



Personalitzar sense perdre drets: el repte de la intel·ligència artificial als serveis públics

Publicat per [Interacció](#) [1] el 22/09/2021 - 10:00 | Última modificació: 17/06/2026 - 09:05

La personalització dels serveis és una de les grans promeses de la transformació digital de les administracions públiques. La possibilitat d'adaptar serveis, ajuts, informació o tràmits a les necessitats específiques de cada persona obre la porta a una administració més eficient, més propera i més capaç d'anticipar necessitats. Aquesta guia de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya ofereix un marc metodològic, jurídic i organitzatiu per abordar aquesta transformació sense comprometre els drets de la ciutadania.

La guia parteix d'una idea clara: la personalització no és una qüestió tecnològica sinó una nova manera d'entendre la relació entre administració i ciutadania. L'objectiu és situar les persones al centre del disseny dels serveis públics i adaptar-ne el contingut, els canals, els tràmits o les prestacions a les seves circumstàncies particulars. La intel·ligència artificial i l'anàlisi de dades massives esdevenen instruments que poden facilitar aquest procés, especialment en entorns d'administració digital avançada.

La guia descriu una gradació de cinc nivells de personalització que van des de la simple alerta informativa fins a la prestació proactiva de serveis o subvencions sense necessitat de sol·licitud prèvia. Aquesta evolució dibuixa una administració capaç no només de respondre demandes sinó també d'identificar necessitats i actuar abans que aquestes es manifestin formalment.

La personalització dels serveis públics es basa en la capacitat d'utilitzar les dades per adaptar les respostes administratives a les necessitats de cada persona.

Tanmateix, el document insisteix que aquest potencial comporta riscos significatius. L'elaboració automatitzada de perfils pot generar opacitat, biaixos, discriminacions, limitacions de l'autonomia personal o formes de vigilància incompatibles amb els drets fonamentals. Per això dedica una part substancial a les garanties jurídiques derivades de la protecció de dades, els drets de les persones afectades i les obligacions de transparència que han d'acompanyar qualsevol procés de personalització.

Un dels aspectes més útils de la guia és el decàleg de condicions prèvies per avançar cap a serveis personalitzats. No posa l'accent en els algorismes sinó en qüestions molt més estructurals: qualitat de les dades, interoperabilitat, sistemes d'informació actualitzats, gestió documental, seguretat, governança de les dades i canvi cultural dins les organitzacions. La personalització apareix així com el resultat d'una maduresa institucional prèvia i no simplement com l'adquisició d'una nova tecnologia.

La part final presenta una metodologia de setze etapes agrupades en quatre fases: anàlisi, disseny, implementació i avaluació. La proposta reforça la idea que la personalització és un procés continu de revisió i aprenentatge que ha d'incorporar la participació ciutadana, el seguiment dels resultats i la possibilitat de redissenyar els serveis a partir de les evidències obtingudes.

Més que una guia tecnològica, el document és una reflexió sobre les condicions institucionals, jurídiques i ètiques necessàries perquè la intel·ligència artificial contribueixi a millorar els serveis públics sense erosionar els drets de la ciutadania.

Referència

Cerrillo, A. (dir.), Bousta, R., Galindo, R., Velasco, C. I. (2021). *Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial*. Escola d'Administració Pública de Catalunya.



[Text complet \(pdf\)](#) [2]

Categories: Manual, guia

Categories: Informes i documents

Etiquetes: cultura digital

Etiquetes: governança cultural

Etiquetes: innovació cultural

Etiquetes: gestió cultural

Etiquetes: valor públic de la cultura

- [3]

URL d'origen: <https://interaccio.diba.cat/news/2021/09/guia-serveis-publics-intelligencia-artificial>

Enllaços:

[1] <https://interaccio.diba.cat/members/interaccio>

[2] https://interaccio.diba.cat/sites/interaccio.diba.cat/files/estudis-recerca_19_def.pdf

[3] <https://interaccio.diba.cat/node/8726>