicente Fernández:

No, si et fixes en el nom, Viladecans i tu o Viladecans&Tu és una campanya del nostre Departament de Comunicació i està pensada perquè el ciutadà porti a la butxaca Viladecans, o sigui que faci seva la ciutat, és a dir que qualsevol informació que hi hagi a la ciutat, qualsevol gestió (de fet ja la carpeta ciutadana de tràmits es pot consultar des de l'aplicació) és una manera de que la ciutadania faci seva la ciutat de manera tecnològica.

Marcos Poncelas:

En el meu cas, des del punt de vista de l'espai públic que som els que mantenim la ciutat, realment necessitem que la gent s'estimi la ciutat, vull dir que totes les eines són poques perquè la gent jo crec que no és conscient dels diners que gastem cada any en el manteniment de la ciutat, que són diners dels ciutadans, no són nostres, l'Ajuntament no genera diners, l'Ajuntament gestiona els diners dels veïns i de les veïnes de la ciutat i realment necessitem que la gent se l'estimi, que l'agafi com si estigués a casa seva, perquè és casa seva, i que entengui que si tothom fa un ús correcte al carrer els diners es poden destinar a coses bastant més interessants potser que no pas mantenir-lo, que canviar un arbre que s'ha trencat perquè algú li ha donat un cop, que netejar el carrer perquè està brut... és fonamental. I Viladecans&Tu és una més de les eines amb què s'està intentant que la gent entengui això, estima't Viladecans perquè és on vius, és casa teva.

■ **No sé si per finalitzar voleu afegir alguna cosa més?, per la meua part si que us demanaria que animeu a d'altres administracions a conèixer aquesta experiència, i a explorar experiències innovadores en la seva gestió.**

Marcos Poncelas:

Jo crec que els temps han canviat. La idea antiga de d'haver de comunicar-me amb l'Ajuntament fent una instància i al mes em contestaven això és passat absolut. Vivim en el món del ja, de la immediatesa, del 5 minuts i és tard, i tothom demanem una cosa a Amazon, i si el dia següent no està ja és que ens posem nerviosos, no? No sé què ha passat amb aquesta vida però tot ha de ser ràpid, i la relació amb l'administració, que l'administració té els seus tempos (perquè hi ha tota una sèrie de procediments administratius, una legislació que s'ha de complir...) de vegades sembla que estigui en un camí paral·lel que no es connecta amb el camí que fa servir la ciutadania, i projectes com aquests són els que ajuden a apropar aquests dos camins. Perquè en aquesta aplicació tens la resposta a incidències en alguns casos en hores. Estem parlant que una persona pel matí envia una incidència i potser a les 3 hores ja ha rebut una comunicació que diu: la teua incidència està tancada i solucionada. I és clar, això, antigament era ciència-ficció absoluta. També és veritat que la gent ha d'entendre una mica que els tempos de l'administració són com són i que de vegades gestionar una ciutat és complicat, però aquestes eines ens ajuden una mica a apropar-nos els dos, a que tothom ens entengui.

Vicente Fernández:

Primer cal pensar que innovar no és únicament en la tecnologia sinó que és un canvi de mentalitat. És a dir que si les coses les fem sempre de la mateixa manera el resultat sempre serà el mateix. Per canviar a una ment innovadora has de començar a fer les coses diferents i sortir de la teua zona de confort, aleshores ja veus que els resultats són diferents, i a partir d'aquí has d'anar jugant amb ells fins trobar el resultat que tu estàs buscant. Jo animo la gent a que s'oblidi de la comoditat de fer sempre el mateix i que provi, això és una forma d'innovar.

Rubén Ferrer:

La innovació es pot entendre també de moltes maneres, però nosaltres entenem que la innovació són aquests petits canvis que milloren la vida de les persones. Per tant, moltes vegades petits canvis suposen una gran millora, i s'ha d'animar com deien el Vicente i el Marcos, s'ha d'animar la gent a què facin aquests petits canvis, que la idea sempre és que moltes vegades la ciutadania pensa "que estan fent aquests ajuntaments? ja estan fent una altra cosa!" bé, sí, ho estem fent, perquè hem d'intentar canviar si volem que la ciutadania sigui més propera, que aquesta relació amb l'Ajuntament sigui més de tu a tu. Per això també el nom de l'aplicació, perquè treballem per a ells però és que ells també treballen per a nosaltres, i el mateix amb els agents socials, amb les empreses... tots vivim aquí a Viladecans i tots volem una millor Viladecans, una millor ciutat. Ara també estem treballant amb les missions, que és una nova mirada de treballar, també amb la quàdruple hèlix. Volem una Viladecans climàticament neutra, una ciutat on no hi

hagi abandonament escolar, i bé, son molt ambiciosos tots aquests projectes i també tenim un marge de temps per poder aconseguir-los, igual que l'Agenda 2030, són coses a futur que moltes vegades estan dient que al 2030 no arribem, que hem d'anar al 2050 però bé, si no comencem ja a fer aquests petits canvis no arribarem mai a cap lloc.

■ **Jo crec que la innovació també ajuda a no esperar que el problema sorgeixi, quan tens el problema has de pensar en una solució, la qüestió és no solucionar problemes com a model de gestió, sinó establir maneres de funcionar perquè els problemes no acabin apareixent, o si més no , siguin més lleus.**

Rubén Ferrer:

Bé, tenim tots en ment la pandèmia, que ens va agafar a tots que no sabíem com tirar, va ser caòtic, i d'aquí hem d'aprendre. Hi ha una paraula que a mi m'agrada molt que és la paraula resiliència, i ens hem d'adaptar als canvis, i hem d'avançar-nos. Ara hem après d'aquesta situació doncs bé, què hem après per poder millorar de cara al futur i avançar-nos als problemes.

■ **Sí, és això que us comentava, teniu moltes dades doncs què podem fer amb totes aquestes dades? no tenir-les allà emmagatzemades sinó anem a pensar, a algú se li acut segurament com aplicar el coneixement, perquè les dades al final són coneixement de la situació, per a poder realitzar millores.**

Bé, hem arribat al final, agrair-vos la vostra participació a la parada de la caravana d'innovació digital de la Diputació de Barcelona, Rubén, Vicente, Marcos... moltes gràcies, i moltes gràcies també a la resta de persones que han treballat en aquest projecte tot i que avui no estiguin presents. Ha estat un plaer participar amb vosaltres, i esperem que molts altres municipis també s'animin a participar en aquesta experiència, i que s'animin també amb la innovació digital, social o qualsevol tipus d'innovació, però sobretot a la digital, perquè és el futur, i està aquí picant a la porta, i l'hem d'agafar. Moltes gràcies!



La relatora lliura el reconeixement a l'ens amfitrió



La relatora i l'equip de l'ens amfitrió pugen a la Caravana Innovació Digital