

Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial

Publicat per [Interacció](#) [1] el 22/09/2021 - 10:00



[Escola d'Administració Pública de Catalunya](#) [2]

Com aconseguir una gestió pública eficaç i eficient des de l'Administració? Segons la darrera publicació de l'[Escola d'Administració Pública de Catalunya \(EAPC\)](#) [2], '**Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial**', la resposta passa per una **governança intel·ligent** que sigui capaç de personalitzar, adaptar i anticipar els serveis públics a les necessitats de la ciutadania.

Segons l'estudi, l'**ús de les dades massives** i la **intel·ligència artificial** poden contribuir als processos de personalització dels serveis públics i, per tant, tenir un impacte positiu en la legitimitat de les administracions públiques amb la millora de la confiança i l'afecció de la ciutadania.

La clau en la personalització dels serveis públics radica, segons els autors, en **adaptar-se a les necessitats** específiques de cada persona i inclús ser capaços d'anticipar-s'hi en forma de prestació proactiva. Aquest procés està estretament lligat al **desenvolupament de l'Administració digital**, que requereix dotar-la de la tecnologia necessària per poder personalitzar els serveis.

	01	Model de dades únic
	02	Dades de qualitat i actualitzades
	03	Administració digital
	04	Model d'interoperabilitat
	05	Sistema de gestió documental i de la informació
	06	Fonts de les dades adequades i vigents
	07	Sistemes d'informació actualitzats
	08	Pla de desplegament de mesures tècniques i organitzatives de seguretat de les dades i la informació
	09	Canvi cultural
	010	Governança intel·ligent

Decàleg d'aspectes que cal considerar abans de la personalització d'un servei

L'informe indica que, pel que fa al **marc legal** i, en concret, quan la personalització de serveis impliqui el **tractament de dades personals**, l'aprovació de codis ètics i de conducta o la creació de comitès ètics poden ser instruments d'utilitat per donar resposta a les limitacions actuals de la legislació. Els autors consideren que aquests serveis s'han de fonamentar en una base jurídica suficient, sobretot en matèria de drets de **protecció de dades**.

La base d'aquesta personalització en la prestació de serveis es basaria en un enfocament *citizen-centric* (posant a la ciutadania al centre del sistema) i en l'**elaboració de perfils**, ja que aquests permeten **segmentar i agrupar les persones destinatàries** dels serveis en funció de determinades característiques o trets.

L'objectiu d'aquesta guia és, per tant, que les administracions públiques es comprometin a **llarg termini** i caminin cap a un model de **governança intel·ligent**, amb nous canals de relació amb la ciutadania basats en un ús intensiu de les dades i la informació.

Els principis de l'Administració digital de la Generalitat de Catalunya



El Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital estableix els principis generals de l'Administració digital:

- a) Compromís per exercir el lideratge.
- b) Coordinació amb els subjectes i la resta de les administracions públiques catalanes per construir les seves polítiques sob els principis previstos.
- c) Proactivitat i personalització en la prestació de serveis públics digitals amb l'objectiu de situar l'experiència de les perso de serveis.
- d) Eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos públics necessaris tant per posar en pràctica les polítiques adequades per per generar resultats positius, així com per utilitzar els recursos públics de manera responsable i evitar tant com sigui poss del present al futur.
- e) Inclusivitat per tal que totes les persones, individualment o col·lectivament, puguin ser partícips del benestar generat per l
- f) Participació i proximitat, per facilitar l'accés i la trobada amb les persones i fomentar la participació individual i col·lectiva e la gestió.
- g) Transparència per exposar, de manera clara i intel·ligible, les dades i informa-cions que siguin rellevants per conèixer, ent l'acció.
- h) Innovació i adaptació contínua dels serveis públics tenint en compte l'aprofitament del potencial de la tecnologia en cada
- i) Qualitat en la prestació dels serveis digitals.
- j) Confiança en l'Administració digital mitjançant el desenvolupament d'un model de ciberseguretat, especialment en relació de caràcter personal.
- k) Continuïtat digital com a capacitat de l'Administració de dissenyar, crear i preservar la informació durant tot el temps qu finalitats per a les quals va ser creada i fer-la accessible a les persones interessades en el decurs del temps.
- l) Legalitat, que suposa el manteniment de la integritat de les garanties jurídiques de la ciutadania davant les administraci normativa que regula el règim jurídic i el procediment de les administracions públiques.

Els principis orienten el disseny i el desenvolupament de l'Administració digital i tenen una funció interpretativa de la normativa

Aquesta publicació forma part de la col·lecció '[Estudis de Recerca Digitals](#) [3]' de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, al lloc web de la qual estan disponibles una sèrie d'interessants [recursos](#) [4] per als treballadors públics.

Podeu consultar i descarregar-vos el document:

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](#) [5]. Escola d'Administració Pública de Catalunya. <http://eapc.gencat.cat> [6]



Categories: Manual

Categories: Document de gestió

Etiquetes: gestió

Etiquetes: intel·ligència artificial

Etiquetes: administració local

Etiquetes: governança

Etiquetes: innovació

Etiquetes: transformació digital

- [7]

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

Enllaços:

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

[2] <http://eapc.gencat.cat/ca/inici>

[3] http://eapc.gencat.cat/ca/publicacions/colleccions/estudis_de_recerca_digitals/

[4] <http://eapc.gencat.cat/ca/publicacions/publicacions/>

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

[6] http://eapc.gencat.cat/ca/publicacions/colleccions/estudis_de_recerca_digitals/19.-guia-per-a-la-personalitzacio-dels-serveis-publics-a-traves-de-la-intelligencia-artificial/index.html

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