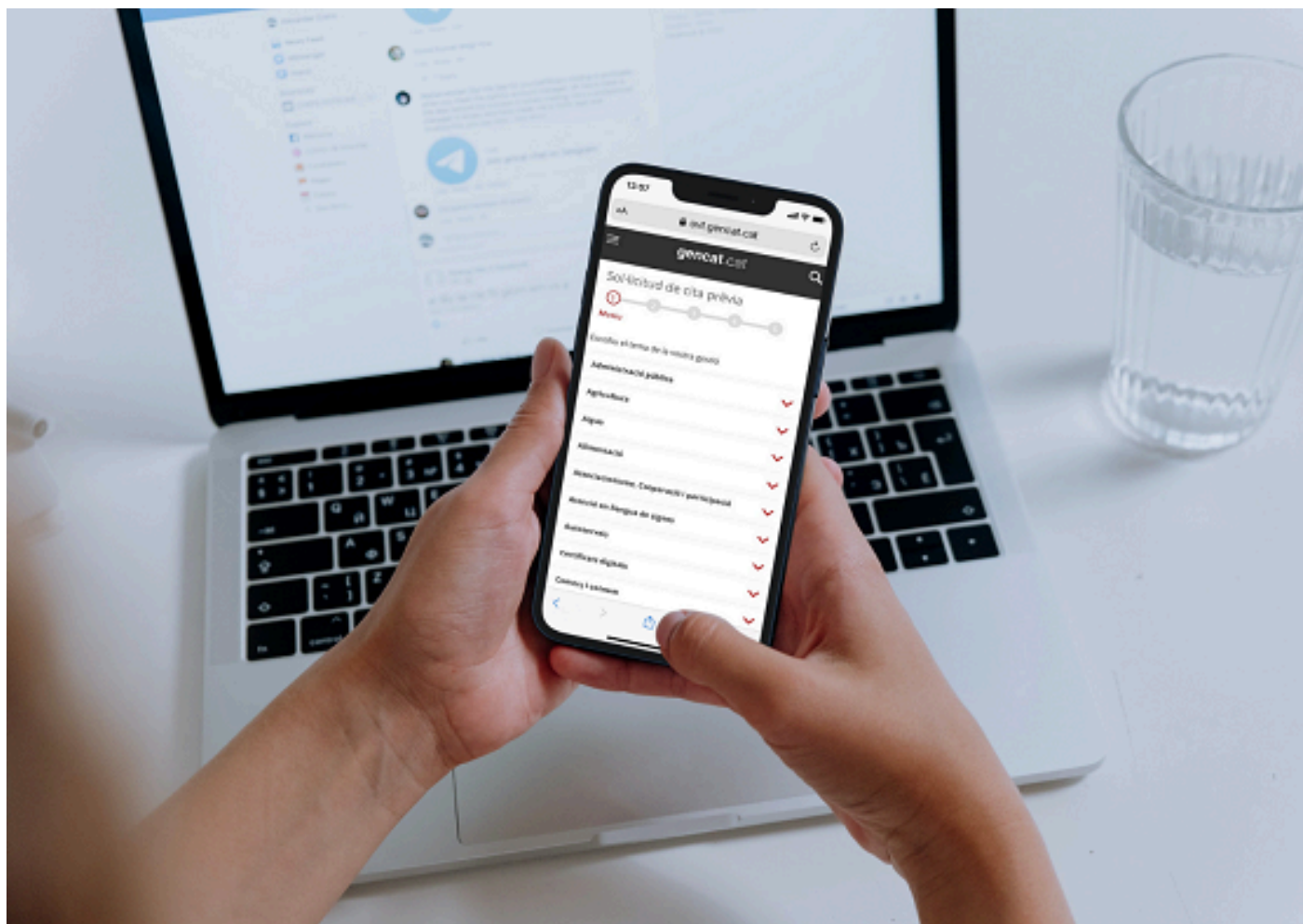


L'EAPC publica una guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial

07.07.2021 | 09:40



L'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC) ha publicat el número 19 de la col·lecció Estudis de Recerca Digitals amb el títol Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial. Es tracta d'una recerca dirigida pel catedràtic de dret administratiu de la Universitat Oberta de Catalunya, Agustí Cerrillo Martínez, que ha treballat amb un equip format per Rhita Bousta, Ramon Galindo Caldes i Clara I. Velasco Rico, i ha comptat amb la col·laboració de Mario Alguacil Sanz, Laia Casanellas Rufas, Sandra González Aguilera i M. Ascensión Moro Cordero. És fruit de la convocatòria 2018 de subvencions a treballs de recerca sobre l'Administració pública de l'EAPC.

La recerca posa de manifest com els processos de personalització dels serveis públics mitjançant l'ús de les dades massives i la intel·ligència artificial tenen un impacte positiu en la legitimitat de les administracions públiques i contribueixen a la millora de la confiança i l'afeció de la ciutadania cap a les administracions. Segons els autors, la personalització dels serveis públics consisteix a adaptar-los a les necessitats específiques de cada persona i va més enllà, de manera que pot arribar a anticipar-se en forma de prestació proactiva, perseguint avançar la prestació dels serveis a la sol·licitud que puguin fer les persones interessades.

La publicació destaca el fet que, en l'actualitat, la personalització i la prestació proactiva de serveis es troben esteses en el sector privat, però que, segons dades de la Comissió Europea, únicament el 9% dels serveis públics es presten proactivament. Per això aquest treball parteix de l'evidència que en els últims anys s'ha anat constatant l'allunyament en la manera com les empreses i les administracions públiques presten els seus serveis i es relacionen amb els seus usuaris i, en particular, en com unes i altres utilitzen les dades que genera la seva activitat prestacional.

Un sistema de prestació de serveis públics enfocat a les necessitats de la ciutadania

La recerca remarca que la personalització de serveis públics implica dissenyar formes de prestació dels serveis que posin la ciutadania al centre del sistema (enfocament *citizen-centric*). I això té una vinculació amb la tecnologia, en el sentit que la tecnologia pot ajudar a crear millors serveis a través de l'Administració digital i tot el ventall de funcions i prestacions que se'n deriven. Així doncs, la personalització de serveis està estretament

l·ligada al desenvolupament de l'Administració digital. Per tant, l'Administració pública ha de conèixer l'impacte de la personalització dels serveis públics en la tecnologia a la seva disposició i, si s'escau, valorar la cooperació interadministrativa per dotar-se de la tecnologia necessària per personalitzar els serveis.

El marc legal en què s'empara la personalització dels serveis públics també és un tema que l'estudi posa de relleu. Els autors posen sobre la taula l'aprovació de codis ètics i de conducta o la creació de comitès ètics com a instruments d'utilitat per donar resposta a les limitacions de l'actual legislació. I consideren que la personalització del servei s'ha de fonamentar en una base jurídica suficient quan suposi el tractament de dades personals, sobretot en matèria de drets de protecció de dades.

Finalment, l'estudi remarca que la personalització dels serveis públics requereix un compromís a llarg termini de l'Administració que presta el servei, i de les persones usuàries, perquè la informació relacionada amb aquestes persones sigui actualitzada periòdicament, o bé contínuament. En definitiva, l'objectiu és que les administracions públiques 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.

L'EAPC preveu fer una presentació d'aquesta obra, acompanyada d'un debat, durant la segona quinzena de setembre d'aquest any.

Aconseguir una bona Administració amb una gestió pública eficaç i eficient és possible gràcies a la personalització, adaptació i anticipació dels serveis públics a les necessitats de la ciutadania

Enllaços relacionats

- ✳ [Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial](#)