

Personalitzem l'administració



JORDI MAS I CASTELLÀ
@jordimas25

S'ha perdut fer-se la roba a mida. Els mobles els demanem a mida en comptades ocasions. Depèn sobretot del pressupost que tenim disponible, però també ha tingut a veure l'evolució de l'oferta amb nombroses i molt diverses possibilitats de personalització que el màrqueting ha sabut desenvolupar. Els cotxes poden tenir els detalls que més s'avinguin a la nostra manera de conduir i els nostres gustos estètics. El menú de menjar ràpid o l'entrepà del berenar pot portar els complementos que més t'agradin. El màrqueting ha guanyat la partida a la producció industrial. Paguem més per un producte perquè el volem personalitzat als nostres gustos. Volem un entrenador personal al gimnàs només per a nosaltres, perquè ens dissenyi una rutina adaptada a les nostres necessitats. Els estudis universitaris també s'han especialitzat quasi fins a l'extrem. Sense exagerar, on abans hi havia una sola llicenciatura en biologia, ara hi ha fins a 10 graus universitaris diferents, personalitzant així la carrera professional posterior. Tot això òbviament té un cost i l'estem pagant.

La ciència i la tecnologia han jugat un paper clau en les capacitats de personalització de determinats productes. La TV a la carta ens permet veure els continguts que vulguem, quan vulguem i on vulguem. La medicina personalitzada permet adaptar els tractaments al nostre estat de salut concret i, per exemple, ajustar les dosis dels medicaments a les nostres característiques fisiològiques pròpies. Les plataformes de les xarxes socials, les aplicacions musicals, etc. adapten el contingut que ens mostren al nostre històric d'ús. Ja no diguem les possibilitats que s'obren amb la intel·ligència artificial. L'enorme capacitat de tractar milions de dades a la vegada i el fet que el sistema s'adapta a

les teves necessitats fan de la IA la porta a un nou món en el camp de la personalització.

Crec que ens interessa que la IA arribi a l'administració pública sense massa retard.

Per què les empreses privades es dobleguen per adaptar-se a les nostres peculiaritats mentre que les institucions públiques semblen, diguem-ne,

estructuralment al·lèrgiques als matisos? Les empreses privades sobreviuen agradant-nos. Si fallen, te'n vas. Les administracions públiques, en canvi, no temen que

Ens interessa que la IA arribi a l'administració pública sense massa retard

marxis. No et pots donar de baixa dels impostos. Les administracions estan dissenyades per a la universalitat, no per a la individualitat. La seva feina és tractar tothom per

igual, cosa que, a la pràctica, sovint significa tractar tothom de la mateixa manera, tingui sentit o no.

Però no fem veure que la rigidesa és l'única manera de garantir la justícia. Al cap i a la fi, les empreses privades aconsegueixen personalitzar massivament sense caure en el caos. El nostre banc adapta productes financers. La

nostra asseguradora ajusta primes segons el risc. D'alguna manera, la complexitat no ha destruït aquests sistemes: els ha refinat.

Imaginem una política fiscal que reconegui la diversitat de les vides modernes. Autònoms amb ingressos variables, cuidadors amb carreres interrompudes, joves professionals amb múltiples feines, jubilats que complementen la pensió. Tots viuen realitats econòmiques diferents. I, tanmateix, el sistema fiscal els tracta com si fossin engranatges idèntics d'una màquina força antiquada.

La personalització no vol dir favoritisme arbitrari. Vol dir adaptació intel·ligent. Vol dir utilitzar dades per dissenyar polítiques que reflecteixin circumstàncies reals i no categories abstractes. Vol dir passar de "talla única" a "un sistema per a cadascú". És clar que això requereix confiança, una cosa que no abunda precisament en la relació entre ciutadans i governs.

La gent tem, no sense motiu, que més personalització basada en dades pugui derivar en més vigilància, no en millor servei. I els governs, per la seva banda, temen que la flexibilitat sigui interpretada com a debilitat o injustícia. Així, ambdues parts es refugien en la seguretat de la uniformitat. És una mediocritat acordada mútuament.

També hi ha un punt més profund. La personalització no és només comoditat: és dignitat. Ser reconegut com a individu, amb circumstàncies i necessitats pròpies, és molt diferent de ser processat com un número d'expedient. I les eines per canviar-ho ja existeixen. La digitalització, l'anàlisi de dades i un millor disseny de polítiques podrien transformar els serveis públics en quelcom molt més sensible i adaptatiu. Fem-ho doncs possible.

