

## Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial (EAPC)

Tipus: [1]

Autor: [B.L](#) [2]

Creació: Publicat per [L.B](#) [2] el 04/08/2021 - 17:18 | Última modificació: 21/09/2021 - 07:36

**Categories:** Guies i manuals

**Etiquetes:** #transparencia

**Etiquetes:** #Guia #Intel·ligènciaArtificial



[3]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 fruit de la convocatòria 2018 de subvencions a treballs de recerca sobre l'Administració pública de l'EAPC dirigida pel catedràtic de dret administratiu de la Universitat Oberta de Catalunya, Agustí Cerrillo Martínez, que ha treballat amb un equip format per Rhita Boustá, 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.



La redacció de la present versió va finalitzar el setembre de 2020.

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'afecció de la ciutadania cap a les administracions.

També remarca que la personalització de serveis públics implica dissenyar formes de prestació dels serveis que posin la ciutadania al centre del sistema. Aquest fet té una clara vinculació amb la tecnologia, ja que aquesta pot ajudar a crear millors serveis a través de l'Administració digital.

Es tracta, doncs, d'un sistema de prestació de serveis públics enfocat a les necessitats de la ciutadania, amb l'objectiu 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 farà una presentació d'aquesta obra, acompanyada d'un debat, el dia 20 de setembre, de 12 a 13.45h (plataforma Zoom). Trobareu tota la informació al [nostre calendari!](#) [4]

**Trobareu més informació**, així com l'índex complet de la guia a: [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](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) [5]

**Guia per a la personalització dels serveis públics a través de la intel·ligència artificial**  
[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_estudis\\_de\\_recerca\\_digital/19\\_Guia\\_personalitzacio\\_servei\\_public/Estudis-Recerca\\_19\\_DEF.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_estudis_de_recerca_digital/19_Guia_personalitzacio_servei_public/Estudis-Recerca_19_DEF.pdf) [3]

Esperem que tingueu molt bona lectura!

#### Informació relacionada:

- Notícia [Miquel Salvador i Serna publica 'Inteligencia artificial y gobernanza de datos en las administraciones públicas: reflexiones y evidencias para su desarrollo'](#) [6]

**Categories:** Guies i manuals

**Etiquetes:** #transparencia

**Etiquetes:** #Guia #Intel·ligènciaArtificial

- [7]

**URL d'origen:** <https://governobert.diba.cat/documents/guia-per-personalitzacio-dels-serveis-publics-traves-de-intel·ligencia-artificial-eapc>

#### Enllaços:

[1] <https://governobert.diba.cat/>

[2] <https://governobert.diba.cat/members/balaguerpl>

[3] [http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_estudis\\_de\\_recerca\\_digital/19\\_Guia\\_persona\\_litzacio\\_servei\\_public/Estudis-Recerca\\_19\\_DEF.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_estudis_de_recerca_digital/19_Guia_persona_litzacio_servei_public/Estudis-Recerca_19_DEF.pdf)

[4] <https://governobert.diba.cat/events/2021/09/20/seminari-web-com-podem-personalitzar-serveis-publics-traves-de-intel·ligencia-arti>

[5] [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](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)

[6] <https://governobert.diba.cat/news/2021/07/12/miquel-salvador-serna-publica-inteligencia-artificial-y-gobernanza-de-datos-las-admi>

[7] <https://governobert.diba.cat/node/876>

