



La Intel·ligència Artificial i les entitats: aplicacions i possibles USOS

2024

Guia

Amb el suport del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

 Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

 **Fundesplai**
Fundació Catalana de l'Esplai

Què és la Intel·ligència Artificial?

Intel·ligència Artificial

La intel·ligència artificial (IA) es defineix com un conjunt de tecnologies dissenyades per simular la capacitat humana de pensar, aprendre i prendre decisions. Algunes de les tècniques més comuns inclouen el processament del llenguatge natural (PNL), l'aprenentatge automàtic (Machine Learning) i els sistemes de recomanació.

La IA es pot utilitzar per dur a terme l'automatització de tasques rutinàries, personalitzar l'atenció a les persones beneficiàries, millorar la comunicació i augmentar l'eficiència operativa, facilitant que les entitats es centrin en la seva missió social amb menys limitacions de recursos.

Beneficis de la IA per a Entitats

Millora de processos:

- Automatització de tasques administratives: Les eines d'IA poden gestionar processos rutinaris com la classificació de documents, el processament de formularis, o la gestió de correus electrònics, de manera que el personal pugui centrar-se en tasques més estratègiques.
- Gestió de dades: Amb IA, es poden organitzar, analitzar i mantenir les bases de dades de persones usuàries, donants i voluntàries. Això ajuda a tenir informació actualitzada i accessible sense l'esforç manual constant.
- Optimització d'operacions internes: La IA pot coordinar tasques logístiques, com la distribució de recursos i la planificació d'esdeveniments, augmentant l'eficiència i reduint errors humans.

Millora en la presa de decisions

- Anàlisi predictiva: Utilitzant dades històriques, la IA pot identificar tendències i patrons, ajudant a preveure necessitats futures de serveis. Per exemple, una entitat de suport alimentari pot anticipar un augment de demanda durant certes èpoques de l'any i planificar amb antelació.
- Segmentació d'audiències: La IA pot identificar subgrups dins de la base de persones usuàries o donants, permetent que les entitats adaptin les seves accions a necessitats específiques, maximitzant l'impacte de cada campanya o programa.
- Avaluació d'impacte: Amb IA, es pot mesurar l'efectivitat de les accions i programes en temps real, fent possible que les entitats ajustin les seves estratègies basades en resultats immediats.

Atenció personalitzada

- Assistència i seguiment personalitzat: Els sistemes d'IA poden oferir recomanacions adaptades a les necessitats de cada persona beneficiària, com suggerir serveis o recursos específics segons el seu perfil.
- Atenció 24/7 amb chatbots: Els chatbots poden respondre preguntes freqüents i orientar persones usuàries en qualsevol moment del dia, oferint una resposta ràpida i disminuint la necessitat d'atenció presencial.
- Eines d'anàlisi de comportament: La IA pot ajudar a identificar canvis en els patrons de comportament de les persones beneficiàries, permetent intervencions més ràpides i adaptades, com ara suport addicional en cas de detecció de signes de vulnerabilitat.

Millora en captació de fons i màrqueting

- Anàlisi de patrons de donació: A partir de l'anàlisi de dades de donants anteriors, la IA pot ajudar a identificar els patrons de donació i a comprendre quins factors influeixen en el suport financer. Això permet una millor planificació de campanyes de captació.
- Segmentació i personalització de campanyes: L'IA pot ajudar a crear campanyes adaptades a cada perfil de donant, oferint continguts i crides a l'acció que s'ajustin als interessos i comportaments dels diferents segments de donants.
- Predicció de nous donants: Les eines d'IA poden ajudar a identificar persones o grups amb alta probabilitat de donar, basant-se en característiques similars als donants actuals, ampliant així la base de suport de l'entitat.

Àrees d'Aplicació de la IA

Administració i gestió de dades

La IA pot simplificar la gestió d'informació i l'automatització de processos. Les entitats poden utilitzar-la per:

- Organitzar i processar dades de persones usuàries, voluntàries i donants de manera automàtica, protegint la privacitat.
- Predir necessitats: models de predicció poden anticipar l'augment en demanda de serveis segons patrons històrics.

Comunicació i difusió

La IA en la comunicació facilita la creació i distribució de continguts. Alguns usos són:

- Automatització de xarxes socials: eines que generen contingut en xarxes i responen a consultes bàsiques en línia.
- Traducció automàtica: IA com Google Translate o Deepl poden facilitar la creació de materials en diferents idiomes, millorant l'abast de les entitats.

Atenció a persones usuàries i beneficiàries

L'ús de IA pot proporcionar atenció continuada i personalitzada:

- Chatbots i assistents virtuals ofereixen suport 24/7, responen preguntes freqüents de manera automàtica.
- Personalització de serveis: IA que analitza dades d'ús per personalitzar les recomanacions i programes segons les preferències i necessitats de les persones.

Captació de fons i suport

La IA pot identificar patrons i millorar les estratègies de captació:

- Eines de predicció ajuden a identificar potencials donants en funció de patrons passats.
- Campanyes de màrqueting automatitzades: IA que segmenta audiències per crear campanyes més efectives.

Seguretat i protecció de dades

Les entitats poden utilitzar IA per:

- Detecció de frau en transaccions o donacions.
- Protecció de dades sensibles per garantir la privacitat i complir amb regulacions com el RGPD.

Implementació d'un Pla d'IA per a Entitats

Abans d'implementar eines d'IA, és important que l'entitat segueixi un pla estructurat:

- Identificació d'àrees clau: es realitza una auditoria per avaluar les àrees on la IA aportarà més beneficis.
- Definició d'objectius: els objectius han d'estar alineats amb la missió de l'entitat, i poden incloure la millora de processos interns o l'optimització de la captació de fons.
- Avaluació de recursos: establir el pressupost necessari i buscar finançament si cal, com per exemple subvencions o acords de col·laboració amb empreses tecnològiques.
- Monitoratge i avaluació: crear un sistema d'indicadors per mesurar l'impacte de la IA i fer ajustos quan sigui necessari.

Drets i deures en l'Ús de la IA

Consideracions ètiques

- Biaixos i discriminació: cal garantir que la IA no reproduïxi biaixos de gènere, raça o classe en les seves decisions.
- Transparència i ètica: les entitats han d'explicar com funciona la IA i com afecta les persones usuàries. Això contribueix a construir confiança.
- Privacitat i seguretat de dades: Les entitats han de protegir les dades i seguir les normatives, com el RGPD, per evitar mal ús de la informació.

Obligacions legals

- Compliment de la normativa en protecció de dades: assegurar que qualsevol tractament de dades personals compleixi les regulacions vigents.
- Responsabilitat en decisions automatitzades: l'entitat ha de ser responsable de les decisions preses per la IA i garantir que aquestes no afectin negativament les persones beneficiàries.

Què ens diu la normativa?

[Reglament Europeu d'Intel·ligència artificial \(AIA\) - Unió Europea](#)

Aquest reglament, que va entrar en vigor l'1 d'agost de 2024, estableix un marc jurídic harmonitzat per a la IA a tota la Unió Europea

Els punts clau inclouen:

Classificació de Riscos:

- Risc inacceptable: sistemes prohibits, com la puntuació social per part de governs.
- Risc alt: sistemes que afecten infraestructures crítiques, educació, ocupació, serveis públics, etc. Han de complir requisits estrictes de seguretat, transparència i supervisió humana
- Risc limitat: sistemes que requereixen transparència, com els chatbots.
- Risc mínim: sistemes amb poc o cap risc, com els filtres de correu brossa.

Requisits per a Sistemes d'Alt Risc:

- Avaluació i mitigació de riscos.
- Qualitat alta dels conjunts de dades.
- Supervisió humana adequada.

- Robustesa, seguretat i precisió

Aquest reglament té com a finalitat fomentar el desenvolupament responsable de la IA, abordant riscos per a la salut, la seguretat i els drets fonamentals. Estableix un marc basat en el risc, amb requisits estrictes per als sistemes d'IA d'alt risc.

[Reial decret 729/2023, de 22 d'agost, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Espanyola de Supervisió d'Intel·ligència Artificial.](#)

El Reial decret 729/2023 busca la creació de la Agència Espanyola de Supervisió d'Intel·ligència Artificial (AESIA) es configura com una agència estatal amb personalitat jurídica pròpia, autonomia en la seva gestió i patrimoni propi. Com a principals funcions destaquem:

- Supervisar l'aplicació de les normatives sobre IA.
- Coordinar les activitats de supervisió a nivell nacional i europeu.
- Actuar com a punt de contacte únic amb la Comissió Europea

Com a principals objectius aquest decret té:

- Promoure una IA responsable i ètica.
- Facilitar la innovació en IA mitjançant la creació d'entorns de prova regulats.
- Assegurar el compliment dels requisits de la normativa europea en matèria d'IA