

ARMAND GASULLA (EDITOR)

BARCELONA-INFORMACIÓ

40 ANYS DE COMUNICACIÓ CIUTADANA



ARMAND GASULLA (EDITOR)

BARCELONA-INFORMACIÓ

40 ANYS DE COMUNICACIÓ CIUTADANA



Ajuntament
de Barcelona

Índex

10 Una història que s'inicia fa molts i molts anys

- Uns quants anys més tard
- El llibre, un projecte que pren cos
- Un relat sostingut també per les referències documentals
- Memòria gràfica
- Una crònica en primera persona del plural
- Les pàgines següents

17 Contextualització històrica de l'acció municipal (1975-2020)

- Els darrers dies de l'Ajuntament franquista (1975-1979)
- L'adveniment del primer Ajuntament democràtic (1979-1983)
- La reforma administrativa
- La participació com a objectiu democràtic de projecció ciutadana
- La descentralització com a eina de proximitat i eficàcia
- L'Ajuntament, cada vegada més a prop. Els deu districtes i la coordinació sectorial
- De l'urbanisme dels pedaços a la planificació de la ciutat. Els Jocs Olímpics (1983-1992)
- Barcelona olímpica. Les grans transformacions
- La ciutat no deixa d'existir. Els barris en el focus
- Les transformacions postolímpiques (1992-1997)
- De la beneficència als drets de les persones
- Una ciutat consolidada (1997-2006)
- La cultura, la més gran i la més propera
- Una nova mirada a la gent de Barcelona (2006-2011)
- Crisi econòmica, consulta de la Diagonal i canvi de Govern municipal (2011-2015)
- La promoció de l'esport
- Amb el focus posat en els drets de les persones (2015-2019)

33 La informació, dret fonamental de les societats madures

- Desenvolupament de continguts del llibre

37 De la intuïció a la materialització del telèfon 010

38 Josep Maria Canals i els inicis del 010 [Carmen San Miguel]

- Ens remuntem uns anys enrere
- I va començar l'aventura
- Altres fites del moment generades des de Barcelona-Informació
- I una anècdota

41 Josep Maria Canals. Exemple i treball pel bé públic.

- [Rosa Figueras i Teresa Cherta]
- El 010, un èxit total i absolut
- Josep Maria Canals i les publicacions de l'Ajuntament
- El projecte d'informació a l'Ajuntament de Barcelona

45 Xosé Nóvoa, l'executor discret [Magda Ferrer]

- Uns anys intensos
- L'ànima del 010
- Xosé Nóvoa: ciutadà i servidor públic

47 Relectura dels orígens de Barcelona-Informació

- [Juan Manuel Ortega]
- Organitzar la biblioteca d'Estadística
- Un altre pas: la Guia de serveis municipals
- Es posa en marxa un nou servei telefònic
- A punt per simplificar el telèfon

50 Temps era temps [Eulàlia Pardo de Atín i Montserrat Orpinell]

- Cap al Servei Telefònic
- Fora les llibretes personalitzades
- Apareix el Quadern de Bitàcola
- I un grapat d'anècdotes

52 Barcelona-Informació, la seva organització interna i els recursos humans

53 Notes sobre el telèfon 010 d'informació a la ciutadania

[Armand Gasulla]

- La construcció del projecte. 1983-1986
- Funcionament ininterromput
- Atenció segons els nivells de dificultat de les preguntes. El 1r Nivell d'atenció telefònica
- El 2n Nivell d'atenció telefònica
- Derivació de preguntes especialitzades
- El 2n Nivell i la gestió de queixes i suggeriments
- Recursos de l'informador
- Infraestructura tècnica
- Tipologia de les preguntes
- De l'èxit a la saturació
- Activitat del 010 segons els mesos de l'any

59 Apunts de la creació d'un projecte d'èxit: "010 Barcelona-Informació"

[Eladi Torres]

- Cap a la Torre Colom, amb tres àmbits de treball
- En sintonia amb les transformacions de Barcelona
- A la "sala de màquines" hi havien estat...

62 Coordinació d'Informació.

Discernir prioritats i repartir joc

[Lourdes Romagosa (amb apunts d'Armand Gasulla)]

- Primerament a l'equip de recerca. El Registre d'Equipaments
- Coordinadora d'Informació
- Assistència a actes

65 El 2n Nivell del 010

[Nati Cruells]

- Davant una necessitat, una solució. Apareix el 2n Nivell
- Un espai documental que creixia i creixia

- 67 Servei full time. El torn de nit**
[Esperanza Álvarez]
- La tipologia de consultes al torn de nit
- Sobre el naixement del CECOP i les tasques del torn de nit
- Més que companys de feina
- Implicats en les mobilitzacions
- 72 Barcelona-Informació l'any 1988**
Fredéric Camallonga i Eugenia Gallifa
[La Vanguardia]
- Mil novecientos ochenta y tres, nace en el Ayuntamiento una intuición
- Vínculo indispensable entre los dos servicios: la informática
- Este proceso informático se apoya en importantes recursos humanos y técnicos
- En total siete mil llamadas diarias
- 75 El MPIAP-III. La "pedrera" del 010**
[Armand Gasulla]
- Camp professional i pràctiques a empreses
- La capacitat dels professionals de la informació
- Distribució de continguts durant el curs
- Perfil dels estudiants
- El professorat
- Avaluació de l'experiència
- 81 Experiències de la primera promoció del MPIAP-III**
[Mayi Fernández i Víctor Nieto]
- Una plataforma de projecció professional
- La Barceloneta i la Torre Colom, dos espais de formació
- Promocions del MPIAP-III
- 84 L'Atenció a la ciutadania**
[Armand Gasulla]
- La ciutadania, clau de volta i àmbit de centralitat
- L'atenció presencial
- L'atenció telefònica
- 87 La tecnologia dels primers anys al servei de Barcelona-Informació**
- 88 L'"Àlien". Apunts sobre el primer ACD del 010**
[Toni Carol i Jaume Girbau]
- La primera instal·lació a Espanya
- Una selva de cables, però sense lleons ni tigres
- Com ens les empescàvem fa 30 anys?
- 91 L'aposta de l'Audiotex**
[Núria Ramoneda i Margarita Avellana]
- Amb el canvi de dècada neix l'Audiotex Sistema de resposta vocal automàtica
- L'Audiotex creix. Acord amb Renfe
- Uns anys més. El "lloro" que simbolitzava el servei
- L'aposta de l'Audiotex arriba a la seva fi
- 96 Els panells electrònics. Piulades per a la ciutadania**
[Armand Gasulla]
- Tecnologia i exposició de continguts
- Etapes de funcionament
- Limitacions i repercussió ciutadana
- Unes poques dades
- Un dissabte al matí
- 99 Notes sobre el videotext**
[Armand Gasulla]
- Continguts del portal de Barcelona
- Difusió del videotext
- Uns quants indicadors
- 102 La presència de Barcelona a la xarxa Minitel**
[Armand Gasulla]
- L'entrada de Barcelona al Minitel
- Continguts del portal de Barcelona
- 105 Notes sobre el videotext i el Minitel a Barcelona-Informació**
[Toni Carol]
- El videotext, precursor d'Internet
- El Minitel i el paper de Barcelona
- 108 El videotext i el Minitel**
[Carme Pallarès]
- De quan l'Ajuntament va apostar pel videotext
- El Minitel, en marxa
- "Dialogue Barcelone". Quan el Minitel també ho contestava tot
- 111 Els productes de Barcelona- Informació en format paper**
- 112 Barcelona- Informació i els seus productes editorials**
[Armand Gasulla]
- A partir de la base de dades d'Agenda, de Tràmits i del repositori d'equipaments
- Les agendes selectives
- Els *folders*
- La guia *Avanç calendari d'actes*
- La *Guia de barris*
- Relació d'òrgans municipals / Cartipàs / Guia de l'Ajuntament
- La *Guia de serveis*
- Col·laboracions regulars amb mitjans de comunicació
- 122 La Guia ciutadana**
[Armand Gasulla]
- La *Guia ciutadana* i els seus continguts
- Desglossament dels apartats
- Aspectes formals de les guies
- Una publicació en constant creixement
- Sobre la primera *Guia ciutadana*
- 127 Trenta anys de la impremta a les bústies. Els butlletins en paper**
[Joan Àngel Frigola i Armand Gasulla]
- Dels *Fulls de Districte a Barcelona 10*
- Els anys "olímpics" i l'aparició de la darrera capçalera
- Algunes dades sobre Barcelona- Informació
- La fi del paper i les noves vies de comunicació ciutadana

131 **Projecció de Barcelona- Informació, publicitat i costos del servei**

132 Barcelona- Informació i els Jocs Olímpics

[Armand Gasulla]

- “Ja venen els Jocs i volem fer-ho bé!”
- Projecció i reconeixement de Barcelona
- Barcelona-
Informació se situa al “cor” de la ciutat
- Presència externa i al Centre Internacional de Premsa
- Balanç

136 Col·laboracions institucionals de Barcelona- Informació

[Armand Gasulla]

- Més enllà de la realitat corporativa
- Casos concrets de col·laboració
- Barcelona-
Informació com a auditoria. El cas de Renfe

140 La gestió de la publicitat municipal

[Armand Gasulla]

- Els processos de gestió
- Publicitat a revistes i suports especials
- Anècdotes. A voltes amb la tecnologia
- La gestió publicitària en xifres

144 Les primeres actuacions de publicitat institucional

[Fina Pla i Viladecans]

- Vora 35 anys des del retrovisor personal
- La gestió de la publicitat des del 010
- Canvis de gestió publicitària

147 Aproximació als costos de Barcelona- Informació

[Armand Gasulla]

- La viabilitat de Barcelona-
Informació com a idea fonamental
- Centres de cost i xifres bàsiques

151 **Barcelona- Informació als anys noranta**

152 Reducció de serveis, pujada de tarifes i “metropolitanciació”

[Armand Gasulla]

- Morir d'èxit. Saturació del servei del telèfon d'informació
- Reducció del servei i de la despesa
- Entroncar amb la proposta del 010 Metropolità
- Signatura del conveni amb la Mancomunitat de Municipis
- Encariment del preu del servei. Un futur incert
- Entra en escena CETRAMSA
- Els costos de la posada en marxa del 010 Metropolità
- Privatització i oposició. Controvèrsia de les dades personals
- El 010 engloba el servei gratuït de tràmits per telèfon. Queixes del món associatiu
- Anys de pagament i retorn a la gratuïtat

161 Generació #30anys010 i alguna cosa més

[Núria Fradera]

- El nou web, la *Guia ciutadana*, l'Audiotex i ASIA
- “Corre, corre, que es desperta Amèrica!”

164 Els Departaments de Comunicació. De la Informació de Serveis a la Comunicació de Proximitat. Fem Xarxa

[Rosa Pueyo]

- Professionalitzem la comunicació
- Ja som Departament
- La Coordinació en Xarxa. Entre totes i tots és més fàcil

167 **La tecnologia de nou com a suport i plataforma de nous mitjans**

168 El web municipal, obra del 010

[Raquel Gisbert]

- Un ajuntament capdavanter i innovador
- Barcelona-
Informació, clau en la posada en marxa del web bcn
- Un pas de gegant: gestionar per Internet
- La tecnologia, les evolucions del web i els premis
- Algunes dades

173 Xarxes socials, canals en constant evolució

[Cristina Ribas]

- Innovació de les administracions catalanes
- Guia i circular de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona
- Aprenentatges
- Plataformes per al servei públic

178 Newsletters. Els butlletins digitals

[Armand Gasulla]

180 Comunicació ciutadana i mobilitat

[Armand Gasulla]

- Tot comença amb BCN al Mòbil
- Tecnologia d'accés a Internet
- Continguts inicials
- Posterior evolució. Tauletes tàctils
- Els darrers anys. Simplificació i optimització de recursos
- Una nota d'actualitat: “Barcelona a la butxaca”

184 ASIA: l'evolució del tractament de les bases de dades

[Xavier Cubells, amb la col·laboració amb Jordi Duran]

- S'aparquen les llibretes i s'implanta l'ús de les bases de dades
- El manteniment dels sistemes d'informació
- Internet, el detonant del nou sistema ASIA
- Mans a l'obra i un premi per la feina ben feta

188 El Servei de Tràmits per Telèfon i el desplegament definitiu de les OACs

189 El Servei de Tràmits per Telèfon.

Una mostra d'excel·lència

[Lidia Garcia]

- Tot un "equipàs"
- Reenginyeria de processos i molta imaginació
- Quan la bona gestió es tradueix en confiança
- Un exemple per a l'Administració del segle XXI

193 Les oficines d'atenció ciutadana en el decurs dels anys

[Armand Gasulla]

- Un procés de maduració gens senzill
- El personal, pilar del projecte
- Les tasques de les primeres OACs
- Una experiència intermèdia. Les oficines
 - terminals Vereda als districtes
- De la descoordinació de les OAC's al Pla Barcelona 2.0
- Evolució de les OACs amb el pas dels anys

200 Les oficines d'atenció ciutadana: Un repte, un privilegi

[Pilar Roca]

- Coordinació de les oficines d'atenció ciutadana
- Sobre la vocació de les OACs, la "cara" de l'Ajuntament

202 Entre la qualitat i la pandèmia. Les darreres apostes en comunicació ciutadana a Barcelona-Informació

203 Qualitat 010

[Xavier Socastro]

- Compromisos de qualitat
- Entrats al segle XXI, segueix l'aposta per la qualitat
- Preparats per a les noves fites de qualitat

206 La gestió de les queixes i els suggeriments

[Xavier Socastro]

- Els antecedents
- L'ITC, el sistema precedent de l'IRIS
- De la crisi neix l'IRIS
- Un exemple de millora continuada

210 Barcelona-Informació i els tràmits. El Portal de Tràmits i ITACA

[Anna Catalán, Rosa Mateu i Armand Gasulla]

- Una societat que evoluciona i es fa complexa
- Canvis en l'organització. La PTAC, el Portal de Tràmits i l'aplicatiu STP
- Un esforç titànic: tots els tràmits han de ser públics
- L'aparició d'ITACA i altres fets destacats
- El moment actual i perspectives de futur

214 L'atenció ciutadana en temps de pandèmia

[Antonio Romero Barcos]

- Un sotrac que va canviar la història de Barcelona-Informació
- Els trets de l'actual etapa dels serveis d'atenció ciutadana a l'Ajuntament de Barcelona
- El nou model d'atenció ciutadana
- Reptes del nou model
- Nou Portal de Tràmits
- Nou model d'atenció telefònica
- Adaptació al nou model d'atenció presencial
- Barcelona-Informació, ahir i avui, molt bona gent

218 Conseqüències de la covid-19: s'accelera l'Administració electrònica [Armand Gasulla]

- Simplificació en els mètodes d'identificació
- Adaptació de les tramitacions al canal digital
- Nous tràmits per anar superant la presencialitat
- Aplicacions mòbils: "Barcelona a la butxaca"
- Reforçament del telèfon 010
- Canvis necessaris a les oficines d'atenció ciutadana

221 Anecdolari. Anys d'experiència relatats pels treballadors de Barcelona-Informació

222 Temps era temps... que vam sortir de l'ou

[Joan Carles Bonaga]

- Gener 1986
- Visca la revolució de dia i de nit
- Escola 010
- Informació dia i nit
- Els millors anys?

226 El telèfon de l'empatia

[Maria Elena Giró]

- No hi havia Internet, però ho sabíem tot
- Arriben aires de canvi. El que agrada i el que toca fer
- Uns amics i una amistat que mai ens prendran

230 010: útil, fresc, fàcil, ho tenia tot

[Laura Jové Ros]

- En un *quartet* de la Casa Gran
- De tot i més

232 Barcelosofia. Una escola de Barcelona

[Jordi Escrihuela]

- Com si fos un conte
- Un temps molt bonic
- Els mesos d'hivern i primavera d'aquell recordat any 1988

235 El 010, una experiència única i irrepetible

[Imma Armadans]

- La ciutadania hi posava la seva curiositat. Nosaltres la nostra sagacitat
- Els diversos nivells del 010 i l'ambient de treball
- Fets singulars en relació amb l'Edifici Colom

238 "Available"

[Patrícia Merino]

- Tres xifres màgiques, meravelloses, que ho resolien tot
- Nosaltres hi posàvem les orelles, el cor... i la professionalitat
- Trucades que no eren sinó el reflex fidel de la ciutat
- El segon nivell: Internet quan no hi havia Internet
- Uns privilegiats en el coneixement de la ciutat

242 El primer dia. El primer berenar

[Sílvia Jané]

- Emocionada i nerviosa
- I de sobte, l'inesperat àpat

244 Cap trucada infructuosa.

El Quadern de Bitàcola

[Eva Jou]

- *Flashback* d'un moment decisiu
- Qualitat i proximitat en la formació dels informadors
- Cap trucada en va
- Sobre el Quadern de Bitàcola

246 Vocació d'atenció telefònica

[Sílvia Gaviña]

- Apassionada per informar
- Recordo, recordo, recordo

248 Si sembla que fos ahir.

Una intrahistòria del 010

[Marta Isach]

- Moltes històries d'amor
- La Fina i el senyor Villar, els nostres conserges
- Josep Martí, un gran company
- Aportació de Pau Serrano en record de Jaume Fort i Carme Pallarès

251 Un tast d'anècdotes

[Sílvia Jané]

- La difícil convivència entre persones i animals
- Preguntes "per al premi"
- No som perfectes
- Comèdia, però també drama

254 Bibliografia

ARMAND GASULLA (EDITOR)

BARCELONA-INFORMACIÓ

UN PROJECTE DE COMUNICACIÓ CIUTADANA

Agraïments i dedicatòria

Primerament i de forma destacada, als autors i autores de tots els articles d'aquesta publicació per la il·lusió que han posat en els seus escrits, reflex de l'engrescadora vivència dels anys treballats a Barcelona-Infomació.

En general, també als antics i actuals treballadors de Barcelona-Infomació (sobretot Sagrario Navas, Fina Pla, Pierangela Pujolà i Sílvia Jané), que han facilitat imatges per a la il·lustració del llibre desant-les al grup de Facebook dels 30 anys del telèfon 010 i, especialment, als qui em van donar fotografies del seu arxiu personal.

Als membres de l'assenyalat grup de Facebook que han intervingut quan he demanat d'aclarir dubtes d'alguns fets històrics relatius a Barcelona-Infomació.

A Pilar Guinchard per haver-me donat accés al recull de notícies, notes diverses i altres documents que ha anat recopilant durant tots els anys que porta treballant a Barcelona-Infomació (actualment, Direcció d'Infomació i Atenció Ciutadana).

A Rosa Aliste pel seu suport en la correcció lingüística, a Jordi Sala per la seva proposta inicial de maquetació, a Jordi Noya per la revisió d'un dels articles del llibre i a Roser Ferrer per haver millorat la qualitat de moltes imatges presents en aquesta publicació.

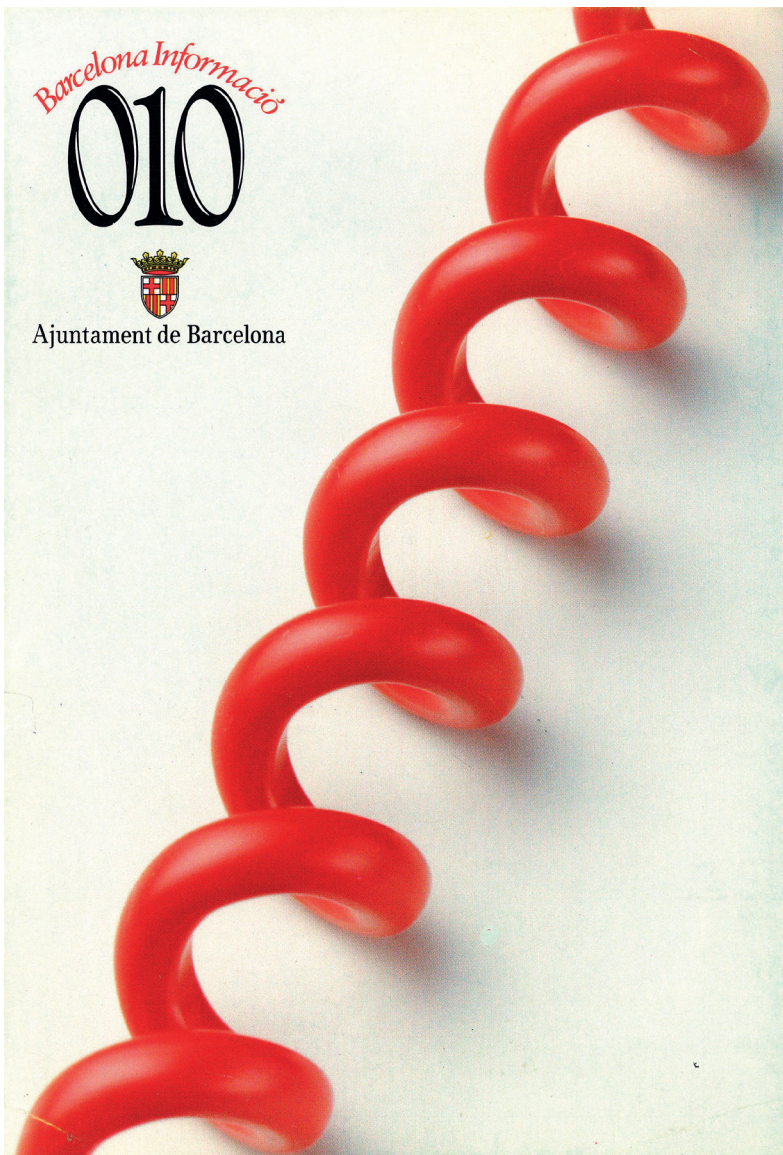
Finalment agraeixo els mitjans de comunicació citats als diferents capítols del llibre, especialment *La Vanguardia*, per haver autoritzat la reproducció de l'article '010, Barcelona-Infomació'.

Com no pot ser d'una altra forma, aquest llibre va dedicat a la globalitat de persones que han passat per Barcelona-Infomació des dels seus inicis fins a l'actualitat: entre altres, a treballadors que ens han deixat, i molt especialment, a Carme Pallarès, que és autora d'un dels articles continguts en aquest volum.

Armand Gasulla

Una història que s'inicia fa molts i molts anys

[Armand Gasulla]



Postal personalitzada de Barcelona-
Informació que va servir per felicitar
la ciutadania el Nadal de 1989.

Just entrats en la dècada dels anys vuitanta del segle passat, l'Ajuntament de Barcelona disposava d'una reduïda oficina d'atenció telefònica situada en un petit espai de l'"edifici palau" o seu històrica de la corporació. Des d'allà es prestava una atenció que no anava més enllà d'aspectes administratius fàcils de resoldre. Aquell canal telefònic responia a les xifres 318 25 25.

Paral·lelament, a la mateixa plaça de Sant Jaume, funcionava l'oficina d'informació presencial, amb un servei que no feia gaire més del que s'oferia pel canal telefònic.

Alhora que es desenvolupava aquest model de limitada vocació comunicativa vers la ciutadania, però, s'anaven gestant un seguit de canvis que acabarien en una transformació radical.

En la feliç confluència d'alguns responsables polítics confiats i de gestors imaginatius i agosarats, cap al 1983 es comencen a posar les bases d'una estratègia informativa centrada en el reconeixement del que ja aleshores podien propiciar la informàtica i la compartició de dades. Es tractava d'un nou patró que, superant el que proporcionava l'Ajuntament fins a aquell moment, tindria inicialment com a mascaró de proa el canal telefònic.



Fotografia de la vuitantena d'assistents a la festa del 30è aniversari de Barcelona- Informació, l'octubre de 2016 al centre cívic Matas i Ramis. (Arxiu particular).

Gràcies a aquestes intuïcions, durant els mesos següents i fins al segon semestre del 1985 s'anava preparant el que hauria de venir. No sense dubtes. L'horitzó no era diàfan del tot. A voltes l'entusiasme i la decisió dels responsables era més gran que la valoració dels riscos. I si mai arribessin els problemes, sempre hi hauria la capacitat tan pròpiament llatina d'improvisar.

Aproximadament al setembre del 1985 es feu el pas definitiu, amb el trasllat del servei telefònic a l'antic Edifici d'Estadística de l'avinguda del Portal de l'Àngel. Aquest primer canvi formal anà acompanyat d'un altre, més transcendent: a partir de llavors es facilitaria informació, no tan sols la de caire administratiu, sinó general de tota la ciutat.

La nova fesomia del servei d'informació telefònica funcionava i, a poc a poc, la ciutadania començava a saber que s'hi podien adreçar consultes per qüestions més enllà de les estrictament relacionades amb l'Ajuntament.

Tanmateix allò era només l'enlairament del projecte. El més important havia d'arribar amb la simplificació a un telèfon de 3 dígits que s'havia sol·licitat a l'Administració central: el 010.

En previsió de l'acceptació del servei, es preparà el terreny i entraren, en dues tongades durant el 1986, més d'una quarantena de nous informadors per atendre el previsible increment de trucades. També s'acabà d'assentar la idea que les eines informàtiques havien de desterrar definitivament certs instruments personals dels treballadors, molt especialment les llibretes personals que, amb tota mena de dades, cadascú havia anat elaborant en aquell temps.

Finalment arribà el moment, i un dia, entre les darreries de la primavera i els primers dies de l'estiu, es posà en marxa el telèfon 010.

A aquell dia del 1986 el seguí la història excepcional d'un canal telefònic, a partir del qual anaren sorgint altres productes i serveis de comunicació, dins les diverses denominacions relatives als serveis d'informació i atenció a la ciutadania de l'Ajuntament (en aquest llibre és molt important tenir present aquest fet, ja que estan englobades sota el concepte "Barcelona- Informació").

Les properes pàgines ens aproximen a aquesta gran varietat de canals que, durant gairebé quatre dècades, l'Ajuntament ha posat a disposició dels veïns i veïnes de la ciutat.



Imatge de l'equip que preparà la festa de celebració del 30è aniversari de Barcelona-Infomació. (Arxiu particular).

Uns quants anys més tard

Seria finals de febrer del 2016 quan vaig trobar-me amb Eladi Torres pels passadissos de l'Edifici Nou a la plaça de Sant Miquel. Tots dos, dedicats avui a altres tasques a l'Ajuntament, vam coincidir diversos anys a Barcelona-Infomació. Ell em saludà i, tot recordant-me que estaven a punt de complir-se els 30 anys del telèfon 010, m'animà a promoure "alguna cosa". Com diu l'expressió, vaig "recollir el quant" i als pocs dies vaig convèncer un grup de mitja dotzena d'altres antics companys de fatigues (Eva Gil, Joan Carles Bonaga, Margarita Avellana, Xavier Cubells, Raquel Gisbert i Jordi Duran), per treballar de cara a la celebració de l'efemèride.

A partir d'un seguit de trobades regulars a un restaurant del barri gòtic, organitzàrem una festa que acabaria celebrant-se al Centre Cívic Matas i Ramis, d'Horta. Vàrem perfilar el programa de l'activitat, el que s'oferiria de menjar i els continguts lúdics de la festa. També vàrem fer memòria de les persones que es convidaria i els canals de comunicació previstos fins al moment de la celebració, entre els quals hi havia un grup de Facebook que tingué una amplíssima participació.

Precisament a la primera d'aquestes reunions vaig formular una altra cosa que pensava que es podria fer amb motiu dels 30 anys de l'esdeveniment, un recull de texts de memòria històrica de Barcelona-Infomació.

El cert és que alguns dels presents formularen dubtes fonamentats sobre la viabilitat de la proposta, sobretot tenint present que algunes de les persones que podrien contribuir a aquella recopilació documental, en general, no estaven avesades a redactar.

En aquell moment vaig concretar més la idea que portava al cap, dient que es podria demanar a responsables de Barcelona-Infomació de tot aquest temps que fessin arribar escrits i imatges explicant com es va gestionar la seva parcel·la de responsabilitat. També vaig especificar que, a banda dels caps, també es podria sol·licitar als informadors en general uns texts similars en què poguessin expressar la seva vivència.

Després d'aquestes concrecions em feren confiança. Podia tirar endavant el projecte del llibre que teniu ara entre les mans.

Pel que fa a la festa, les setmanes s'anaren succeint amb l'equip de set persones centrat en el procés de gestació de l'esdeveniment, que anà avançant amb un ambient molt il·lusionant, tant dels qui l'impulsàvem com de la "comunitat" de vora cent vint antics treballadors que se sentí cridada a l'acte, a partir de l'etiqueta #30anys010# i d'un logotip encarregat especialment.

Finalment, el 15 d'octubre d'aquell 2016 tingué lloc la celebració. L'acte es desenvolupà amb molt èxit, amb l'assistència de gairebé noranta persones.



Pierangela Pujolà atenent una trucada del telèfon 010 a les dependències de l'Edifici Colom, cap al 1988. (Arxiu particular).

El llibre, un projecte que pren cos

Amb l'esmentat suport de la resta del grup de coordinació i compaginant la meua tasca en relació amb la festa, vaig començar a adreçar-me a diverses persones per demanar-ne un escrit que, forçosament, havia de sorgir dels records dels qui l'havien de traslladar al paper. En les peticions vaig recalcar que la proposta era sincera, que cadascun dels possibles redactors escrivissin el que bonament poguessin recordar. Aquestes peticions anaven acompanyades d'unes pautes d'aspectes bàsics que havien de reflectir les col·laboracions, en cas que el repte fos acceptat.

Vora quaranta de la cinquantena de peticions tingueren resposta positiva i, a poc a poc, anaren arribant els primers escrits, una dotzena dels quals es pogueren presentar "en brut" a la festa del 30è aniversari del 010.

Tanmateix, com era previsible, ja de bon principi vaig detectar una disparitat d'estils, llargades i enfocaments dels escrits, a banda que alguns texts presentaven errors gramaticals, o que la seva comprensió no era del tot diàfana.

Per això una altra de les coses a les quals em vaig dedicar, a banda de redactar directament una quinzena d'articles per al llibre, fou la d'assolir una certa unitat en les diferents col·laboracions, acurtant els texts llargs, allargant els més justos, corregint els possibles errors i faltes que hi havia i, sobretot, ressaltar els aspectes més factuais i històrics. Sempre amb el vistiplau dels seus autors.

Precisament aquest ha estat l'objectiu principal que he perseguit en l'empresa d'aquest llibre. Més enllà dels aspectes anecdòtics o sentimentals que era innegable que els qui havien de redactar els escrits acabarien incloent-hi, el que cercava fonamentalment era posar en relleu el que ha significat Barcelona-Infomació en relació amb la dedicació de l'Ajuntament a la comunicació vers la ciutadania. Volia demostrar com la del telèfon 010 i dels altres canals desenvolupats durant aquests 40 anys ha significat una història especialment singular, plena de reptes, il·lusions i determinació, dins el marc del desplaçament de l'Ajuntament democràtic de les darreres quatre dècades.

Els texts que van anar arribant des del primer moment, fins a la seva compilació definitiva, havien de traspasar com s'anà construint un model de màxima vocació de servei, tret que crec que ha estat sempre present durant tot aquest període.



Imatge de les dependències de Barcelona-Informació a la Torre Colom cap a l'any 1988. (Arxiu particular).

Aquest havia de ser un llibre on els records nostàlgics acabarien essent presents, però ocupant un lloc secundari, dignificant el recorregut històric, al meu entendre a voltes colossal, del que ha estat Barcelona-Informació.

En resum, a la calidesa dels relats sorgits des del cor dels qui els van protagonitzar, he intentat posar en relleu els fets que han significat aquest gran projecte de comunicació vers la ciutadania.

Un relat sostingut també per les referències documentals

En la cerca d'aquest objectiu de potenciació dels aspectes històrics, a banda de la memòria dels diferents relators, també s'ha comptat amb un seguit de fonts escrites que s'han aconseguit en el decurs de l'elaboració d'aquest volum.

Abans d'entrar-hi cal tenir present que, malgrat ésser un servei municipal, Barcelona-Informació no ha estat un ens que s'assentés sobre la base de texts legals o la generació de documents com altres serveis dedicats, per exemple, a l'urbanisme. El paper no era peça clau en l'engranatge del servei que, d'altra banda, precisament per la flexibilitat de no estar lligat a certes normes, es reinventava i creixia gràcies a la imaginació, l'empenta i, a voltes, la improvisació dels seus gestors.

Per tot plegat cal entendre que no existeixi una base documental sòlida per poder explicar l'evolució de Barcelona-Informació. Tal com es podrà veure a l'apartat de la Bibliografia, sí que hi ha força elements que expliquen moments determinats d'aquest camí, però no hi ha un corpus sòlid per construir, a partir de tan sols del material escrit, la història del servei.

Tot i això, voldria posar en relleu les referències documentals.

Primerament cal fer referència als documents dels quals disposaven particularment els diversos redactors. Tal com es podrà veure en els successius articles, el suport dels fets relatats en materials escrits contemporanis no era l'aspecte més habitual. Podríem dir que en més de la meitat dels texts no hi ha aquesta mena de sosteniment, de forma que bàsicament són exercicis de memòria dels qui els han elaborat, que s'han esforçat a retratar la realitat que van viure des dels seus records, i als quals agraeixo aquest afany d'aproximació a la veracitat.

Tanmateix en aquest volum també es poden trobar altres col·laboracions que sí que tenen aquest suport documental, bàsicament gràcies al fet que en el seu dia,



Postal de felicitació del Nadal de 1990 amb els rostres dels aleshores treballadors de Barcelona-Informació.

de forma particular, es van desar els informes, protocols, fullets, estudis, articles i altres tipus de materials que es van generar des de l'interior de Barcelona-Informació, i dels quals no queden còpies a l'actual Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DSIAC). Si es fa una lectura mitjanament aprofundida d'aquests texts es podrà apreciar com afloren aquestes referències, que ens parlen del zel i l'estima dels qui les han conservat.

El que sí que es va conservar a la DSIAC, gràcies a algunes persones que en aquests anys van tenir la intuïció de fer-ho, és un important conjunt de notes internes singulars (fulls solts amb informacions puntuals) i de retalls de premsa d'aquests 40 anys de servei. Aquest material ha estat especialment important per salvar algunes llacunes en relació amb la concatenació de fets posteriors al 1992, en què tenen lloc esdeveniments de reorientació de Barcelona-Informació. Per això aquest material documental secundari, si bé té un paper rellevant en uns quants dels articles, és especialment important en el que es dedica al període 1992-2000 i que porta per títol "010. Reducció de serveis, pujada de tarifes i metropolització".

Un altre aspecte documental a destacar és el dels butlletins que ha editat l'Ajuntament durant aquestes quatre dècades. Bàsicament han estat un de caràcter intern, La Municipal, entre els anys 1990 i 2011, destinat als treballadors municipals, i un altre de caire extern que, amb la denominació més habitual de Barcelona-Informació, s'edità, entre el 1981 i el 2011, per al conjunt de la ciutadania (precisament sobre aquest segon butlletí trobareu un article en aquest llibre).

En totes dues revistes apareixien amb força regularitat notes, articles i reportatges relacionats amb l'evolució dels serveis i productes de comunicació vers la ciutadania. D'aquí que en força dels escrits d'aquest llibre trobareu referències als dos butlletins i, en menor mesura, al que en format exclusivament digital els substituï.

Per acabar, comentar dins aquest apartat documental que aconseguir una part important de les publicacions que s'impulsaren des de Barcelona-Informació fou possible, tal com es pot veure als articles que en fan referència.

Memòria gràfica

Un altre dels continguts fonamentals d'aquest llibre és una altra memòria, la de caràcter gràfic, significada pel conjunt de fotografies i d'il·lustracions que acompanyen aquestes planes.

Aquest altre àmbit de la present publicació, en un principi, no havia de tenir el paper tan rellevant del qual ha gaudit finalment.

El cert és que quan vaig fer l'enviament de les peticions als redactors, també vaig sol·licitar que se'm fessin arribar fotografies que tinguessin relació amb els fets relatats a cada col·laboració. I si bé l'obtenció dels texts es va assolir de forma raonablement puntual, pel que fa a les imatges la resposta no fou la desitjada.

Allò era previsible si tenim present el context històric especialment dels primers anys de Barcelona-Informació, en què les càmeres fotogràfiques digitals no havien aparegut (i menys encara la integració de la fotografia en dispositius mòbils), el fet que els qui hi treballaven eren persones força joves (el gust per la fotografia es relacionava més amb fases posteriors de la vida), el cost que representava l'activitat fotogràfica (era una afició relativament cara) i, sobretot, que no era habitual portar una càmera a la feina.

Les poques imatges que arribaven dels articulistes, però, tenien l'avantatge que estaven ben documentades. Un cop superat el problema d'imatges en baixa resolució (en reclamava de nou), ho anava desant.

La manca de fotografies era un fet evident. No obstant això, aquesta adversitat fou superada gràcies a l'aparició d'abundant material gràfic a partir de l'engegada del grup de Facebook.

El que havia de ser tan sols un element de motivació de cara a la celebració del 30è aniversari del 010, acabà essent un gran mur en què es compartiren molts comentaris sobre l'esdeveniment, però sobretot una gran quantitat d'imatges. Quedava clar que el camí per a l'obtenció de noves instantànies i imatges en general havia de ser demanant-ho als seus propietaris, cosa que vaig fer a continuació. De fet, per posar les coses fàcils, hi anava a recollir personalment les fotografies, de forma que m'assegurava la millor resolució i documentació, abans de retornar-ho.

En qualsevol cas, més enllà d'una pitjor o millor qualitat de les imatges, el més important és el valor documental de cadascuna.

El resultat de tot plegat és la memòria gràfica present en aquestes pàgines, en què destaca un cert equilibri entre fotografies preses a les diferents dependències que hi hagueren en aquests 40 anys i les de caire més festiu realitzades a restaurants, bars o trobades de cap de setmana. Aquesta recopilació ens demostra l'extraordinària companyonia existent al servei.

Per acabar, dins aquest apartat d'imatge cal posar en relleu l'àmplia varietat d'altres recursos gràfics que es poden apreciar als diferents articles, sempre amb la idea de donar suport als arguments exposats a les diverses pàgines.

Una crònica en primera persona del plural

Aquestes darreres línies de presentació, com no podria ser d'una altra forma, són per agrair una vegada més a la quarantena de persones que han possibilitat que aquest llibre sigui una realitat.

Les seves aportacions han col·laborat, de forma desinteressada, a la concreció d'aquesta publicació coral, amb una única línia argumental (el que ha estat Barcelona-Informació), expressada des de la pluralitat de veus dels qui han conformat el mateix servei.

Perquè és aquí on toquem el moll de l'os, l'essència del que significa aquest llibre: un relat de memòria del cas d'èxit d'un servei municipal, explicat des de l'entranyable polifonia dels seus protagonistes i en primera persona del plural. Aquest llibre es això, sens dubte, però també és una crònica coherent i rigorosa de l'evolució d'aquest servei municipal, emmarcada en un moment històric únic per a la ciutat de Barcelona, des de la caiguda del franquisme, l'arribada de la democràcia i el seu arrelament, fins als nostres dies.

Poques vegades i amb una multiplicitat de veus tan important s'haurà explicat el funcionament i l'evolució d'un servei municipal, en què s'ha donat veu a molts dels seus protagonistes.

Poques vegades s'haurà vist un text en què hi hagi un joc d'equilibris tan clar entre sentiment i narració de la realitat, entre la subjectivitat de la vivència d'uns anys dedicats a la tasca de comunicar i l'objectivitat dels fets que portaren Barcelona-Informació a tenir un prestigi tan ben guanyat.

I poques vegades s'haurà vist que l'evolució d'un servei encaixi de forma tan precisa en els diferents moments que anà travessant la ciutat, en un període tan decisiu com el que ens ha tocat viure aquests darrers anys.

Febrer del 2021

Les pàgines següents

Precisament per comprendre aquest encaix, les properes pàgines volen ajudar el lector a conèixer el marc històric en què s'anà desenvolupant Barcelona-Informació.

Com es veurà tot seguit, es repassen els fets històrics bàsics entre els anys 1975 i 2020 a partir del relat dels diversos mandats i cicles de la corporació municipal, però també des dels àmbits de gestió principals en el govern de la ciutat.

Contextualització històrica de l'acció municipal (1975-2020)

[Armand Gasulla]

L'eclosió del telèfon 010 i tot el que representà Barcelona-Informació (avui dia sota la denominació de Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana), només es pot entendre si es té present el que havia passat durant els anys precedents, des del desmantellament de les estructures franquistes de l'Ajuntament, als primers passos i consolidació de la democràcia dins el Govern municipal.

Per comprendre com es materialitzaren les complexes i riques eines de comunicació vers la ciutadania que al llarg del temps anà promovent Barcelona-Informació, cal contemplar els canvis que es van anar precipitant entre la desaparició de la dictadura i els primers anys vuitanta del segle XX, caracteritzats per dues paraules: democràcia i participació.

Per complementar aquesta visió necessària també fem un repàs històric a l'evolució posterior de l'Ajuntament de Barcelona fins a l'actualitat.

Els darrers dies de l'Ajuntament franquista (1975-1979)

El 18 setembre de 1975, quan faltava molt poc per a la mort del dictador, accedeix a l'Alcaldia de Barcelona Joaquim Viola Sauret, el darrer batlle franquista. Viola exercí una gestió autoritària, arrogant, hostil als moviments veïnals i perpetuadora de la deixadesa que caracteritzà els governs municipals dels anteriors 35 anys, amb el "porciolisme" com a exponent més destacat.

Imatge de l'alcalde Josep Maria
Socias amb Joan Miró.
Eduard Olivella. Arxiu Fotogràfic
de Barcelona.



El mandat de Joaquim Viola fou molt impopular i no cessà la voluntat de mantenir l'autocràcia, que acabaria caient davant la pressió política del carrer. Abandonà el càrrec el desembre del 1976 i, amb aquesta sortida, es donava per acabada, al consistori, la resistència del règim autoritari.

A Viola el succeí a l'Alcaldia Josep Maria Socías Hubert. Amb ell i el seu breu successor, Manuel Font Altaba (alcalde entre gener i abril del 1979), entràriem en un nou període que, en concordança amb els difícils equilibris de la transició democràtica espanyola, es caracteritzaria pels primers passos vers el desmantellament de les estructures franquistes a l'Ajuntament.

De la tasca de govern dels qui foren els dos darrers alcaldes nomenats arbitràriament, cal destacar la figura de Josep Maria Socías, que, entre el desembre del 1976 i el gener del 1979, començà a llaurar tímidament el camí de l'estructura municipal cap a la democràcia. Més enllà de la gestió urbanística (on destacà la creació de nous parcs i places, i la inversió en sòl públic amb la compra de terrenys per a equipaments), Socías fou peça clau en aquest complicat trànsit del franquisme vers l'apoderament de la ciutadania.

Cal reconèixer la seva aportació de transició i metamorfosi, que permetria que els governs municipals posteriors poguessin treballar, en certa forma, alleugerits de la vella estructura del "règim".

L'adveniment del primer Ajuntament democràtic (1979-1983)

Arribem tot seguit a un altre episodi fonamental d'aquest relat, el del 3 d'abril de 1979, en què se celebraren les primeres eleccions municipals postfranquistes. Sortí com a força guanyadora el Partit dels Socialistes de Catalunya (PSC), que obtingué 16 dels 43 regidors que integraven l'aleshores Plenari municipal.

El nou alcalde, Narcís Serra i Serra, el primer plenament democràtic, es trobà un consistori precari de mitjans. Una de les conseqüències dels aleshores vigents Pactes de la Moncloa fou un seguit de sacrificis econòmics que, a canvi del naixent estat del benestar, portaren estreteses a la ciutadania, però també a l'Administració en general. Com a resultat s'esdevingué una important crisi econòmica que reduí de forma dràstica el pressupost de l'Ajuntament.



L'alcalde Narcís Serra amb Mercè Sala (esquerra) i al fons, Pasqual Maragall.
Colita. Arxiu Fotogràfic de Barcelona.

Tanmateix, el que es podria considerar un greu entrebanc per a la gestió de la ciutat quedà compensat, en certa forma, per l'ambient d'ebullició al carrer que, malgrat els esculls, empenyia a tirar endavant les reformes que demanaven els nous temps.

Situats en la deixadesa dels governs municipals franquistes, els reptes de la Barcelona que havia de renéixer eren d'escala gegantina. Es tractava de transformar la ciutat i fer-ho al compàs dels aires democràtics que bufaven, amb la idea sempre present de retornar la sobirania de la urbs als barcelonins.

Per fer possible aquests objectius calia canviar moltes coses a l'Ajuntament. De forma que, amb la idea de modernitzar l'organització, es posà mans a l'obra.

La reforma administrativa

És en aquest punt que trobem un moment bàsic quan, el mateix any 1979, es creà una Comissió de Reforma Administrativa de l'Ajuntament, l'acció de la qual englobaria un xic més enllà dels anys de govern de Narcís Serra (cal recordar que el desembre del 1982 Serra dimití del seu càrrec d'alcalde per fer-se amb la cartera del Ministeri de Defensa dins el primer govern del Partido Socialista Obrero Español, liderat per Felipe González).

Aquesta acció transformadora dins l'ens municipal es guià per un seguit d'objectius d'actuació interna i altres de projecció ciutadana.

Pel que fa a les metes intramurs, era inevitable la referència a l'austeritat. Aquest era un peatge no desitjat però, malauradament, el primer consistori democràtic assumí un Ajuntament amb manca de recursos i força endeutat.

Lligat a aquest primer objectiu intern hi havia un de segon, el de l'eficàcia en la gestió. Aquells eren temps de desorganització i descontrol administratiu, que impedié portar els afers municipals de forma correcta, generant-se endarreriments en la tramitació dels expedients, a voltes de prop de cinc anys. Calia repensar els circuits, reduir les diligències administratives, simplificar el que fos possible i aconseguir millorar els resultats.

Perquè això fos possible era imprescindible un clar coneixement de la realitat interna de l'organització, tan important per governar.

De forma que, des de la reforma administrativa, s'havien de destinar esforços a saber i comprendre què passava als serveis muni-

cipals, per tal de veure què es podria fer per aconseguir una major eficiència.

Tot això, que sona avui tan actual, ja eren fites per a l'Ajuntament fa 40 anys.

Com s'ha pogut observar, la reforma administrativa també tingué un pilar central, el del coneixement-informació del que passava en el si de l'organització. Tanmateix cal contemplar aquest mateix eix informatiu des de la seva vessant de proximitat amb la ciutadania. En aquesta ruta hi trobaríem la floració del telèfon 010 i de Barcelona-Informació, que justifica la publicació d'aquest treball.

Tanmateix, per tal de mantenir la lògica del discurs cronològic, en parlarem més tard.

La participació com a objectiu democràtic de projecció ciutadana

Més enllà dels pilars d'actuació interna de l'austeritat, l'eficàcia i la informació, contemplaríem altres pals de paller de la reforma administrativa, els que tenen a veure amb els objectius democràtics que promovia aquell primer Ajuntament sorgit de les urnes.

L'assoliment de la democràcia impulsava l'acció del Govern municipal vers unes altres fites. No era suficient la modernització de la maquinària interna: en la cruïlla de l'extraordinari moment que es vivia de canvi de dècada i de règim, calia retornar a la ciutadania la sobirania que li havia estat presa.

És per això que es començà a treballar en la prioritat de la participació popular (amb una eina d'importància cabdal, la descentralització, com veurem tot seguit).

La participació anava íntimament lligada a l'impuls de la democràcia a la ciutat, de forma que era un objectiu irrenunciable.

La traducció d'aquesta meta participativa havia de passar per l'apropament dels centres de decisió al veïnat de Barcelona, perquè la ciutadania tingués més veu que la de les eleccions de cada quatre anys. Per això progressivament, al llarg dels anys, van anar aflorant diverses expressions de participació veïnal, com ara les audiències públiques, els consells ciutadans o els consells de barri.

La descentralització com a eina de proximitat i eficàcia

Així mateix, aquesta perspectiva havia d'anar acompanyada per una altra aposta decisiva per part de l'Ajuntament, per una eina fonamental per comprendre l'evolució de la ciutat, la descentralització.

La descentralització pretenia lligar dos aspectes bàsics: la percepció d'una altra forma de fer política vers els barcelonins i barcelonines, amb un tarannà proper a les persones, participatiu i obert; i la millora en la qualitat dels serveis que es prestaven des de l'Ajuntament.

En un temps en què les grans administracions públiques tendien a acaparar poders de les perifèries i optar per la centralitat administrativa, el primer consistori democràtic optà per una estratègia contrària, de delegar capacitats als barris.

Val a dir que, a més d'apropar als barcelonins la decisió sobre el dia a dia del que passava a la ciutat, també es volia guanyar eficàcia a l'hora de la prestació de serveis des de la lògica de qui millor coneix els problemes, millor sabrà trobar-ne les solucions.

Al cap i a la fi es volia trencar l'herència franquista de lentitud, rigidesa i llunyania de l'Administració vers els administrats.

Per comprendre aquesta voluntat descentralitzadora també cal ser conscients de la força del moviment veïnal d'aquells anys. S'havia passat, des de la clandestinitat i la tolerància de l'aparició de les associacions de veïns i les comissions de barri dels anys seixanta i la primera meitat dels setanta, a una situació de fortalesa de la societat civil agrupada i combativa que tenia com a referent de ciutat la Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona, nascuda el 1974 d'una fusió d'entitats locals.

L'estratègia descentralitzadora de l'Ajuntament es cristal·litzà entre la voluntat política de fer-ho possible i el suport absolut del teixit associatiu.

L'Ajuntament, cada vegada més a prop. Els deu districtes i la coordinació sectorial

El 1980 s'iniciaren els estudis per distribuir el poder municipal dins el conjunt de Barcelona. Fou un camí llarg que desembocà el 18 de gener del 1984 quan s'aprovà al Plenari municipal, per unanimitat, el projecte que donava a llum verda als deu districtes.

L'eclosió d'aquestes demarcacions acabaria essent un fet que es podria qualificar com a "revolucionari", d'un grandíssim valor per a la modernització de l'ens municipal. El seu eix de gravetat, l'extensió de la democràcia cap als barris era, sens dubte, una forma més que satisfactòria de millorar de la relació amb la ciutadania i que possibilitava prendre, amb molta més precisió, el pols del que passava al carrer.

La cessió de competències als districtes va ser progressiva, durant el decurs de tota la dècada dels vuitanta i fins al 1990. Inicialment van anar rebent poders els àmbits en què calia una resposta ràpida al veïnat. De forma que es van anar descentralitzant competències de serveis generals (entre d'altres, el padró d'habitants o el registre general), de serveis tècnics (licències d'activitat i obres, ocupació de la via pública, guals, etc.), i de serveis personals (joventut, cultura, serveis socials, sanitat i esports, per citar algunes parcel·les).

La descentralització tingué un grandíssim impacte en l'organització municipal, i va contribuir a canviar la mentalitat interna i va arrelar absolutament la cultura de servei al ciutadà. Fou un canvi crucial en la forma d'operar sobre el territori i de relacionar-se amb els ciutadans, amb noves propostes de serveis i un augment de la qualitat dels ja existents.

Dins aquest procés de cessió d'atribucions als districtes també cal tenir present el contrapès que han significat les "àrees" o "sectors" en la gestió de la ciutat. Amb una mirada més global i de més llarg termini, sense la pressió de la quotidianitat dels barris, els sectors van anar encarnant l'objectiu d'imaginar Barcelona, planejar-la des dels seus diferents punts de vista (urbanístic, cultural, educatiu, de mobilitat, d'habitatge, etc.), i programar i executar actuacions de major abast que les dels districtes.

De l'urbanisme dels pedaços a la planificació de la ciutat. Els Jocs Olímpics (1983-1992)

Durant els darrers 40 anys, si bé amb accents diversos es va anar dedicant atenció als diversos àmbits de gestió de la ciutat, no es pot negar que el de l'urbanisme seria el que major petjada ha deixat en aquest temps.

Es podria dir que a partir del 1983 s'entrà en una nova forma de contemplar Barcelona, una lògica que deixava enrere el cicle dels "pedaços urbanístics", per afrontar un plantejament a gran escala.

Es traçava el camí cap a una autèntica "posada al dia" de la ciutat, per a l'impuls de la qual brollà un pretext gegantí: els Jocs Olímpics.

Deixant de banda que Barcelona havia optat anteriorment als Jocs Olímpics fins a tres ocasions, la història de les XXV Olimpíades a la ciutat tingué el seu punt de partida l'any 1980 quan Narcís Serra va proposar la idea de demanar els Jocs al Comitè Olímpic Internacional. Aquesta iniciativa fou aprovada per unanimitat al Plenari municipal el juny del 1981, moment a partir del qual s'iniciaren els

estudis previs orientats a la viabilitat de la proposta. Un informe presentat el novembre del 1982 confirmava que era factible organitzar l'esdeveniment.

Amb l'arribada de Pasqual Maragall a l'Alcaldia a finals del 1982 es produiria l'impuls definitiu al projecte amb la creació, el 1984, de l'Oficina Olímpica de Barcelona, que acabaria presentant la candidatura de la ciutat amb un pla que, a més, havia d'aconseguir el suport i el finançament necessari.

La tasca tècnica de l'Oficina Olímpica acabaria essent un dels tres pilars bàsics de la candidatura, conjuntament amb la de l'entesa institucional (entre l'Ajuntament, la Generalitat de Catalunya i el Govern d'Espanya), i la d'una societat civil mobilitzada, certament molt il·lusionada amb la meta de la Barcelona olímpica.

En l'impàs fins a l'assignació definitiva dels Jocs s'anaren perfilant les actuacions que caldria emprendre per respondre al repte olímpic, tant les que havien de realitzar-se a la pròpia ciutat com les que caldria emprendre a altres indrets.



Els alcaldes Pasqual Maragall i Narcís Serra poc després de l'acte de possessió de l'alcaldia del primer.

Autoria desconeguda.

Arxiu fotogràfic de Barcelona.

Barcelona olímpica. Les grans transformacions

Finalment arribà la data del 17 d'octubre de 1986, en què Barcelona fou elegida per a la celebració dels XXV Jocs Olímpics.

Més enllà de l'emoció del moment, compartida molt majoritàriament per la ciutadania i les institucions, aquella fita ha de ser entesa com l'inici definitiu de la transformació urbanística global de la ciutat. A Barcelona es posava en marxa un període de grans canvis que, a més, permetrien que se superés la crisi econòmica de la dècada dels vuitanta.

A més d'aquestes consideracions, Barcelona cercava projecció i reconeixement internacional. Els Jocs d'Estiu del 1992 havien de significar una altra gran fita històrica per a la ciutat en poc més de cent anys, després de la redefinició de Barcelona pel Pla Cerdà, les successives annexions dels municipis de l'entorn, a més de les dues grans Exposicions Universals del 1888 i del 1929.

D'entre les importantíssimes metes urbanístiques, amb més de tres-cents intervencions, cal destacar l'obertura de la Diagonal al

mar, eliminant l'enorme barrera de la línia fèrria que passava per la platja, que fou expropiada. A aquesta actuació seguí la construcció de la Vila Olímpica que, més enllà d'aquest fet puntual, significà que Barcelona, per fi, deixava de donar l'esquena a la Mediterrània.

A més de l'àrea de la Diagonal-Mar, altres dues zones de la ciutat es revitalitzaren fortament:

- Montjuïc. L'operació en aquest àmbit fou molt important, amb una remodelació integral que donà fruit a l'Anella Olímpica i diferents equipaments esportius: el Palau Sant Jordi, l'INEFC Barcelona, el camp de beisbol Pérez de Rozas i les renovacions de l'Estadi Olímpic Lluís Companys i les piscines Bernat Picornell. A més hi hagueren actuacions urbanístiques i d'infraestructures, com fou la torre "Calatrava" de telecomunicacions.

- La Vall d'Hebron. S'hi construí una altra de les viles olímpiques, a més de les instal·lacions esportives del Velòdrom d'Horta, el pavelló de la Vall d'Hebron, el centre municipal de tennis o el camp olímpic de tir.



Primer pla de Pasqual Maragall poc abans de deixar l'alcaldia el setembre de 1997.

Colita. Arxiu Fotogràfic de Barcelona.

Associada a l'àrea de la Vall d'Hebron, cal esmentar una altra de les grans transformacions de la ciutat, la dels diversos cinturons i rondes, que van representar un punt d'inflexió en la mobilitat de Barcelona.

Contextualitzades en el seu moment cal comprendre l'excepcionalitat d'aquestes infraestructures viàries, molt especialment de les rondes, amb les quals es pretenia alliberar el centre d'un trànsit excessiu que l'ofegava de fum i soroll.

La ciutat no deixa d'existir. Els barris en el focus

La gestió de Barcelona no tan sols havia de contemplar els extraordinaris treballs d'infraestructura. La ciutat, amb els seus 100 km² d'extensió, no es paralitzava mentre s'anaven executant les immenses actuacions esmentades. De forma que també dins la perspectiva urbanística calia tenir en consideració l'empenta, a partir de mitjans dels anys vuitanta, de la rehabilitació, la reforma i la millora dels barris, amb una inversió pública que acabaria essent molt important.

Per entendre-ho cal situar-nos de nou a la segona meitat dels anys setanta, en una Barcelona a voltes fosca i amb problemes greus de delinqüència i seguretat. Si bé el carrer bullia amb aires de llibertat en tots els sentits i s'ocupaven espais per a mil i una reivindicacions, la degradació territorial a Ciutat Vella i a altres barris era manifesta. Calia fer, sí o sí, una posada al dia del territori i, en aquesta conjuntura, es va apreciar l'oportunitat de guanyar espai per als veïns i veïnes, aprofitar les possibilitats de transformació per millorar la qualitat de vida dels residents.

És així com es començà una metamorfosi, a vegades de forma dràstica, a la qual es destinaren molts recursos. D'exemples en tindríem moltíssims, amb un de paradigmàtic, el del Raval. Es feu l'enderrocament d'illes de cases senceres i es donà pas a una nova rambla. Però també hi hagueren actuacions a voltes poc reconegudes, algunes lligades amb entorns degradats com els del Carmel o dels barris de muntanya de Nou Barris, però també al centre de la ciutat, a l'Eixample (com a mostra amb la recuperació dels interiors d'illa o l'obertura de petites places).

Les transformacions postolímpiques (1992-1997)

Un cop acabats els Jocs Olímpics un període de crisi s'esdevingué a la ciutat. La resposta a aquest moment no fou pas d'aturada de les inversions en les actuacions urbanístiques i d'infraestructures, sinó que se seguí dedicant recursos en àrees de gran transformació. La mirada se centrà als barris de l'est de la ciutat, de forma que s'anà actuant en projectes com els de la Sagrera (amb la perspectiva de l'arribada del tren d'alta velocitat a Barcelona), o a l'àmbit de la Trinitat.

També es focalitzà el front marítim a partir de la Vila Olímpica fins a arribar al Besòs; o la prolongació de la Diagonal fins al mar, on havia de tenir lloc una altra actuació urbanística molt important que havia de permetre la realització del Fòrum de les Cultures del 2004.

Aquestes actuacions postolímpiques s'iniciaren durant els darrers anys del mandat de Pasqual Maragall, qui, després de gairebé quinze anys de govern, deixà l'Alcaldia el setembre del 1997, amb la perspectiva de la candidatura socialista a les eleccions al Parlament de Catalunya d'octubre del 1999.

De la beneficència als drets de les persones

Al tombant de segle eren assumits socialment els pilars de l'estat del benestar: educació, sanitat, treball/pensions i... drets socials. Els 25 anys esdevinguts des de la caiguda de la dictadura havien consolidat aquest quart valor, que en un principi era entès sota un prisma paternalista, el de beneficència.

Des de l'Ajuntament de Barcelona es feu un llarg camí en l'evolució, al compàs dels canvis socials, dels criteris de responsabilitat pública, integració, universalitat i normalització, del que acabarien essent els drets de les persones i l'atenció a les situacions d'exclusió.

El punt inicial d'aquesta evolució és la creació, per Decret d'Alcaldia el juny del 1979, de l'Àrea de Serveis Socials. Era un primer pas que aviat, l'any 1981, vindria acompanyat de la inauguració del Centre de Serveis Socials (CSS) Erasme Janer, el primer que es posà en marxa al Raval i a la ciutat, al qual seguí el CSS Pau Casals, a Nou Barris.

Eren temps d'aprenentatge i de calibrar el que era necessari a cada moment. Així s'anà passant de l'assignació d'un únic treballador social per a cada 100.000 habitants, a una millor planificació.

Ciutadania de Barcelona reunida al port instants abans de saber-se que la ciutat seria la seu dels JJOO de 1992.

A. Lajusticia. Arxiu Fotogràfic de Barcelona.



Aquest pas hagués estat més difícil sense l'ajut i la coordinació de les entitats socials ciutadanes. De forma conjunta, es perfilà l'actual model de serveis socials amb dotacions de recursos per afrontar la realitat de cada moment.

Una altra passa clau és, l'any 1985, l'aprovació de la Llei de serveis socials de Catalunya, que en poc temps, el 1987, es traduirà en l'aprovació, per part de l'Ajuntament, del primer Pla d'actuació en serveis socials.

Aquest fou un pas clau, a la dècada dels anys noranta del segle XX, per al desplegament definitiu de les polítiques de serveis socials a la Casa Gran. És indubtable que la creació de nous centres de serveis socials fou el fet més destacat durant aquestes tres dècades, però no podem oblidar altres fites molt rellevants, com la implantació de la teleassistència i la posada en marxa del servei d'atenció domiciliària.

Als darrers deu o quinze anys han seguit amb un augment substancial de serveis, recursos humans, econòmics i d'infraestructures, a partir de l'aprovació del Model de serveis socials de Barcelona (el febrer del 2008), sota l'empara de la Llei de l'autonomia personal i de la dependència de desembre del 2006 i de la Llei de serveis socials d'octubre del 2007.

Tot plegat donà impuls a noves reformes en els àmbits organitzatiu, de gestió i de processos, la més important de les quals és el naixement de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), el gener del 2010. L'ens, a partir de la tasca de vora 900 professionals, és el responsable de gestionar 150 equipaments públics, entre els quals destaquen els 42 centres de serveis socials, els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIa), i altres equipaments d'acolliment per a persones en situació de risc d'exclusió residencial.

Aquests darrers anys la xarxa d'equipaments de serveis socials s'ha enriquit amb l'Oficina de Prestacions Socials i Econòmiques, programes amb molt èxit com Radars o, més recentment, els derivats de la innovació en l'abordatge dels reptes relacionats amb l'atenció a les persones.

Una ciutat consolidada (1997-2006)

Maragall fou rellevat pel també socialista Joan Clos i Matheu, en un mandat que s'allargà fins al setembre del 2006, quan cessà en l'Alcaldia per esdevenir ministre d'Indústria, Turisme i Comerç del Govern socialista de José Luís Rodríguez Zapatero.

Clos va heretar el govern d'una ciutat consolidada i una capital en renaixement econòmic.

Tot i això, internament es vetllà molt especialment per l'atenció al control de la despesa. En aquest punt fou clau la creació de la nova Gerència Municipal, que assolí, per primer cop, el superàvit econòmic a les arques municipals.

A mig camí entre la vessant interna i l'externa cal recordar un altre fet cabdal: l'aprovació de la Carta municipal de Barcelona, que reconeixia l'especialitat del règim jurídic de la ciutat. Aquest text, de desembre del 1998, preveia el "règim especial" del qual gaudia la ciutat, entre d'altres, en matèria d'urbanisme, d'infraestructures i d'habitatge. Aquest fet implicava que Barcelona havia de gaudir d'un conjunt de competències singulars. La Carta municipal

estructurà l'organització municipal en diferents comissions informatives del Plenari i en diversos consells de coordinació política i participació.

Ja dins el pla plenament extern hem de referir-nos a diversos fets i realitzacions.

En clau de transport públic podríem començar per la signatura, el 1998, del Pacte de mobilitat. El conjunt de mesures que comportà impulsaren l'obertura de Barcelona al seu entorn metropolità. En aquesta mateixa línia cal esmentar l'aparició del primer Pla Director d'infraestructures i la posada en marxa de la integració tarifària per fomentar l'ús del transport públic. A més de la inauguració de tres noves parades del metro: Mundet, Valldaura i Canyelles, l'any 2001.

Un altre aspecte "estrella" dels anys de mandat de Clos fou l'impuls de les activitats econòmiques lligades a l'alta tecnologia. L'Ajuntament se centrà, especialment des del 1999, en un projecte emblemàtic: el nou barri tecnològic 22@. A semblança del que passava a altres indrets del món anglosaxó, es pretenia crear un 'districte econòmic' que oferís oportunitats de futur, capaç d'atraure inversions per a la ciutat, a partir de clústers o concentracions d'empreses.



L'alcalde Joan Clos al Poble Nou amb, al fons, obres prèvies al Fòrum de les Cultures 2004. Colita. Arxiu fotogràfic de Barcelona

Imatge del Teatre Grec durant un espectacle nocturn.
Vicente Zambrano. Ajuntament de Barcelona.



L'estímul de l'activitat també tingué lligams amb la ciència a partir de l'impuls del Parc de Recerca Biomèdica i el Parc de Recerca de la Universitat de Barcelona.

Ja esmentat anteriorment, un altre fet destacat fou el desenvolupament del projecte, ideat el 1996 encara durant el mandat de Maragall, del Fòrum Universal de les Cultures Barcelona 2004 (organitzat pel mateix Ajuntament, la Generalitat de Catalunya, el Govern d'Espanya i la UNESCO). El Fòrum s'havia de desplegar a l'espai litoral de les immediacions del riu Besòs, de forma que es feu una important reurbanització de la zona que donà com a resultat l'ampliació i la cobertura de la depuradora del Besòs, el nou Centre de Convencions o l'Auditori de l'Edifici Fòrum.

Als 141 dies que durà l'esdeveniment (centrat en els eixos temàtics del desenvolupament sostenible, les condicions per a la pau i la diversitat cultural), hi assistiren més de tres milions de persones.

La cultura, la més gran i la més propera

Una primera consideració a tenir present és que el protagonisme en la promoció de la cultura per part de l'Ajuntament ha estat encarnat per dues realitats successives: des de la recuperació democràtica el conjunt dels ens de l'Àrea de Cultura, l'Institut Municipal Barcelona Espectacles i del Centre gestor de

museus; i, a partir del 1996, de l'Institut de Cultura de Barcelona, com a resultat de la fusió de les altres tres realitats organitzatives.

Aquests han estat els pilars que han permès que la cultura hagi ocupat aquests darrers 40 anys un lloc destacat en l'acció vers la ciutadania.

Un primer eix d'actuació cultural en aquest temps ha estat la promoció de festivals i esdeveniments culturals singulars. Aquí es fa necessari esmentar el Festival Grec, que si bé s'inicià de forma privada el 1976, no serà fins al 1979 que, gràcies al lideratge municipal, s'arribà a consolidar en l'oferta de qualitat que és avui dia a l'estiu.

Altres cicles i festivals a recordar serien Barcelona Negra (de gènere literari policíac), la Setmana de Poesia o, més darrerament, la Biennal de Pensament.

Tanmateix el gran esdeveniment popular ha estat les Festes de la Mercè, que, com les coneixem avui, experimentaren una metamorfosi justament a finals dels anys setanta, quan l'Ajuntament decideix de transformar la festa major de la ciutat. Una vegada més, en el rerefons d'aquests canvis hi ha l'afany de democratització que s'impulsava des de l'ens municipal, i que es volia traduir en un major pes de l'activitat festiva i la cultura al carrer. Es volia potenciar altres vessants culturals com la música (amb el BAM, Barcelona Acció Musical), les arts de carrer o diversa tipologia d'espectacles que durant aquestes quatre dècades han ocupat més i més espais públics, amb la col·laboració decisiva d'entitats de tota la ciutat.

Dins l'àmbit festiu, a banda de les Festes de la Mercè i d'altres mostres festives com La Laia (festa major d'hivern), també cal comentar el ple suport de l'Ajuntament a les festes populars de barris, bàsicament mitjançant l'acció dels districtes municipals.

El segon bloc d'acció cultural fa referència als grans equipaments d'àmbit de país i ciutat generats des de l'arribada de la democràcia a la ciutat. Dins el que són les arts escèniques esmentaríem el Mercat de les Flors. Peça clau en la seva concepció com a espai escènic fou la llavors regidora Maria Aurèlia Capmany, que proposà un nou ús per a l'edifici noucentista del Palau de l'Agricultura, construït arran de l'Exposició Internacional del 1929. Després d'unes obres de condicionament, el nou Mercat de les Flors fou inaugurat el 1985.

Un altre espai de referència cultural és el de L'Auditori, inaugurat el 1999. A més de la seva programació musical, és seu de l'Orquestra Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya, de la Banda Municipal i del Museu de la Música.

Pel que fa a les arts plàstiques, en aquests 40 anys hem assistit a diversos fets rellevants: entre d'altres, l'obertura d'equipaments museístics de la importància del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (Macba, inaugurat el 1995), el Disseny Hub Barcelona (Museu del Disseny en la seva seu de la plaça de les Glòries, obert el desembre del 2014), o la nova seu unificada del Museu de Ciències Naturals a l'Edifici Fòrum (el març del 2011).

A banda d'això cal citar el Museu Picasso, que, inaugurat el 1963, ha tingut fins a quatre ampliacions en altres tants palaus del carrer de Montcada.

Per acabar, tenim un tercer bloc, el dels equipaments de proximitat, en relació amb el qual destaca una primera referència d'èxit, la de les biblioteques, una aposta clau de Barcelona en la difusió de la cultura. Ben poc té de comú el model poc desenvolupat de les biblioteques - espais d'estudi existent des de finals dels anys setanta i els anys vuitanta, a la situació actual fruit de l'engegada del Pla de biblioteques que es posà en funcionament el 1998.

La transformació ha estat immensa, i s'ha arribat a una xarxa de 40 biblioteques de model nòrdic, que són gaudides per un 55% dels barcelonins. Les biblioteques de Barcelona són un sòlid referent cultural en què, a més de la lectura, es realitzen més de tres mil activitats a l'any.

Una altra de les potes de la cultura de proximitat és l'encarnada pels centres cívics. Es posaren en marxa coincidint amb els primers anys de consolidació de la democràcia. El primer fou el Centre Cívic Guinardó, inaugurat el 1982. Des de llavors s'ha arribat a la xifra de 52 d'aquests equipaments que ofereixen activitats culturals, formació no reglada i, sobretot, són espais de referència dels barris.

Una nova mirada a la gent de Barcelona (2006-2011)

A Clos el succeí Jordi Hereu i Boher, provinent també del PSC. Fou batlle de la Barcelona del setembre del 2006 al juliol del 2011.

En línies generals, del seu mandat es pot destacar el fet que, sense oblidar alguns projectes urbanístics singulars, la prioritat dels seus anys de govern foren la cohesió social i territorial.

Eina clau d'aquest objectiu fou un instrument d'organització interna de l'Ajuntament, el Model de gestió Barcelona 2.0.

Implantat l'any 2009, el Barcelona 2.0 fou un pla estratègic amb una alta dotació econòmica per avançar en la modernització de la institució i per posar en relleu la "Barcelona real", la dels barris.

El model Barcelona 2.0 donà un nou impuls en la modernització de l'organització de l'Ajuntament, amb un major accent en l'estructura gerencial de l'Ajuntament, en què la prioritat se centrava en la gestió sota criteris d'eficiència.



L'alcalde Jordi Hereu a la galeria gòtica de l'Ajuntament de Barcelona.
Carlos Spottorno. Ajuntament de Barcelona.

Aquest fou un important pas en la posada al dia de la institució, que donaria com a fruits rellevants els esforços per simplificar l'obtenció de llicències, la renovació del parc informàtic o la dotació d'eines noves per a col·lectius concrets de la institució, com ara els inspectors o la Guàrdia Urbana, que incorporaren PDAs per a la seva tasca quotidiana.

En la banda més social cal citar que el Barcelona 2.0 dotà de més flexibilitat els districtes, amb la incorporació d'una nova figura, la dels tècnics de barri, a la vegada que es recuperaven antics espais de decisió veïnal com han estat aquests darrers anys els consells de barri.

També es podria esmentar algun vessant rellevant de la cohesió social durant el mandat d'Hereu, com ara el de l'Educació. Aquest fou un dels més destacats, amb el punt d'inflexió de la consolidació del model educatiu de l'escola pública. En aquesta línia destacaria la posada en marxa, el 2009, del Consorci d'Educació de Barcelona. Previst en la Carta de Barcelona, el Consorci, participat per la Generalitat i l'Ajuntament, passà a gestionar l'aleshores xarxa dels 97 centres educatius de la ciutat. A més a més, durant aquests anys, maduraren ens diversos en relació amb l'educació, com el Consell de Coordinació Pedagògica, la Xarxa de Ciutats Educadores, el Consell de la Formació Professional, la Fundació BCN FP o el Projecte Educatiu de Ciutat. Tot això conjuntament amb l'aposta municipal per la creació d'una vigorosa xarxa d'escoles bressol.

Encara del mandat de Jordi Hereu es podria esmentar algun altre fet destacable dins l'àmbit de la mobilitat, la posada en marxa del servei de bicicletes públiques (també anomenat Bicing), o l'arribada del metro al barri del Carmel.

Crisi econòmica, consulta de la Diagonal i canvi de Govern municipal (2011-2015)

Tanmateix els anys del mandat de Jordi Hereu estigueren marcats també per les conseqüències de la crisi econòmica mundial de l'any 2008. Barcelona no es lliurà de les repercussions de l'esclat de la bombolla financera global, cosa que portà a un augment considerable de la desocupació que, unit a les retallades en prestacions socials, va portar una part considerable de la població a una precarietat sense precedents.

Sense ser-ne responsable directe, el gabinet de Jordi Hereu quedà impactat per la situació i, a poc a poc, perdria la confiança de la ciutadania.

Per acabar-ho d'adobar, tingué lloc l'episodi de la fallida reforma de la Diagonal. L'alcaldia havia apostat per una consulta entre dues opcions, "bulevard" o "rambla", a les quals s'afegí una tercera que era la de "cap de les dues anteriors". La votació tingué lloc el març del 2010 i, amb una molt baixa participació, finalment hi guanyà de forma aclaparadora (per un 80%), la tercera opció, que defensava el llavors líder de Convergència i Unió (CiU), Xavier Trias i Vidal de Llobatera.

Aquella derrota erosionà l'Alcaldia i, indirectament, també tingué a veure amb la victòria de Xavier Trias a les eleccions municipals de



L'alcaldre Xavier Trias en una intervenció relativa a la mobilitat, l'any 2013.

Vicente Zambrano. Ajuntament de Barcelona.

maig del 2011. Després de més de trenta anys de govern socialista, CiU, amb 14 de 41 regidors, passava a governar la ciutat.

Amb la crisi global que encara era en un moment de creixement, el Govern de Trias s'assentà en la reactivació de l'economia de la ciutat i l'atenció a les realitats socials dels barcelonins.

En relació amb el primer objectiu, es posà en marxa l'Oficina d'Atenció a l'Empresa, on es feien serveis d'assessorament i tràmits empresarials.

En clau econòmica també es feren esforços per explicar les oportunitats de negocis que ofería Barcelona. En aquests anys, quan el fenomen de la saturació turística ja era detectat com a tal, malgrat que no es pogué aprovar el Pla especial urbanístic de regulació dels pisos turístics, s'engegaren accions per descentralitzar la presència de visitants del centre de la ciutat.

Com a darrer element de promoció econòmica, cal evocar que els quatre anys en què Trias presidí el consistori es caracteritzaren per una visió integradora de les relacions entre els sectors públic i privat.

Internament es treballà per l'estabilitat pressupostària de l'Ajuntament, i es va aconseguir la reducció d'un 10% del deute existent.

Pel que fa a l'accent social, en el context de plena ebullició de la crisi, el mandat també promogué les polítiques d'equitat, amb un increment d'un 40% del pressupost per aquest tipus de despesa. Es podria recordar que es va donar cobertura al 100% de les sol·licituds d'accés a les beques-menjador.

En referència a les principals actuacions urbanístiques, cal citar la reforma de la Diagonal (amb una nova distribució del tram comprès entre la plaça de Francesc Macià i el passeig de Gràcia), del mateix passeig de Gràcia, del passeig Sant Joan, i l'inici de les obres de cobertura ferroviària a Sants i el projecte de Glòries.

A més a més, es va aprovar un pla d'usos per a Ciutat Vella.

Pel que fa a la mobilitat és important recordar que es començà a desplegar el projecte de la Xarxa Ortogonal d'Autobusos.

Per acabar, caldria esmentar l'àmbit cultural en què el mandat de Xavier Trias coincidí amb el tricentenari dels fets del 1714. Durant aquests anys es van accentuar les polítiques de suport de les festes i tradicions, i molt especialment amb diverses accions, es feu memòria de la derrota catalana.



Imatge de la tradicional sortida de la Cursa de la Mercè a l'àmbit de Montjuïc.
Vicente Zambrano. Ajuntament de Barcelona.

La promoció de l'esport

Deixant de banda el que foren els Jocs Olímpics i el suport absolut de l'Ajuntament, cal reconèixer que el pes de polítiques esportives municipals en aquests 40 darrers anys ha recaigut en la promoció de l'esport de base i popular, amb els objectius de la democratització de la pràctica esportiva i la promoció d'un l'estil de vida actiu i saludable.

Aquest seria el moll de l'os del model esportiu de ciutat, que s'ha anat concretant en una xarxa de centres municipals (CEMs) permetent la pràctica d'un ampli ventall de modalitats esportives de forma assequible i amb instal·lacions de qualitat. S'ha arribat a més de 40 centres esportius polivalents, una seixantena de recintes esportius diversos (pavellons, camps de futbol o pistes poliesportives), i una vintena d'instal·lacions especialitzades. Aquest conjunt d'equipaments compten amb més de 200.000 abonats i de 300.000 usuaris en general.

Els CEMs són recintes de titularitat municipal, amb gestió concedida mitjançant concurs públic, a una empresa, club o entitat. A més, part dels ingressos de l'explotació d'aquestes instal·lacions es reinverteix en programes de promoció esportiva per a grups de població. Exemples en són, per a infants i adolescents, els programa "Ja nedo", les activitats d'estiu Campus Olímpia, o les espor-

tives extraescolars; per al segment de les persones grans, en trobem les activitats per evitar el sedentarisme (programes "Activa't" o "Ens movem"); per a les persones amb discapacitat, la promoció de l'activitat esportiva inclusiva; per a la pràctica de l'esport femení, s'han desenvolupat polítiques de promoció de la paritat; i en darrer extrem també cal preveure la diversificació de l'oferta esportiva (aquí, citar el suport al programa Barnatresc).

Una altra actuació de suport a la pràctica esportiva ha estat la d'atorgar subvencions a les entitats de la ciutat, o la tasca en favor de clubs federats.

A banda d'això, l'Ajuntament també ha tingut una altra línia d'actuació de suport d'esdeveniments esportius singulars lligats a la història de la ciutat. Exemples són activitats arrelades en el temps, com la cursa Jean Bouin o el memorial Blume de gimnàstica. També campionats europeus o mundials de diverses disciplines, o fets puntuals singulars com la regata Barcelona World Race. I activitats com la Marató de Barcelona, la Mitja Marató, les Curses de la Mercè, d'El Corte Inglés o la de Bombers.

Per acabar, cal recordar la posada en funcionament del Museu Olímpic i de l'Esport Joan Antoni Samaranch, inaugurat l'any 2007 i gestionat per la Fundació Barcelona Olímpica.



L'alcaldesa Ada Colau en una de les seves trobades ciutadanes, al barri del Guinardó, el febrer de 2018.
Marc Lozano. Ajuntament de Barcelona.

Amb el focus posat en els drets de les persones (2015-2019)

Un cop exhaurit el termini de quatre anys del mandat de Xavier Trias, el 24 de maig de 2015 se celebraren unes noves eleccions municipals, a les quals es presentà la plataforma ciutadana Barcelona en Comú, confluència de diverses formacions i moviments d'esquerres. Barcelona en Comú es començà a gestar a mitjans de l'any anterior i, en el termini de divuit mesos, aconseguí fer-se amb l'Alcaldia de Barcelona.

La formació era encapçalada per l'activista Ada Colau i Ballano, que esdevingué alcaldessa de la ciutat.

Barcelona en Comú proposava uns eixos trencadors respecte a l'anterior mandat, posant el focus en els drets de les persones i en diversos pilars programàtics.

Un primer àmbit a destacar és el de l'habitatge, amb diverses accions, sobretot la promoció del de caràcter públic. Però també s'impulsaren les sancions a entitats financeres per la tinència de pisos buits, la reserva d'habitatge protegit a les promocions privades, la posada en marxa d'unitats antidesnonaments, les denúncies per assetjament immobiliari o l'impuls d'alternatives d'habitatge com el cohabitatge.

Un altre pilar destacat fou el de la lluita contra la pobresa energètica, amb una vigilància de les companyies de serveis per garantir els drets energètics, la creació de nous punts d'assessorament energètic, o la rebaixa del rebut de l'aigua. Punt i a part fou la posada en funcionament de la companyia elèctrica pública, Barcelona Energia.

Dins l'àmbit social, s'incrementà fortament la despesa i es reforçaren els Serveis Socials municipals per aconseguir una reducció del temps d'espera de primera visita. En relació amb les persones grans es va incrementar un 60% la despesa dels programes i serveis d'atenció. També es va apujar de forma important el pressupost del Servei d'Atenció a la Dependència i es crearen les "superilles socials" per millorar l'atenció des de la proximitat. Complementant-ho tot s'amplià el nombre de llits per a persones sense llar i s'arribaren a oferir més de 26.000 beques-menjador per a infants.

Tot plegat amb altres mesures socials com la congelació de l'impost de béns immobles i la seva subvenció per a famílies vulnerables.

El focus de l'acció de govern també es posà en els barris. Primerament amb les inversions dels plans de barri, que representaren uns 150 milions d'euros per a setze barris. També amb la recuperació

de patrimoni per a ús veïnal, en què destaca el projecte posat en marxa de l'antiga presó model o altres espais que s'han retornat a la ciutadania (edificis del Borsí, Can 60, Via Laietana 8-10, Ateneu Enciclopèdic o la Cooperativa S. XX, entre d'altres), o el desplegament dels plans de desenvolupament econòmic de districte i els baixos de protecció oficial.

Pel que fa al turisme, es volgué posar ordre a la massificació que vivia Barcelona. La mesura més destacada fou l'establiment del Pla d'allotjaments (PEUAT), que evitava l'obertura de nous establiments turístics. Es perseguí i se sancionaren les plataformes d'anuncis de pisos il·legals, alhora que es tancà vora cinc mil d'aquests allotjaments.

La mobilitat també experimentà importants transformacions, malgrat que en el mandat no s'arribà a implantar, com es pretenia, la connexió del tramvia per la Diagonal. Realitzacions que sí que es concretaren foren les de l'arribada del metro al barri de la Marina, el final del desplegament de la xarxa ortogonal de busos, l'ampliació de la xarxa de carrils bici fins a arribar als 200 km, la congelació dels preus del transport públic (amb una única pujada l'any 2018), o l'aprovació del Protocol pels episodis de contaminació i no circulació de cotxes més contaminants.

També dins l'àmbit mediambiental es va impulsar el projecte de superilles a diversos llocs de Barcelona, el Pla Clima 2018-2030 i noves àrees verdes.

Pel que fa a l'urbanisme es desbloquejaren grans obres pendents, com l'avinguda Meridiana, Glòries, el cobriment d'un tram de la ronda de Dalt, a banda de transformacions d'eixos de ciutat (Pere IV, Gran de Sant Andreu o Riera de Cassoles).

En l'àmbit de l'educació, entre d'altres fets destacats, es van crear sis noves escoles bressol.

També cal citar les accions en favor de l'economia social i solidària. L'Ajuntament desenvolupava polítiques específiques de suport de les economies alternatives. A més, Barcelona Activa amplià la seva àrea d'acció amb l'assessorament a les persones i col·laborà en triplicar els plans d'ocupació de la pròpia corporació.

Una altra vessant important de l'acció de govern de Barcelona en Comú fou la dels Drets de Ciutadania. Fou una tasca desenvolupada en diversos fronts, com el feminista i la lluita contra les violències sexuals; la llibertat de gènere i diversitat (amb l'obertura del primer centre LGTBI municipal de l'Estat); o la defensa dels drets de les persones migrants i refugiades.

Igualment cal comentar la remunicipalització de serveis que havien sofert graus diversos d'externalització. Afectaren cinc escoles bressol, els punts d'informació i atenció a les dones (PIAD) o el servei d'atenció i acollida a les dones que pateixen violència de gènere (SARA).

I per acabar, lligant-ho amb l'objectiu d'aquest llibre, el servei telefònic del 010 va passar a ser gratuït, un reconeixement que l'accés a la informació també va ser considerat com a bé públic i d'interès general.



Façana principal de l'Ajuntament de Barcelona, a la plaça de Sant Jaume. Vicente Zambrano. Ajuntament de Barcelona.

La informació, dret fonamental de les societats madures

[Armand Gasulla]

Al començament del capítol anterior, dedicat a l'evolució de l'Ajuntament els darrers anys, explicàvem que un dels eixos de la reforma administrativa engegada el 1979 fou el del coneixement del que passava en el si de la corporació municipal per tal de millorar l'engranatge de la Casa Gran, per fer-lo més eficient en la gestió dels afers de la ciutat. Com es pot observar, el coneixement o la informació del que passava en l'organització, interiorment, era un factor crític per a la presa de decisions transcendents.



Montserrat Vallès informant des del servei telefònic 010.
(Arxiu particular).

Però d'igual forma que era previst aquest eix informatiu de portes endins, era susceptible també de tenir una projecció exterior. Això no passà per alt als gestors d'aquells primers anys de democràcia, que s'adonaren que la informació era també una eina eficaç entesa des de la seva vessant de proximitat vers la ciutadania. La comunicació, compresa com a transmissió d'informació, podia ser un instrument fonamental per edificar, en els nous temps de fugida de la foscor dels anys de la dictadura, la desitjada plenitud democràtica.

Aquesta fou, doncs, una intuïció encertada que tingueren els responsables de la Corporació, en relació directa amb el concepte d'accés a la informació com a dret fonamental de les societats madures.

Per això, sense obviar l'eficiència en la gestió de recursos que també significava apropar la ciutadania a les seves necessitats informatives, cal reconèixer que hi havia l'afany democratitzador en els passos que es donaren per construir canals comunicatius àgils, amb voluntat de permanència i cada vegada més sofisticats. Dit d'una altra forma, al darrere hi havia també, de forma més o menys perceptible per part dels qui ho van impulsar, una intencionalitat ideològica: l'accés a la informació era una peça clau per a la participació i la plenitud social dels veïns i veïnes de Barcelona.

La informació, ja ho sabem prou, és necessària per a la igualtat d'oportunitats (la manca d'accés a la informació provoca discriminació social), per a la llibertat d'elecció (una major informació permet una millor presa de decisions) i, en suma, per a la participació social (conèixer és condició prèvia a participar)

Com sempre ha estat així, "informació és poder". Poder per als responsables polítics, però també per poder-lo compartir amb una ciutadania apoderada en la determinació dels rumbos de Barcelona.

Desenvolupament de continguts del llibre

Arriba el moment d'aterrar el marc històric amb les diferents fases, serveis i productes de Barcelona-Informació (recordem una altra vegada que aquest serà el nom genèric que farem servir en relació amb les diverses denominacions que al llarg de tots aquests anys ha tingut l'ens gestor de la comunicació ciutadana de l'Ajuntament). Per fer-ho entrem en la cinquantena d'articles que desglossen quines foren les accions, les persones que les van gestionar i quins resultats s'obtingueren, d'aquest camí cap a un model de comunicació extraordinari com l'impulsat per a Barcelona, que es traduí en un torrent de propostes i de reconeixements que han arribat fins als nostres dies.

Aquests articles s'organitzen atenent als capítols següents:

- De la intuïció a la materialització del telèfon 010

Hi trobem un conjunt de tres articles que, des de diversos accents, aborden dues figures claus de l'aparició de Barcelona-Infomació, Josep Maria Canals i Xosé Nóvoa.

Altres dos articles ens exposen la fase prèvia a l'enlairament del projecte del telèfon 010.

- El telèfon 010, la seva organització interna i els recursos humans
Aquest capítol entra a descriure els primers anys de Barcelona-Infomació, bàsicament els que tenen lloc a l'Edifici Colom, al final de la Rambla.

El primer text és una visió sintètica d'aspectes claus sobre el funcionament del servei telefònic del 010.

Els dos següents tracten el punt de vista organitzatiu i els àmbits de coordinació interna.

A continuació hi trobem dues col·laboracions, que tracten el 2n Nivell de resposta telefònica i del torn de nit.

Tot seguit hi ha un article que és la reproducció d'un text publicat a *La Vanguardia* l'any 1988, que dona la idea del funcionament regular del telèfon 010.



Grup de treballadores i treballadors de Barcelona-Infomació en una celebració a l'edifici Colom. (Arxiu particular).

Els dos següents texts aborden una de les singularitats impulsades per Barcelona-Infomació, el Mòdul Professional d'Infomació i Atenció al Públic, pedrera del telèfon 010 i de serveis d'infomació d'altres organismes i empreses.

Finalment trobem un darrer article que explica els esforços de l'Ajuntament per dignificar el tracte que s'havia de tenir vers la ciutadania des dels diversos canals disponibles.

- La tecnologia dels primers anys al servei de Barcelona-Infomació
El capítol s'inicia amb l'explicació del distribuïdor de trucades telefòniques del 010.

Tot seguit trobem dos articles dedicats al servei de resposta vocal automàtica Audiotex i als panells electrònics d'infomació.

Finalment tenim quatre col·laboracions que detallen la gestió que es feu dels serveis de videotext i Minitel des de Barcelona-Infomació

- Els productes de Barcelona-Infomació en format paper
Aquest capítol, en els seus dos primers articles, detalla quins foren els diferents productes editorials que es van impulsar durant diversos anys des de Barcelona-Infomació, molt especialment la Guia ciutadana.

Un tercer text entra a comentar l'existència dels butlletins en paper realitzats per l'Ajuntament de Barcelona del 1981 al 2011. Malgrat que no foren responsabilitat de Barcelona-Infomació, era important que se'n parlés en aquest llibre per la seva vocació d'eina de comunicació vers la ciutadania.

- Projecció de Barcelona-Infomació, Publicitat i Costos del servei
En aquest tram del llibre recollim tres aspectes diferenciats.

El primer és el paper destacat que tingué Barcelona-Infomació en el context dels Jocs Olímpics del 1992.

També dins la línia de projecció més enllà del seu espai de comunicació, hi ha una segona col·laboració que parla del reconeixement de la tasca que es feia a Barcelona-Infomació i les innumbrables col·laboracions institucionals que l'ens tingué amb altres institucions i empreses.

El segon bloc, mitjançant dos articles, recorda com gran part de la publicitat institucional de l'Ajuntament a diaris i revistes era portada des de les oficines de Barcelona-Infomació.

El darrer text, una aproximació als costos de Barcelona-Infomació, és un recull de dades econòmiques diverses dels diferents serveis que en depenien i de les oficines d'atenció ciutadana.

- Barcelona-Infomació als anys noranta

Aquest capítol se centra en tres articles que aborden la situació de Barcelona-Infomació després de la cita olímpica i durant la resta de la dècada.

La primera d'aquestes col·laboracions tracta aspectes tan importants com la saturació del servei telefònic, la reducció del servei i de la despesa, l'entroncament d'aquesta situació amb la proposta del 010 Metropolità, la controvèrsia en relació amb l'accés a les dades personals, la privatització parcial del servei i, força anys més tard, el retorn a la gratuïtat.

El segon article se centra en els projectes que es gestionaven a Barcelona-Informació durant la meitat dels anys noranta, entre els quals es fa una pinzellada sobre el portal web de l'Ajuntament.

Finalment el tercer parla de l'aparició de la 'Xarxa de Comunicació', eina de coordinació dels caps de comunicació de districte i sectors en la seva tasca d'informació a la ciutadania.

- La tecnologia de nou com a suport i plataforma de nous mitjans
Com a continuació de l'aproximació que se'n feia just a la finalització del capítol anterior, aquest nou s'inicia amb una explicació més detallada dels primers passos i la consolidació de la posició de l'Ajuntament a Internet.

Tot seguit s'aprofundeix en un nou període d'aplicació de la vessant tecnològica a Barcelona-Informació amb tres altres articles, els dos primers enfocats també a la comunicació externa com ha estat la gestió relativa a les xarxes socials i les aplicacions telefòniques i de mobilitat de l'Ajuntament, i un altre que té a veure amb

l'interior de l'organització, on es descriuen els canvis profunds de les seves bases de dades al llarg del temps.

- El servei de tràmits per telèfon i el desplegament definitiu de les oficines d'atenció ciutadana (OACs)

En aquest vuitè capítol s'aborden dos projectes molt destacats impulsats, en diferents graus, des de Barcelona-Informació: el Servei de Tràmits per telèfon (una altra mostra interna d'imaginació, determinació i excel·lència), i les oficines d'atenció ciutadana, que són tractades mitjançant dos texts.

- Les darreres apostes en la comunicació ciutadana a Barcelona-Informació

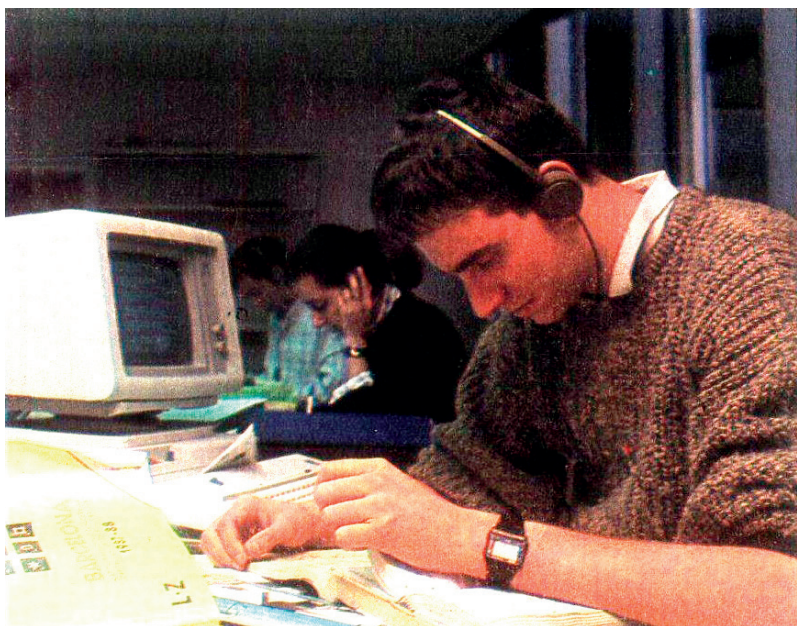
Aquest nou capítol se centra en la tasca de Barcelona-Informació aquests darrers anys, en relació amb la implantació de polítiques de qualitat dels serveis de l'Ajuntament, molt especialment les relacionades amb els sistema IRIS de gestió de queixes i suggeriments, però també la gestió dels tràmits i les adaptacions dels canals d'atenció ciutadana als reptes d'aquesta segona dècada del segle XXI (i, inesperadament, al que representà la crisi sanitària dels anys 2020 i 2021).

En total són cinc articles que aprofundeixen en aquestes idees.

- Anecdotalari. Anys d'experiència relatats pels treballadors de Barcelona-Informació

Per acabar, el llibre aporta un seguit de articles que entren a comentar aspectes singulars i anècdotes viscudes pels treballadors i treballadores de Barcelona-Informació. S'hi presenten onze articles que tracten aspectes molt variats i que ens traslladen a l'ambient de joventut, entusiasme i bona companyonia existent dins el servei.

Passem a continuació a entrar al primer dels capítols, dedicat a les bases que van possibilitar l'aparició del telèfon d'informació 010.



Lluís Josep Ramoneda cercant la resposta a una petició d'informació, l'any 1988. (Arxiu particular).

De la intuïció a la materialització del telèfon 010

Josep Maria Canals i els inicis del 010

[Carmen San Miguel]

Josep Maria Canals. Exemple i treball pel bé públic

[Rosa Figueras i Teresa Cherta]

Xosé Nóvoa, l'executor discret

[Magda Ferrer]

Relectura dels orígens de Barcelona-Informació

[Juan Manuel Ortega]

Temps era temps

[Eulàlia Pardo de Atín i Montserrat Orpinell]

Josep Maria Canals i els inicis del 010

[Carmen San Miguel]



El present article aprofundeix en les arrels del telèfon 010, de Barcelona-Informació i en la perspicax mirada d'en Josep Maria Canals.

Com es podrà veure, Canals fou un home intel·ligent que, a partir d'experiències diverses i a voltes inconnexes, va posar en marxa el servei telefònic d'atenció ciutadana.

Carmen San Miguel ens fa cinc cèntims de com va materialitzar una idea extraordinàriament innovadora, però també arribada i difícil. També ens evoca l'home que sabia dialogar i rodejar-se d'altres persones que, com ell, lluitaren perquè el somni d'una ciutadania ben informada es materialitzés en realitats tangibles.

Josep Maria Canals, al centre de la imatge rodejat de treballadors de Barcelona-Informació, en la celebració del seu comiat del servei. (Arxiu particular).

Els anys vuitanta van ser per a l'Ajuntament de Barcelona de gran activitat per a la modernització, la millora de la ciutat i de la seva administració.

L'Ajuntament democràtic havia definit com a qüestions prioritàries la lluita contra les desigualtats i la millora de les condicions de vida de la ciutadania. Les petites obres als barris ("sargir els espais", en deien), la millora dels serveis municipals i dels equipaments, perseguïen aquests objectius.

Les reunions amb les associacions de veïns i membres actius de la societat barcelonina havien de servir per conèixer les aspiracions i desitjos col·lectius i, alhora, per comunicar els plans i projectes municipals.

Donar i rebre informació era una nova forma de governar.

Ens remuntem uns anys enrere

Uns anys abans, el 1968, s'havia inaugurat el Centre de l'Ordinador Municipal (COM), ens municipal de processament de dades innovador en l'àmbit de l'Administració local espanyola, amb el qual Barcelona va ser pionera en la utilització de la informàtica per a la gestió de l'Ajuntament i de la ciutat.

Als primers anys de la democràcia la Unitat Operativa de Població, conjuntament amb el Departament Municipal d'Estadística, eren els organitzadors de gran part dels aspectes necessaris per a la realització de les eleccions municipals i, inclús, les estatals.

En una d'aquelles eleccions es va posar a disposició de la ciutadania un sistema d'atenció telefònica per a la consulta de les dades del cens electoral, seccions censals i ubicació de les meses electorals, a partir de les dades informatitzades i de fàcil accés al COM. Va ser una forma àgil i fàcil de resposta immediata als interessats.

Josep Maria Canals, aleshores director del Departament d'Estadística, va percebre a partir d'aquesta experiència que es podria utilitzar la potencialitat de les bases de dades del COM (n'estava molt vinculat), per posar en marxa un sistema d'informació per a la ciutadania encaixant les diferents dades existents: urbanístiques, culturals, educatives, de la via pública, dels comerços, dels serveis de salut, i de les associacions i institucions de la ciutat. Evidentment sense utilitzar dades personals i confidencials.

Vist en perspectiva, certament va ser una idea innovadora que coincidia plenament amb les prioritats del consistori i del Govern municipal i va ser plenament acceptada per l'aleshores alcalde Maragall.

Tanmateix era una idea arriscada, ja que es va plantejar que la informació a tractar no tingués límits en l'àmbit geogràfic de Barcelona (recordem que llavors no es tenien a l'abast eines com Internet, ni la Viquipèdia, ni el videotext, ni cap sistema de consulta estàndard informatitzat).

Per acabar, era una idea difícil de realitzar. Inicialment no s'havia previst pressupost i va arrencar de forma precària en un despatx de l'Edifici d'Estadística, utilitzant el mobiliari preexistent, una central telefònica i diverses terminals associades.

S'havia fet, però, una important tasca prèvia en l'àmbit informàtic per tal d'harmonitzar les dades existents al COM i dissenyar una capa única d'accés que permetés arribar fàcilment, per part dels informadors, a la informació desitjada.

Va caldre proposar i obtenir per part de Telefónica (empresa que gestionava els serveis de telefonia en monopoli) un número fàcil i accessible solament des de la ciutat de Barcelona, similar als números d'informació de dita companyia (per exemple el 003).

I va començar l'aventura

L'equip va treballar amb il·lusió i entusiasme, essent conscients d'estar desenvolupant un producte únic i de gran valor. La gran capacitat del director i la desbordant imaginació de Xosé Nóvoa per pensar i preveure les necessitats, i cercar noves fonts d'obtenció de dades, van fer la resta.

El 010 va ser un èxit des de els seus inicis, tant fou així que el president de Telefónica, Luis Solana, es va desplaçar a Barcelona per a visitar-lo. A l'entrar al despatx abans descrit va quedar impressionat: el reeixit 010 era una sala d'aspecte simple i antic.

A Luis Solana li van explicar que hi havia un bon substrat i, com a suport tècnic i d'informació, la informàtica municipal gestionada des del COM, que tenia un gran prestigi i era un client de referència per a Telefónica.

Aquella visita va ser important per a la ciutat. Poc temps després l'alcalde, Pasqual Maragall, va proposar el nomenament de Josep Maria Canals com a director de Telefónica a Catalunya. La seva designació el 1987 va suposar la millora de la xarxa de telefonia a la ciutat i una forta implicació de la companyia durant els Jocs Olímpics del 1992.

El 010 com a telèfon d'informació va ser un producte copiat per altres municipis, qüestió que va ocasionar algun problema tècnic inicial, per adaptar-lo a cada població.

La idea de telèfon informatiu també es va estendre a altres àmbits, com ara el 061 per la informació de salut. Aquests nous productes utilitzaven el model de funcionament i seguien les mateixes pautes instaurades del 010 barceloní, amb tres nivells de resposta segons la complexitat del tema demanat.

També s'ha d'esmentar la posada en marxa del telèfon 012 de la Generalitat de Catalunya, el novembre del 1998.

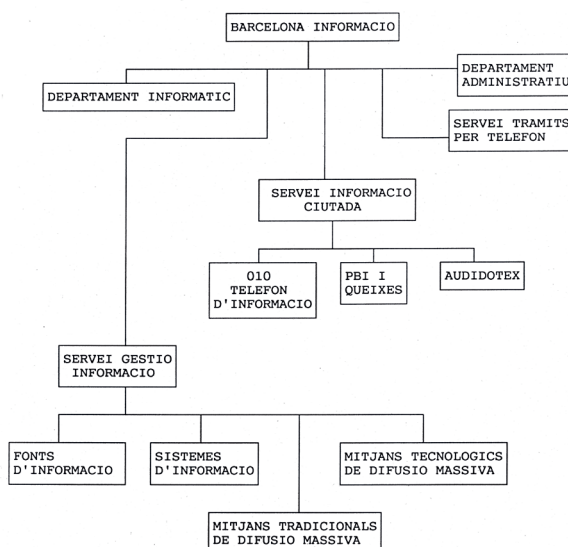
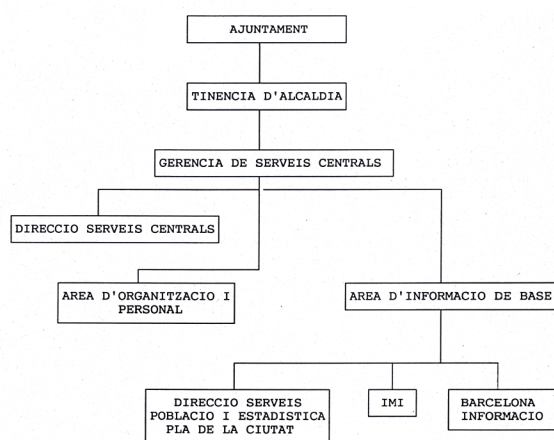
Altres fites del moment generades des de Barcelona- Informació

El Servei d'Informació al Ciutadà va desenvolupar nous productes sempre amb la finalitat de canalitzar i contactar amb la ciutadania:

- El servei de queixes i suggeriments des del qual, via telefònica, es rebien missatges que es trametien al despatx municipal corresponent i s'assegurava sempre la resposta al sol·licitant. Aquest servei va suposar un canvi en els esquemes de treball dels diferents departaments, ja que l'execució dels projectes i el seguiment dels expedients podien tenir alteracions en funció de les demandes rebudes. L'opinió de la ciutadania s'havia de tenir en compte.

- La Guia ciutadana, que encara recordem i es manté a moltes llars. Una publicació amb la cartografia de la ciutat, que incloïa els carrers i els seus números, informacions sobre parades de transport, escoles, edificis públics, culturals, religiosos, de salut, divisions per districtes, zones de correus, etc. De fet va ser similar als posteriors "E-MAP" i va estar a l'abast de tots els locals i habitatges de Barcelona.

- Les oficines d'atenció ciutadana (OACs), que atendien de forma presencial i també utilitzaven els sistemes informàtics del 010. Van ser una extensió del sistema situat als districtes i principals edificis municipals.



Altres projectes

També cal recordar altres idees i propostes com el videotext, la targeta del ciutadà o la marca Barcelona. No van acabar reeixint, potser per massa avançades al seu temps. Però vist ara, el que demostren és que es treballava cercant noves i millors formes de suport i servei a la ciutadania.

Per acabar aquests records voldria afegir que l'any 1987 vaig tenir la sort de fer-me càrrec de la Coordinació d'Informació de Base de l'Ajuntament i per tant del 010 i del Servei d'Atenció al Ciutadà.

Van ser dos anys molt intensos de discutir, repensar i pair les noves idees que en Xosé Nóvoa, l'Eladi Torres i en Jordi Camallonga proposaven contínuament, i de mirar de posar en marxa algunes d'elles.

Recordo el 010 ja situat a l'Edifici Colom. Recordo aquelles sales obertes, on es respirava activitat, treball, entusiasme, alegria i joventut.

Van haver-hi mals moments? Segur, però no hi penso.

[Carmen San Miguel estigué vinculada a Barcelona- Informació des dels seus inicis com a sotsdirectora del COM i entre els anys 1987 i 1989 com a coordinadora d'Informació de Base de l'Ajuntament, en què estava adscrit el servei del 010]

Organigrames de la posició de Barcelona- Informació dins l'estructura municipal i dels diversos serveis i departaments en què es desglossava el mateix ens de comunicació ciutadana, cap a l'any 1990 .

Josep Maria Canals. Exemple i treball pel bé públic

Rosa Figueras i Teresa Cherta



Logotip de Barcelona-Infomació amb què es va encetar el seu servei telefònic del 010, a mitjans de 1986.

En aquest estudi de memòria històrica és impossible obviar la persona de Josep Maria Canals.

Aproximadament en la cruïlla dels anys 1982 i 1983, amb el suport del Govern municipal, Josep Maria Canals començà a posar les bases per al que després fou el servei telefònic del 010 i la resta de serveis de Barcelona-Infomació.

En aquesta col·laboració, Rosa Figueras i Teresa Cherta ens apropen a aquesta i a altres vessants de la seva gestió a l'Ajuntament.

Funcionari de l'Ajuntament de Barcelona, tenaç treballador, estadista amb una visió de canvis dins l'Administració municipal, Josep Maria Canals provenia del Centre de l'Ordinador Municipal (COM). Amb ell treballaven molts altres companys que després seguirien junts els canvis que es generarien en temps propers.

Ja com a director d'Estadística Municipal, tingué com un dels seus objectius la posada en marxa del 010, "el telèfon que ho contesta tot", com prometia la promoció del canal de comunicació. L'èxit fou rotund i es desbordaren les expectatives inicials. Per adonar-nos de l'immens salt que es va donar pel que fa a la comunicació telefònica amb la ciutadania, cal pensar que en molt poc temps es va passar d'un petit espai sota l'escala de l'entrada de l'Ajuntament a la plaça de Sant Jaume, amb sis línies telefòniques, al que van ser, entre d'altres, les instal·lacions de l'Edifici Colom

El cert és que durant una temporada el 010 ho va contestar tot i, per exemple, fèiem els deures de quasi tots els nens i nenes de Barcelona. Així fou com es van haver d'establir uns filtres de preguntes i respostes.

El 010, un èxit total i absolut

Els telèfons no paraven de sonar. Del primer nivell de resposta immediata al segon nivell. I també vam començar a gestionar les queixes. Érem a les beceroles de la gestió que se'n fa avui dia, com s'estructuren per poder-les derivar als diferents departaments. L'important és que el ciutadà tingui informació de primera mà del tema que li preocupa.

Ens traslladem a l'Edifici Colom, amb més espai, i més competències. Amb el 010 en plena marxa calen més persones: entren diverses promocions i es posa en marxa una escola de formació per a l'informador en el Mòdul formatiu de tercer grau d'informació i atenció al públic.

Progressivament es va dotant els treballadors del 010 d'eines adients per poder donar resposta a la varietat de la demanda dels veïns i veïnes de Barcelona. I es van posant en marxa les oficines d'atenció ciutadana (OACs), que comencen amb molta força, de forma que tota la part administrativa passa per aquí: el padró d'habitants, els canvis de domicili, de pagaments d'impostos, les llistes de vacunacions i electorals, l'Imsero i una multitud d'altres aspectes.

També la tecnologia s'obre pas al 010. Amb l'arribada d'Internet avui ja és història, però recordem el videotext o els panells electrònics d'informació que hi havia per tota la ciutat.

Quan ja estàvem tots amb aquests projectes i realitats, ens arriba un altre amb la informàtica en alça. Josep Maria Canals és nomenat secretari general de les JIAL (Jornades Informàtiques d'Administració Local), una secció permanent de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP). En aquest marc es produeixen contactes amb els alcaldes i tècnics de diferents municipis d'Espanya, on es parla de moltes coses relacionades amb la informàtica, però especialment del cas del 010 de Barcelona, que ha estat el primer servei d'aquestes característiques, que avançava amb pas segur.



Imatge del personal de Barcelona-
Informació el dia que es van abandonar les
dependències de l'edifici Colom, el 1997.
(Arxiu particular).

Josep Maria Canals i les publicacions de l'Ajuntament

Una altra de les fites que posà en marxa Josep Maria Canals és el Departament de Publicacions de l'Ajuntament. Es creà un grup editorial i es començà amb el personatge històric de la ciutat. Estàvem en contacte amb Ítaca (que avui dia ja no existeix) i distribuïem catàlegs de l'Ajuntament per tot arreu. Sortíem amb material de divulgació de Barcelona a totes les fires del llibre que es feien a Barcelona (Liber i la Fira del Llibre), a banda de Madrid, Montpeller, Tolosa, Florència, Sevilla, i, com no, també estàvem a la Fira de Frankfurt. Sempre amb presència de l'Ajuntament i amb el suport de l'alcalde Maragall.

De Josep Maria Canals també cal esmentar una altra tasca, el *Butlletí d'Estadística*, estretament vinculat a l'edifici de la plaça de Carles Pi i Sunyer, on ara hi ha el Departament de Mobilitat de l'Ajuntament. Aquest edifici el va fundar el pare del senyor Caramus, el senyor Prendes, i el senyor Joan Canals, tots grans estadistes. Aquest butlletí, on hi ha tantes dades de Barcelona, és fruit dels que ara continuen amb la feina, unes veritables "formiguetes", molt discretes.

De l'Edifici d'Estadística també cal recordar que és on es portava el padró municipal i on es recollien els resultats de totes les convocatòries d'eleccions. El mateix alcalde Maragall felicitava el personal que hi treballava en aquelles ocasions.

Tot aquest relat ha de servir també per fer-vos veure que hem estat una gran família, fins al punt que ara intentem saber, entre tots i totes, dels uns i de les altres.

Josep Maria Canals, moltes gràcies per tot el que vas fer.

Gràcies per haver-nos ensenyat, amb el teu exemple, a treballar pel bé públic.

[Rosa Figueras estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1978 i 1994, com a secretaria de les JIAL, i del Departament de Publicacions de l'Ajuntament]

[Teresa Cherta estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1978 i 1994, com a secretaria en cap del Departament de Publicacions de l'Ajuntament]

El projecte d'informació a l'Ajuntament de Barcelona

Un dels documents als quals s'ha tingut accés amb motiu de la confecció d'aquest llibre és a la ponència anomenada "El projecte d'informació a l'Ajuntament de Barcelona" (Canals i Cabiró, 1985 aprox.). Fou pronunciada per Josep Maria Canals, aleshores cap de la Unitat Operativa de Estadística, Informació i Publicacions, en el marc de les "Jornades de reciclatge d'informació i documentació".

Malauradament el document no està datat, però probablement correspondria a finals del 1985 i primers del 1986, quan s'estava a punt de donar pas al servei telefònic d'informació 010 i s'enllestien les estructures de les bases de dades que suportarien tecnològicament el servei.

El text de la ponència diu:

"Jo voldria parlar una mica del que és el canvi de visió de la informació al públic dintre de l'Ajuntament. Què era fa uns anys la informació al públic i què vol ser ara.

Diria que el canvi és absolutament radical, encara que potser no ho sembli. La informació al públic fins fa no gaire temps era allò que podíem dir, caricaturitzant, el 'relacions públiques' amb el got de whisky a la mà. És a dir, fer bona cara, una rialleta a la gent, però que la cosa seria més aviat un 'vostè vagi-se'n tranquil, no farem res, però és igual: vostè se'n va tranquil'. O bé com si fos un venedor de l'Ajuntament amb el got de whisky als dits, que pensa de si mateix: 'Que macos que som! Quantes coses que fem!'.

Aquesta era la imatge de la informació al públic fins fa molt poc temps. Com ara quan uns pobres turistes, de tant en tant, s'apropaven a l'Ajuntament i hi havia unes persones que més o menys parlaven llengües. Se'ls deia on estava la Catedral, o el Saló del Tinell... i para de comptar!

Bé, això no és el que en podríem dir un 'servei d'informació al públic'. En el millor dels casos és un 'servei d'acollida'.

Quin es el servei d'informació al públic i com es configura avui aquest servei dins l'Ajuntament?

La valoració d'un servei d'aquesta mena ha de ser exactament igual que la [importància] del clavegueram, o assegurar l'enllumenat dels carrers.



Fotografia de l'edifici Colom, al final de les Rambles, on Barcelona-Informació prestava servei a diverses plantes. (Arxiu particular).

La informació és un servei i, a més, un 'servei primari'. Per què és un servei primari? Perquè la complexitat de la ciutat demana que hi hagi aquest servei. En un poble de 3.000 habitants no hi ha els problemes ni les complicacions administratives amb l'Ajuntament o amb altres administracions, com perquè sigui necessari un servei d'informació. Tothom s'ho sap tot: a les tres passarà tal cosa, a les quatre passarà una altra, i a l'endemà hi haurà mercat.

Vull dir que no hi ha problemes com per requerir un servei d'informació.

En una ciutat de la mida de Barcelona, aquest és un servei fonamental. Un exemple per ajudar a entendre-ho: una coral de la Sagrera decideix fer una cantada. Malgrat que es posen quatre cartells a les botigues del barri, resulta que no se n'assabenta ningú.

El Servei d'Informació seria necessari perquè d'aquesta cantada coral d'un racó de la Sagrera, se n'assabentés tot Barcelona.

Un altre exemple. Per demanar un gual resulta que fa falta un paper, un altre i un altre més, la pòlissa de color groc, la de color vermell i la de color blau. Què ha de fer el ciutadà: ha de venir a l'Ajuntament i se n'ha d'assabentar. I resulta que li falta la pòlissa blava. I se'n va a buscar la blava, quan aleshores resulta que li falta la groga.

En aquest exemple a què hauria de respondre un servei d'informació? Doncs que, abans de sortir de casa el ciutadà ens pogués preguntar, senzillament, 'Què he de fer?'. Venir a tramitar el gual i, amb seguretat, fer-ho.

Algunes vegades i en el nostre context riuríem molt, però l'èxit del Servei d'Informació al Públic seria quan, per exemple, les gestories no tinguessin feina.

Suposo que veieu cap a on anem.

El Servei d'Informació ha de ser un element viu a la ciutat, que ens fa saber de les activitats que s'hi realitzen (no vull circumscriure'm a l'Ajuntament).

Si ens tanquéssim en un model informatiu caduc ens quedaríem amb la situació que deia al començament, de fer tan sols bona cara i donar bona imatge.

El Servei d'informació que volem donar va més enllà d'aquest punt de vista i apostem per un servei integral amb el ciutadà, un servei que, precisament, ha de servir el ciutadà.

Fins on s'ha d'evolucionar vers aquest model de servei? Jo diria que aquí entrem en la problemàtica dels recursos. Nosaltres, retornant a l'exemple de la cantada de la coral, ja vam veure què hauria de ser el Servei d'Informació: que caldria arribar a saber de totes les 'cantades' de totes les entitats.

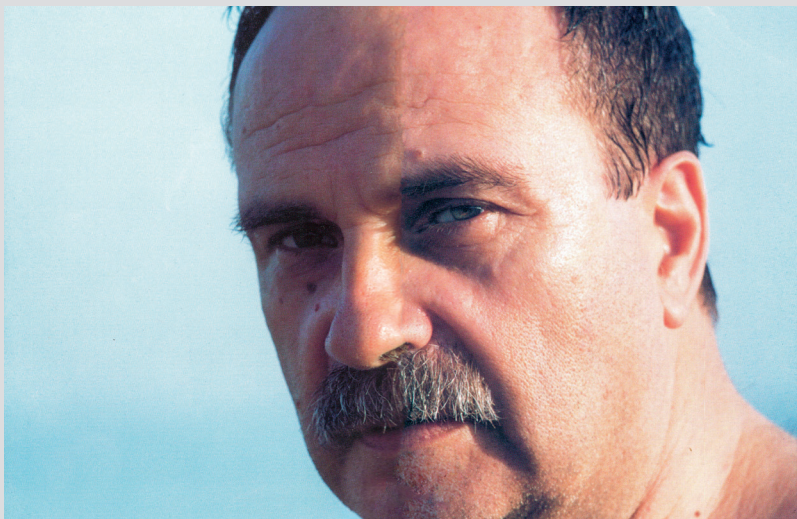
El mateix hauria de ser en l'exemple dels guals: arribar a saber amb certesa tots els detalls dels tràmits possibles existents per poder-ho explicar al barcelonins.

[...] Estem davant un problema greu, difícil de resoldre. No tant el de les eines per facilitar la informació (els taulells, els telèfons, etc.), sinó com emmagatzemar la informació.

Hem estat sis o set mesos pensant seriosament quins havien de ser els sistemes que hauríem d'utilitzar per desar aquesta informació perquè, en el moment adequat, es pogués oferir als ciutadans.”

Xosé Nóvoa, l'executor discret

Magda Ferrer



Si ens poséssim a comptar quines són les persones més citades en aquesta publicació, segurament Xosé Nóvoa apareixeria als primers llocs. Fou cap de la Unitat Operativa d'Informació durant la primera llarga dècada de funcionament del telèfon 010 i de la resta de serveis de Barcelona-Informació.

En Xosé, tal com ens el retrata la Magda Ferrer tot seguit, era un home creatiu, tossut, perseverant i enginyós.

Ell va tenir el privilegi de viure i gestionar, en primera línia de comandament, la impressionant evolució del servei telefònic i dels molts altres serveis que des de Barcelona-Informació es desplegaren en favor de la comunicació ciutadana i de la promoció de la ciutat.

“Magda, relativiza... Magda, relativiza...”

Encara sento la veu del Xosé Nóvoa (“con acento, no lo olvides”).

Treballava jo a l'Oficina d'Informació i Turisme de la plaça de Sant Jaume quan, el qui era aleshores el cap de la Unitat Operativa d'Informació i Turisme, Josep Maria Canals, em va presentar el qui seria el meu cap, en “Jose”, com li dèiem tots. Era la primavera del 1983 i vaig ser la seva secretària fins al 1997, quan va deixar l'Ajuntament.

En Xosé passà de cap d'Informació en un petit despatxet d'un passadís del primer pis de l'Edifici d'Estadística, a cap d'Unitat i, després, director de Serveis d'Informació, a les plantes 7a i 9a de l'Edifici Colom.

Uns anys intensos

L'inici de la nostra història cal situar-lo a l'any 1983, quan es va a començar a gestar el 010, que havia de donar resposta a la necessitat d'un servei telefònic nou. L'objectiu era, doncs, atendre la demanda d'informació dels ciutadans de Barcelona, al mateix temps que es feia a les oficines d'informació. Inicialment el telèfon que havia de satisfer aquesta necessitat era el 933 182 525, que a la llarga quedà per a les demandes de persones de fora de Barcelona.

Finalment, però, a l'abril del 1986, quan tot el Servei d'Informació va ser traslladat a l'Edifici Colom, va començar la veritable gran expansió del 010, l'estrella de tots els serveis d'informació que s'anaren creant progressivament: l'Audiotex, els Panells electrònics, el videotext, el Minitel, la *Guia ciutadana*,

d'altres publicacions, el telèfon 900 de Tràmits, Internet i el web de l'Ajuntament. Tot plegat per donar la màxima informació als ciutadans de Barcelona.

Van ser uns anys molt intensos, plens de reptes i il·lusions, projectes que en els seus inicis semblaven de ciència-ficció i en què en Xosé Nóvoa, amb la seva creativitat, perseverança, ingeni i tosquesa, va ser al davant, fins al punt que el 010 - Telèfon d'Informació al Ciutadà fos pioner en el seu àmbit i dins l'Administració pública en general i, posteriorment, copiat per la seva excel·lència per moltes altres ciutats.

Sens dubte el desplegament del 010 va ser trepidant i va donar molts motius de satisfacció a la ciutat i a tots els qui sortosament hi vam participar. En aquesta fita en Xosé Nóvoa té una altíssima part de responsabilitat, com ara quan no es cansava de repetir que el ciutadà era "el nostre client".

En Xosé, a més de directiu, tenia una gran humanitat, com ara quan va compartir amb tothom diversos moments de celebracions a l'Edifici Colom, entre altres, la nominació de Barcelona com a seu dels Jocs Olímpics, el 17 d'octubre de 1986.

L'ànima del 010

Què més puc dir de Xosé Nóvoa? Que era un gallec de cap a peus, de Monforte, i que va contagiar el seu entusiasme a la resta dels treballadors. Fou proper a les persones que tingué al seu càrrec, habitualment amb una paraula d'afecte per a cadascú de nosaltres. Val a dir que també hi van haver moments de discrepàncies (l'Edifici Colom tremolava quan s'enfadava, però per sort això no passava gaire sovint).

El 010 va marcar una època i, segur que com a tots els qui el vàreu conèixer, em va saber greu que a la celebració dels 30 anys de Barcelona-Informació (recordant els inicis el 1986), no hi poguéu assistir en Xosé Nóvoa, per compartir aquests moments d'història tots plegats.

[Magda Ferrer estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1983 i 1997, entre d'altres responsabilitats com a secretària de direcció del despatx de Xosé Nóvoa]



Xosé Nóvoa: ciutadà i servidor públic

Complementant el text de Magda Ferrer, reproduïm unes línies que Ernest Maragall li dedicà amb motiu de la seva mort, aparegudes al diari *El País* el 19 de febrer de 2003 (Maragall i Mira, 2003).

“Le hemos perdido. No queríamos pensarlo y ahora habremos de aceptarlo. Xosé Nóvoa, ciudadano, servidor público, solidario, profesional, amigo, padre. La ciudad está llena de él, de sus obras y servicios, de su personalidad, de su capacidad creativa. Muchas otras ciudades acudieron a su escuela, a su ejemplo y referencia. Todos viviremos aún mucho tiempo de su empuje, de su exigencia, de su lealtad.

El Ayuntamiento de Barcelona fue su casa y en ella dejó horas, afanes y muchos hijos: Barcelona-Información, el 010, la Guía ciudadana, las OAC (oficina de atención al ciudadano), pero también decenas de amigos, de trabajadores públicos convencidos, arrastrados por su entusiasmo, su pasión crítica y su honestidad. Algunos le abandonaron y hasta le hicieron daño. No podía entenderlo. Quizás eso le llevó a la enfermedad y, hoy, a la muerte. Pero vive. A cada paso, en la calle, en cada casa, en plazas, escuelas y bibliotecas. Ahí está y ahí seguirá.

El Ayuntamiento se duele, pero sabe de la maravilla que ha tenido el privilegio de compartir. La ciudad no lo sabe. Xosé, que nació el 19 de enero de 1948 en Monforte de Lemos (Lugo), era además, austero, enemigo de alardes y protocolos. Pero la ciudad lo vive también en ese espíritu de ciudadanía colectiva, de soberanía y libertad, que alguien dice que caracteriza a Barcelona.”

Relectura dels orígens de Barcelona-Informació

Juan Manuel Ortega



Juan Manuel Ortega, davant de tot en la imatge, assajant en el marc de la festa del 5è aniversari de Barcelona-Informació, l'any 1991. (Arxiu particular).

El dia 1 de març de 1983 ens vam trobar a l'Edifici d'Estadística la Marta, la Montse, l'Eulalia i jo, en Juan Manuel. Havíem quedat amb Josep Maria Canals, cap de la Unitat Operativa d'Informació, Estadística i Publicacions, per començar a treballar en una exposició que es feia al Born, com a resum del mandat del primer Ajuntament democràtic. La mostra es deia "Qui és Barcelona" i es tractava d'ensenyar els diferents "Plans i projectes" que el primer consistori socialista havia posat en marxa.

Josep Maria Canals ens va rebre al seu despatx, a la segona planta de l'aleshores Edifici d'Estadística, i amb absoluta correcció ens va fer una xerrada de benvinguda que més endavant em seria molt clarificadora. Recordo frases com ara "Avui amb vosaltres comença una nova etapa per apropar aquesta Administració als ciutadans", i d'altres que en Josep Maria solia dir amb un to pacífic, però contundent.

Aquell mateix dia ens van enviar fins al Born per començar el nostre treball, que no era altre que situar-nos en un taulell per informar de qualsevol cosa que ens demanessin. Aquell primer dia ens van presentar un nou cap de servei que es deia Xosé Nóvoa i que es movia per l'exposició sense dir res. Era una mica inquietant, semblava que ens vigilés constantment. Mai deia res, però cada dia passava per l'exposició.

Per a alguns era el primer cop que ens posàvem davant d'un teclat d'ordinador i les pantalles del teletprocés, amb les quals podies accedir al padró d'habitants, el padró de l'impost de vehicles, i altres programes i arxius. Aquella experiència era com estar en un altre planeta.

Val a dir que no havíem viscut mai una exposició d'aquestes característiques. Tot plegat era al·lucinant. Una de les anècdotes que van córrer entre els visitants de la mostra era que les connexions de dades

De la història del 010 i de Barcelona-Informació es disposa de diversos documents i testimonis que poden donar raó de l'evolució haguda a partir de l'any 1986. El 90% dels textos d'aquest llibre parlen d'aquests 35 anys de recorregut. Tanmateix hem volgut anar una mica més enllà i rescatar els moments clau anteriors que van propiciar els fets esdevinguts les darreres tres dècades.

Amb la desaparició de Josep Maria Canals i Xosé Nóvoa, hem recorregut a aportacions, com la present de Juan Manuel Ortega, per comprendre els orígens més recents de la comunicació ciutadana de l'Ajuntament.

es feien amb làser. De forma que els assistents volien informació sobre aquesta nova tecnologia. Ja us podeu imaginar com ens en sortíem d'aquelles preguntes absolutament surrealistes. De fet les consultes d'allò més estranyes ens han passat més d'un cop treballant en el servei.

No voldria oblidar una altra persona que treballava al servei i que en aquells moments era la de referència per a nosaltres. Es deia Ramon Pujades, sempre educat i molt predisposat a atendre el nostres dubtes, que no eren pas pocs.

Organitzar la biblioteca d'Estadística

No recordo el dia, però ja portàvem vora un mes a l'exposició. Em van trucar des de l'Edifici d'Estadística dient que Josep Maria Canals i Xosé Nóvoa volien parlar amb mi. Recordo que em va recórrer una esgarrifança: creia que em volien fer fora per alguna cosa que havia fet malament. Em vaig presentar a l'endemà i les secretaries de Josep Maria, Rosa Figueras i Teresa Cherta, em van tranquil·litzar: "Que no has fet res malament, el que volen es que treballis aquí i no a l'exposició". Em vaig asserenar. Tant en Josep Maria



Alfred Peiró i Gemma Arbós a l'espai d'atenció telefònica del 010, a la setena planta de l'edifici Colom. (Arxiu particular).

com en Xosé van ser molt amables amb mi i em van plantejar que necessitaven una persona que organitzés la biblioteca, que estava desordenada, bruta i plena de bitxos voladors (això no m'ho van dir, ho vaig descobrir més endavant). No em necessitaven a mi: necessitaven una persona disposada a embrutar-se, i com jo havia ajudat a ordenar la biblioteca del meu institut (i ho havia posat en el meu currículum), em van triar.

Després de dues setmanes de picors, em van traslladar a ajudar el senyor Joan Canals, que era el responsable de la publicació de l'*Anuari Estadístic*, amb qui vaig realitzar interminables sumes amb una calculadora (recordeu que l'any 1983 no hi havia ordinadors de sobretaula, ni excels, ni res que s'hi assemblés).

Un altre pas: la Guia de serveis municipals

Al maig, un cop havia acabat l'exposició, es va incorporar Montse Orpinell i, sota la tutela de Xosé Nóvoa, vam començar a elaborar una nova *Guia de serveis municipals*. Em sembla que aquest va ser el primer moment en què començàvem a fer treballs que ens ajudarien amb posterioritat a conèixer el món municipal. Recordo que cada dia apreníem alguna cosa: Què era un registre municipal? Com et donaves d'alta al padró d'habitants? I altres tràmits de tot tipus que jo desconeixia.

Un cop finalitzada la guia, la Montse, la Marta i l'Eulàlia les van traslladar a l'Oficina d'Informació de la plaça de Sant Jaume, que avui és de Turisme de Barcelona. I a mi em van tornar a cridar els jefes. Em van dir que volien que comencés a treballar en un projecte d'arxiu de tot el que hi havia a la ciutat, no tan sols equipaments físics, sinó tot allò que tingues una adreça.

En principi no vaig ser conscient del que em demanaven, i em va semblar divertit i engrescador. Més tard m'aniria adonant de la importància d'aquest encàrrec. Per iniciar aquesta tasca van començar a treballar amb nosaltres quatre noies: Marga Avellana, Anna Terrón, Lourdes Romagosa i Sílvia Urgell. Els cinc vam començar a recercar llistes de tot tipus d'entitats, associacions, clubs esportius, etc. Era una empresa tan gran que era igual per on comencéssim, tot era gegant.

Les dues tasques que havia realitzat, la *Guia de serveis municipals* i el registre d'Arxiu (que més tard va derivar en el sistema de Tràmits i Equipaments), van ser l'origen, segons la meua opinió, del Servei d'Informació. Puc dir que vaig tenir la gran sort de participar en la seva engegada.

Es posa en marxa un nou servei telefònic

Un dia ens van informar que es posaria en marxa un telèfon d'informació del qual es faria ressò a les publicacions de l'Ajuntament i que la centraleta de la Casa Gran el facilitaria quan es demanés qualsevol tipus d'informació. Aquest número era el 318 25 25.

I tot va començar a rutllar a la segona planta de l'Edifici d'Estadística, a una sala amb cadires i telèfons normals que anaven rebent trucades. Al poc temps ens vam adonar que les demandes dels ciutadans eren molt variades i singulars, i es va crear el 2n Nivell, un subproducte del Telèfon d'Informació, que tenia la vocació que cap trucada no quedés sense resposta.

La primera responsable del 2n Nivell va ser Nati Cruells, una de les persones que treballaven a l'Oficina d'Informació de la plaça de Sant Jaume i una de les millors professionals que jo personalment he conegut durant tots aquests anys a l'Ajuntament de Barcelona. Va ser ella qui va posar en marxa els fulls de 2n Nivell, els bitàcoles amb informació de retorn cap als sistemes (aquesta informació de retorn algú la va batejar com *feed back*, que quedava molt poliglota). En algun altre moment a algú se li va ocórrer de batejar els qui



Montserrat Safont-Tria, al centre de la imatge, fou supervisora dels informadors del 010 durant diversos anys.
(Arxiu particular).

treballàvem alimentant els sistemes com els membres de l'staff, que també ens donava un aire modern i internacional.

I com que el 1r Nivell d'atenció i el 2n Nivell funcionaven d'allò més bé, les trucades augmentaven. L'Ajuntament va tenir consciència que havia obert una porta molt gran i que per donar un servei adient havia d'augmentar els recursos i el model organitzatiu.

A més, els diaris parlaven d'un servei innovador i molts ajuntaments d'arreu d'Espanya es van posar en contacte amb nosaltres per posar en marxa un servei com el nostre.

A punt per simplificar el telèfon

Només faltava algun detall per acabar de donar l'impuls definitiu: simplificar el telèfon. Possiblement Josep Maria Canals o Xosé Nóvoa tingueren la idea de canviar el telèfon, de numeració normal per un altre de tres xifres. En aquells moments corria l'any 1985 i teníem un servei jove, amb molta professionalitat i en clau d'èxit.

L'octubre del 1985 es va inaugurar el 010, també ens vam traslladar de lloc, perquè necessitàvem espais més grans i més moderns. L'Edifici Colom va ser l'escollit i, en aquest lloc emblemàtic de Barcelona, va començar un recorregut encara amb més èxit, ja érem un servei consolidat dins l'Ajuntament.

És important tenir en compte el context temporal en què va néixer el servei, ja que a l'any 1985 l'era de la Internet encara no havia començat, els telèfons mòbils eren productes de ciència-ficció i per als ciutadans trobar qualsevol carrer, entitat, equipament o simplement saber les activitats que es realitzaven a casa nostra, era un veritable problema. Va ser aquest forat el que va quedar omplert pel 010 i per la professionalitat de la gent que al llarg d'aquests anys ha tingut la sort de treballar en un projecte que continua desenvolupant-se per a un servei immillorable vers els ciutadans de Barcelona.

[Juan Manuel Ortega estigué vinculat a Barcelona-Informació entre els anys 1983 i 1997, com a responsable de l'Arxiu d'Equipaments, Coordinació de la Guia Ciutadana i responsable de Sistemes d'Informació]

Temps era temps

Eulàlia Pardo de Atín i Montserrat Orpinell



Us presentem tot seguit una altra versió de la protohistòria del 010. En aquest cas, explicada per dues de les seves protagonistes que, en un relat en primera persona, expliquen aquells començaments vistos des de les respectives experiències personals.

Certament, el més interessant del relat és observar com de lenta fou l'evolució dels sistemes de consulta i emmagatzematge de dades: de les llibretes particulars a les “carpetes” comunes.

La informàtica, entre la resistència d'aquelles primeres informadores i informadors, encara trigaria a arribar.

La *Guia de Barcelona* (esquerra) i la *Guia Pàmies* foren eines habituals dels primers anys al telèfon informatiu 010. El 1986 es publicà la *Guia Barcelona. Carrers i plànols* (dreta), que substituï com a eina per al personal informador

Avui hem quedat per dinar la Montse i jo per parlar dels nostres records dels primers anys juntes a l'Ajuntament.

Vam ser contractades per al nou servei d'informació telefònic, juntament amb Marta Gil i Juan Manuel Ortega.

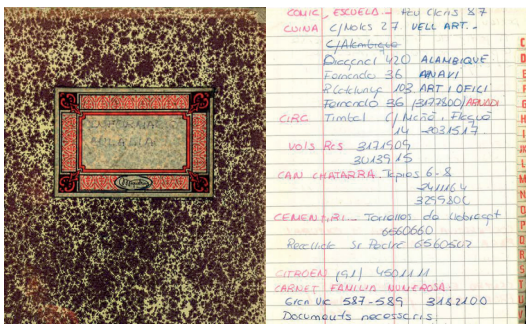
Cal dir que abans de començar en aquest servei vam estar treballant a l'exposició “Qui és Barcelona” a la primavera del 1983, que es feia en el Born. A l'estand de publicacions venien llibres, i recordem que un dels que tenia més sortida (es venia com a xurros), era *Plans i projectes per a Barcelona, 1981-1982*. Valia 5.000 pessetes d'aleshores.

Cap al Servei Telefònic

Un cop finalitzada l'exposició vam començar a treballar en l'embrí del servei del 010, que va ser en aquells moments el telèfon d'informació 318 25 25 (aleshores els telèfons anaven sense el prefix “93”).

Estàvem ubicades en un quartet que hi havia a sota d'una de les escales que hi ha a l'Ajuntament, a la plaça de Sant Jaume. El responsable aleshores era Ramon Pujades.

Les eines que fèiem servir per informar eren unes llibretes amb un índex alfabètic on anotàvem els telèfons dels diferents departaments de la Casa Gran, la primera guia de Barcelona, i la Guia Pàmies.



Imatge de la portada i plana interior de la llibreta en què Eulàlia Pardo anotava dades que després servien per atendre les trucades del telèfon 010, cap a primers de 1986.



Portada del llibre *Plans i Projectes per a Barcelona 1981-1982*, al qual es refereixen les autores d'aquest article

Fora les llibretes personalitzades

El primer canvi que es va produir va ser l'eliminació de les llibretes personalitzades i treballar amb dues úniques carpetes amb anelles (eren de color blau). Això ens garantia que tots donéssim la mateixa informació i de forma actualitzada.

Les informacions que llavors més ens demanaven eren dels temes següents:

- Horaris de la Font Màgica
- Troballes
- Impost de circulació (dates de pagament)
- Dies de recollida dels trastos vells
- Afectacions d'algun pla urbanístic
- Cementiri de gossos
- Catalunya en Miniatura
- Contribució

Apareix el Quadern de Bitàcola

Aleshores, en aquells inicis, es va crear el Quadern de Bitàcola, on al final del dia s'apunten les incidències i si es demanava alguna cosa reiteradament (si no la teníem, el cap en feia la recerca i s'incorporava a les carpetes blaves).

Al cap de poc temps vam començar a alternar la informació telefònica amb la presencial a l'antiga oficina d'informació turística, amb la intenció que aquella oficina donés un tomb i, a més d'informació turística, s'hi donés informació ciutadana. La responsable de l'oficina era Conxa Llorca. També hi estaven treballant Rosa Baqué, Nati Cruells, Mari Carmen Muñoz, Teresa Llorca, Josefina Masalleres i Roser Margarit. Més tard s'hi van incorporar Laura Jové i Anna Cardona.

I un gapat d'anècdotes

Són moltes les anècdotes que recordem. Per exemple, que a l'oficina d'informació presencial entrava gent gran amb bosses de plàstic i les omplien dels diferents fullets d'informació que teníem.

També els dies que feia mal temps eren típiques les visites de persones amb algun trastorn mental.

Al cap d'un temps el servei telefònic es va traslladar a l'Edifici d'Estadística, al Portal de l'Àngel. Des d'allà es va començar a ampliar la informació que es donava, incorporant temes d'oci i activitats culturals de ciutat.

També va ser l'inici de la informatització del servei. Es va començar amb l'embrió del Sistema d'Equipaments (EQ).

A poc a poc es va anar introduint tota la informació de les esmentades carpetes blaves.

Això va propiciar que s'incrementés el personal.

[Eulàlia Pardo de Atín estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1983 i 1990]

[Montserrat Orpinell estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1983 i 1999]

Barcelona-Informació, la seva organització interna i els recursos humans

Notes sobre el telèfon 010 d'informació a la ciutadania

[Armand Gasulla]

Apunts de la creació d'un projecte d'èxit:

“010 Barcelona-Informació”

[Eladi Torres]

Coordinació d'Informació. Discernint prioritats i repartint joc

[Lourdes Romagosa i apunts d'Armand Gasulla]

El 2n Nivell del 010

[Nati Cruells]

Servei full time. El torn de nit

[Esperanza Álvarez]

Barcelona-Informació l'any 1988

[La Vanguardia: Frédéric Camallonga i Eugenia Gallifa]

El Mòdul professional d'informació i atenció al públic.

La “pedrera” del 010

[Armand Gasulla]

Experiències de la primera promoció del mòdul professional

[Mayi Fernández i Víctor Nieto]

L'Atenció a la ciutadania

[Armand Gasulla]

Notes sobre el telèfon 010 d'informació a la ciutadania

Armand Gasulla



Imatge de les dependències de l'edifici Colom amb, d'esquerra a dreta, Josep Muñoz, Montserrat Safont-Tria i Pilar Fustier. (Arxiu particular).

Amb motiu de la realització d'aquest llibre es va demanar a algunes persones que escrivissin sobre el telèfon 010, origen del que acabaria essent Barcelona-Informació, amb aquest i altres molts serveis i productes.

El repte no fou emprès per la complexitat que aquestes persones deien que hi havia de descriure el funcionament del servei telefònic.

Per això, a banda de les innombrables referències que es poden trobar a diversos articles sobre diferents aspectes del 010, he cregut important fer una aproximació inicial a la seva realitat.

Aquest aterratge inicial el faig a partir d'un exercici propi de memòria però, sobretot, a partir de dues fonts documentals: l'article "010: Barcelona-Informació al telèfon", aparegut al número 6-7 d'*Ítem. Revista de biblioteconomia i documentació*, de desembre del 1990; i el *Manual d'atenció al 2n Nivell de resposta telefònica*, del 1986.

La construcció del projecte. 1983-1986

Tal com s'ha assenyalat als articles precedents, els primers antecedents del servei cal anar-los a cercar cap a l'any 1983, en què l'Ajuntament creà un servei d'informació a la ciutadania mitjançant la línia telefònica 318 25 25. Cinc operadors, situats en un reduït espai d'oficina a la plaça de Sant Jaume, contestaven a les trucades que es rebien. Es tractava d'una situació de provisionalitat que tingué una segona fase amb el trasllat del servei telefònic a la segona planta de l'aleshores Edifici d'Estadística, a la plaça de Carles Pi i Sunyer, amb una petita ampliació de la plantilla, cap a primers de la tardor del 1985.

Posteriorment, al gener del 1986 s'incorporaren 8 nous treballadors que col·laboraren a assentar el projecte, durant el primer semestre d'aquell any.

Ja en una fase de plena consolidació se seguí amb la millora del servei amb la contractació de 35 persones més i el trasllat cap a l'Edifici Colom. Aquest darrer pas coincidí amb el canvi de dígit del número de telèfon cap a una xifra de fàcil memorització, el 010.



Maribel del Moral a la setena planta de l'edifici Colom l'any 1988. (Arxiu particular).

De forma que es pot considerar que la posada en funcionament definitiva del servei del 010 fou a meitat de l'any 1986, que ja aleshores tenia l'objectiu estratègic de facilitar tota mena d'informació relativa a la ciutat de Barcelona. Fou en aquest sentit que s'hi potencià el lema "El telèfon que ho contesta tot" i com cal entendre aquest paràgraf:

"El 010 rep tot tipus de trucades i per norma, segons la filosofia del servei, s'han de contestar totes absolutament. És a dir, no hi ha cap possibilitat de dir al ciutadà que això no ho sabem o que no tenim la informació que ens demana." (Ajuntament de Barcelona ed., *Manual d'Atenció al 2n Nivell de Resposta Telefònica*, 1986).

Funcionament ininterromput

Ja al gener del 1986 es feu un altre pas molt important, en determinar-se que el 010 funcionaria de forma ininterrompuda les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. Se'n determinaren torns de treball bàsics que se solapaven. Als matins, de 7.00 a 15.00 hores; a les tardes, de 14.00 a 22.00 hores; als vespres, de 18.00 a 1.00 hores, i a les nits de 23.00 a 8.00 hores.

Posteriorment van anar-se canviant aquestes franges horàries.

Aquest funcionament ininterromput també es donava els caps de setmana, de forma que s'assegurava l'atenció tots els dies de l'any, inclosos els festius. Per fer-ho possible, a banda de la tasca laboral els dies feiners, el personal havia de treballar dissabtes i festius (que tenien una retribució especial), com a mínim un cop al mes.

Atenció segons els nivells de dificultat de les preguntes.

El 1r Nivell d'atenció telefònica

Amb l'objectiu bàsic d'atendre totes les consultes que hi arribaven, es determinà un triple nivell de resposta, segons la especialització o dificultat de les preguntes:

- qüestions de resposta immediata (1r Nivell de resposta),
- preguntes de resposta posposada (2n Nivell de resposta)
- consultes de resposta derivada.

Les de 1r Nivell eren les preguntes per a la resposta de les quals es disposava immediatament de la informació i es podia donar en un termini màxim aproximat de 2 minuts. Aquest seria el grup majoritari de consultes que s'atenien. L'informador que havia rebut la pregunta facilitava la resposta directament a qui la formulava. Es podria valorar en un 80% el nombre de trucades que eren contestades immediatament i sense desviació.

També sobre el 1r Nivell de resposta tenim el que es traslladava als informadors l'any 1986 durant la seva fase de formació:

"L'informador del 1r Nivell és el qui ha de sintetitzar la pregunta que fa el ciutadà. D'aquesta manera es responen aproximadament el 80% de les trucades que tenim. Quan no és possible respondre al ciutadà amb les eines que tenim a mà o no hem pogut transferir la trucada a qualsevol punt de la xarxa, consultarem la supervisora qui decidirà la resolució de la pregunta." (Ajuntament de Barcelona ed., *Manual d'atenció al 2n Nivell de resposta telefònica*, 1986).

Aproximadament un 85% dels informadors telefònics responien les trucades del 1r Nivell, i el 15% restant, es feia des del 2n Nivell.

El 2n Nivell d'atenció telefònica

Quan la pregunta tenia una especial dificultat, era derivada a un equip de persones que en prenia nota per tal de contestar-la un cop s'hagués aconseguit la resposta.

En relació amb el 2n Nivell de resposta, als informadors se'ls feia saber:

“El 2n Nivell rep les trucades del 1r Nivell i, a més, pot rebre des de qualsevol punt de la xarxa [de punts municipals].

La missió del 2n Nivell és la recerca de les consultes que no tenen una resposta immediata, que no es poden respondre des del 1r Nivell. [Des del 2n Nivell] hi ha dos tipus de resposta:

- la immediata. És aquella que podem donar amb les eines pròpies del 2n Nivell: l'enciclopèdia, els diccionaris, els diaris del dia, etc.
- la de recerca especial. És la que apuntem en un full-fitxa, demanant al ciutadà el seu nom i telèfon. Un cop trobada la resposta es dona avís [resposta] al ciutadà.

El 2n Nivell és l'indicador de quina informació s'ha de prioritzar: que ha d'estar disponible al 1r Nivell. El 2n Nivell detecta i preveu els dèficits del Servei i dona la mesura perquè aquests no es repeteixin.” (Ajuntament de Barcelona ed., *Manual d'atenció al 2n Nivell de resposta telefònica*, 1986).

El 2n Nivell també s'encarregava de recollir peticions de llistats d'activitats o d'equipaments, i de la seva posterior tramesa.

Les eines de treball dels informadors del 2n Nivell eren:

- Biblioteca. Hi havia una enciclopèdia, un reguitzell de diccionaris i de guies diverses (càmpings, hotels, serveis, etc.). També s'hi desaven fullets de festes i festivals a la ciutat, a més d'altres documents bàsics com ara les ordenances municipals.
- Hemeroteca. Hi eren els diaris de la darrera quinzena i certes publicacions com *Vivir en Barcelona*, revistes de barris o el butlletí *Barcelona-Informació*.
- Arxiu de temes. Contenia informació bàsicament comercial i d'empreses, ordenada temàticament.
- Quadern de Bitàcola. S'hi recollien les incidències pròpies de la jornada de treball (les noves incorporacions als sistemes d'informació) i el report diari del més destacat a l'esdevingut als diversos torns.

A més al 2n Nivell hi havia el “full-fitxa” per a l'anotació de les consultes a recercar, el “full d'iniciatives i queixes” per a la recollida de l'expressió ciutadana de protestes i suggeriments, el “full de comanda de llistats” des d'on es gestionaven les peticions, i el “full de comptatge de trucades.”



Carme Carrera, informadora de Barcelona-
Informació, atenent trucades del 010 a
l'edifici Colom, cap a l'any 1988.
(Arxiu particular).

Aproximadament les preguntes ateses pel 2n Nivell significaven el 7,5% del total.

Derivació de preguntes especialitzades

Parlem de les qüestions per a la resposta de les quals calia un cert nivell d'especialització de què disposaven altres departaments, dins la xarxa municipal. Aleshores, sense que el ciutadà hagués de trencar la comunicació, es traslladava la consulta a la dependència especialitzada corresponent. Aproximadament aquestes trucades significaven el 12,5% del total.

El 2n Nivell i la gestió de queixes i suggeriments

Sense abandonar encara el que era el 2n Nivell, cal saber, com s'ha insinuat, que a aquest espai de Barcelona-Informació arribaven les queixes i suggeriments dels ciutadana que entraven pel telèfon 010. Posteriorment es feien arribar aquests comentaris als departaments municipals corresponents.



Imatge del reportatge que la revista *Tele Indiscreta* dedicà al telèfon 010, el 10 de juny de 1988

Cal retenir la importància d'aquest fet: l'aparició del telèfon 010 va propiciar que s'engegués dins l'Ajuntament de Barcelona, una gestió controlada de les queixes i suggeriments que feien arribar els veïns i veïnes de la ciutat. Que si bé, evidentment, ja arribaven amb anterioritat al 1986, a partir d'aleshores es determinà una forma concreta estandarditzada per a tota la corporació del tractament d'aquestes expressions, tal com es veurà en un altre article d'aquest llibre dedicat a l'aplicació IRIS.

Per ratificar aquests comentaris, disposem del paràgraf següent:

“Los servicios de Información deben incorporar a sus objetivos la vehiculación de la participación ciudadana mediante la recogida de quejas, iniciativas y sugerencias, y deben complementar sus funciones con la información a los responsables políticos de las preocupaciones ciudadanas que, como primera frontera de la administración con éste, perciben.” (Ajuntament de Barcelona ed., document “Servicios de información y medios de difusión en la Administración local. La experiencia del Ayuntamiento de Barcelona”, Barcelona-Informació, pàg. 39).

Recursos de l'informador

L'any 1983 les consultes del telèfon 318 25 25 eren contestades a partir de guies, llistes i diferents documents en format paper, entre d'altres, però molt especialment de les llibretes on individualment cada informador anotava adreces, telèfons i moltes altres dades que sabia que els usuaris del 010 tornarien a demanar.

Aproximadament durant els anys 1983, 1984 i primers del 1985 es van dissenyar les bases de dades informatitzades que havien de servir per als informadors per donar les respostes a la ciutadania. A mitjans del 1985, es van començar a carregar les dades al sistema *Host* de què disposava el Centre de l'Ordinador Municipal, que eren consultables en unes robustes pantalles. Tanmateix, com que el volum de dades a introduir era colossal, la càrrega de dades no era prou àgil com per fer eliminar els llistats i les llibretes, de forma que els informadors compaginaven la font informàtica i els recursos en format paper. El període d'aquest doble ús de fonts s'allargà fins a finals de la primavera del 1986, en què es veié que el sistema informàtic contenia suficient informació com per donar resposta a les necessitats dels usuaris, de forma que es determinà, per assegurar que tots els informadors disposaven de les mateixes eines, que havien de desaparèixer les llibretes individuals.

Arribats a una data al voltant del juliol del 1986, coincidint amb l'entrada d'una important tanda d'informadors, se substituï el telèfon 318 25 25 pel 010. L'aleshores Compañía Telefónica Nacional de España havia estructurat la seva xarxa per tal d'admetre el número de tres xifres.

En aquell moment els ordinadors van esdevenir les fonts bàsiques d'informació en forma de terminals que permetien l'accés als sistemes d'informació.

Paral·lelament se seguia disposant d'altres materials de referència (bàsicament guies, directoris i agendes) que, a banda d'usos més o menys puntuals, servien per atendre les trucades en cas de caiguda del sistema informàtic.

Infraestructura tècnica

Tal com es descriu en un altre article d'aquest llibre, l'equipament tècnic bàsic es componia per un distribuïdor automàtic de trucades (ACD) connectat a una centraleta telefònica i que combinava elements de processament de dades amb sistemes de commutació telefònica.

La configuració tècnica estava dimensionada per atendre fins a 10.000 trucades al dia, i disposava de 170 línies desglossades de la manera següent:

* 110 línies d'entrada

* 39 línies de sortida

* 21 línies d'interconnexió amb la centraleta telefònica

L'ACD funcionava com un equip modular en què cadascun dels mòduls era gestionat per un ordinador. El conjunt d'ordinadors formava una xarxa d'àrea local que permetia, entre d'altres, aquestes funcions:

a) Distribuir equitativament i amb criteris de racionalitat les trucades telefòniques.

b) Regular les hores de més saturació en la recepció de trucades, comunicant anuncis de veu o música.

c) Reportar en temps real la situació del servei: estat dels operadors, trucades en espera i temps de l'espera, temps d'atenció, etc.

Tipologia de les preguntes

La variabilitat era una constant en les consultes que arribaven al 010, molt clarament en funció de l'activitat ciutadana de cada moment. Per això es pot dir que el telèfon d'informació reflectia de forma exacta els cicles de la ciutat: les activitats més destacades (festes del carnaval, Sant Joan, la Mercè o el Nadal), les inscripcions escolars o les consultes referents a la recaptació d'impostos diversos, per citar uns quants referents vinculats a moments concrets durant l'any.

Tanmateix el document "010: Barcelona-Informació al telèfon" esmenta uns percentatges en relació amb la tipologia de preguntes, que a grans trets serien aquests:

- Equipaments. Dades (adreces, telèfons, horaris, etc.), relatives a instal·lacions públiques i a entitats privades. La petició d'aquest tipus d'informació significava aproximadament un 45% del total, amb un repartiment equitatiu aproximat entre la sol·licitud de dades de dependències administratives municipals (un 15%), d'equipaments i instal·lacions també municipals (un altre 15%) i d'entitats i associacions ciutadanes (un darrer 15%).

- Agenda d'activitats relatives a cultura (exposicions, cursos o conferències), lleure i espectacles (dins aquest apartat destaquen les demandes relatives als horaris de les Fonts de Montjuïc), esports, i altres temàtiques. Les consultes d'agenda representaven un 25% del total.

- Tramitacions administratives, tant les municipals (relacionades amb el padró, llicències d'obra, impostos o matriculacions), com d'altres ens governamentals. Les consultes relatives a tràmits eren el 20% del total.

- Tramitacions administratives no municipals. En aquest grup hi era tant la petició d'informació de dades sobre empreses de serveis (llum, aigua, gas, telèfon), com per a l'obtenció de documents diversos (carnet de conduir, passaport, document nacional d'identitat, etc.). Aquest quart grup significava, aproximadament, un 5% del total de consultes.

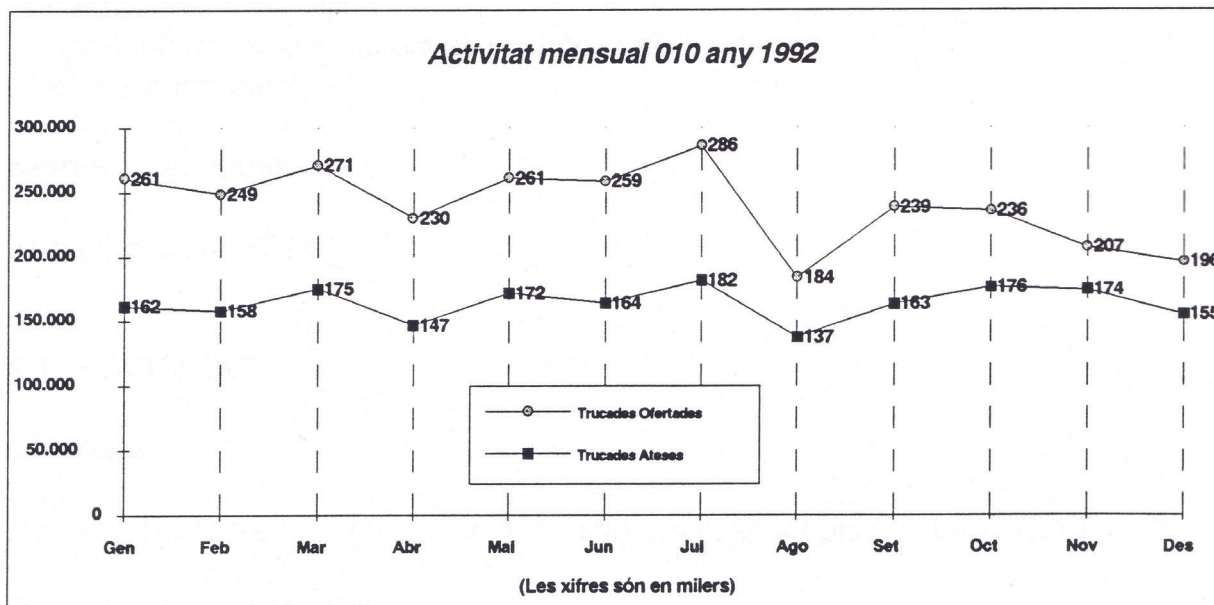
- Avisos sobre aspectes de la via pública. Aquest seria un cinquè paquet de peticions i farien referència a avaries als carrers, enllumenat, clavegueram, semàfors, papereres, etc. Representaria un darrer 5% del total.

De l'èxit a la saturació

Més enllà de la descripció genèrica del telèfon 010 que acabem de fer, hi ha una consideració molt important a recordar, la de la seva extraordinària acceptació entre la ciutadania barcelonina.

Efectivament, el 010 tingué un altíssim creixement des de la seva posada en marxa com a telèfon de 3 dígits el 1986.

Ho podem comprovar en les xifres que veurem tot seguit i que s'han aconseguit de les diverses fonts consultades (aquestes dades estan expressades exactament com s'hi assenyalava a cada font, i algunes d'aquestes són resultat de càlculs aritmètics que s'han hagut de fer, per exemple quan s'esmenta en una de les fonts que el 1993 el 010 rebia 10.000 trucades diàries).



Dades de l'activitat de l'any 1992 del telèfon 010. Les xifres assenyalades corresponen a milers de trucades arribades i ateses durant els diferents mesos de l'any

Nombre anual de trucades entrants i trucades ateses:

- 1986... 1.095.000 trucades ateses
- 1987... 1.400.000 trucades ateses
- 1988... 1.825.000 trucades ateses
- 1989... 2.920.000 trucades entrants /
1.900.000 trucades ateses
- 1990... 2.000.000 trucades ateses
- 1991... 1.960.000 trucades ateses
- 1992... 2.879.000 trucades entrants /
2.000.000 trucades ateses
- 1993... 3.650.000 trucades entrants
- 1994... 1.700.000 trucades ateses
- 1995... 1.483.923 trucades ateses
- 1996... 1.335.647 trucades ateses

Certament són molt destacables les dades de les trucades ateses, sens dubte. Tanmateix resulten més significatives quan les posem en relació amb el nombre de trucades entrants.

Si prenem les dades dels anys 1989 i 1992, veiem que les xifres de trucades que s'atenien representaven el 69,46 i el 65,06 del total. En resum, que fins al 1992 s'atenia tan sols els dos terços de les trucades entrants.

Això ho podem veure també a la gràfica adjunta, de forma molt expressiva, que posa en correlació el nombre de trucades entrants i les que es van atendre precisament el 1992.

Més endavant, dins del capítol "Barcelona-Informació als anys '90" es comenta com aquesta tendència de distanciament entre el nombre de trucades entrants i ateses es va accentuar (fins a xifres al voltant del 45%), cosa que propicià el procés de privatització de part del servei del 010 a mitjans dels anys noranta per tal d'aproximar el nombre de trucades entrants i ateses.

Activitat del 010 segons els mesos de l'any

Per acabar, la mateixa gràfica d'aquesta pàgina relativa a les trucades de l'any 1992 ens ajuda a entendre el comportament general del telèfon 010 al llarg de l'any, que donaria com a resultat aquest flux de trucades entrants:

- Gener... 9,06% del total
- Febrer... 8,64%
- Març... 9,41%
- Abril... 7,98%
- Maig... 9,06%
- Juny... 8,99%
- Juliol... 9,93%
- Agost... 6,39%
- Setembre... 8,30%
- Octubre... 8,19%
- Novembre... 7,18%
- Desembre... 6,80%

Apunts de la creació d'un projecte d'èxit: "010 Barcelona-Informació"

Eladi Torres



Una idea que brolla. Un projecte que neix. Una iniciativa que, no tan sols es consolida, sinó que tendeix constantment a l'expansió. Una conjuntura de ciutat de canvis. Una gran oportunitat, la del 1992... I un equip que creu en els reptes i els fa realitat.

Aquestes són algunes de les claus que esbossa Eladi Torres per explicar la puixança del 010 i de propostes comunicatives que hi hagueren a partir del 1986.

Vist amb perspectiva, la història dels primers anys de Barcelona-Informació va ser trepidant, molt rica en propostes i, el que és evident, en resultats. Certament el projecte d'èxit que serveix com a títol per a aquest article.

Logotip de "segona generació" dels serveis de Barcelona-Informació, que es feu públic cap a l'any 1990

A finals de l'any 1985 l'Ajuntament de Barcelona era una bullidera de projectes i iniciatives. Ple de bastides que apuntaven reformes i canvis, però que encara no deixaven veure què era el que s'estava construint.

Jo acabava d'arribar al Districte de San Martí com a periodista i, si la memòria no em falla, a principis de l'any 1986 vaig rebre una trucada d'un senyor "important" de l'Ajuntament, Josep Maria Canals, que estava buscant periodistes per incorporar a un nou projecte d'informació basat en un telèfon d'accés ciutadà.

De l'entrevista amb ell només recordo dues coses: que vaig entendre poc el projecte i que em va seduir l'entusiasme del relat. En aquells temps era difícil que la fornada de nous periodistes que sortien de la facultat de Ciències de la Informació estiguessin disposats a treballar en una ocupació que no estigués vinculada amb els mitjans de comunicació. Aquest fet i la meva vocació pública crec que van ser determinants perquè el mes de març del 1986 aterrés a l'Edifici d'Estadística de l'Ajuntament, on s'estava incubant el projecte del 010.

Allà, al Portal de l'Àngel, treballava el segon personatge rellevant de la història: Xose Nóvoa. En un petit despatx, on amb prou feines hi cabia una taula i darrere un munt de papers desordenats, treia el cap un gallec tímid i, com després es va demostrar, creatiu i intel·ligent. Era, allora, l'analista i la mà executora d'un projecte que era molt més que un telèfon d'atenció al ciutadà. Era el projecte de reconciliar els barcelonins amb la seva ciutat i el seu Ajuntament.

Cap a l'Edifici Colom, amb tres àmbits de treball

Poc temps vam ser al Portal de l'Àngel, ja que uns mesos després inauguràvem una moderna i confortable seu a la setena planta de l'Edifici Colom.

Sota el comandament de Xosé Nóvoa s'havia organitzat el servei "010 Barcelona-Informació" en tres àmbits de treball: Difusió, que portava Emília Torras; el telèfon 010, a càrrec de Jordi Camallonga, i Sistemes d'Informació, sota la meva responsabilitat.

Molt aviat ja érem més d'un centenar de persones, la majoria molt joves, les que treballàvem al telèfon 010. 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, 365 dies l'any que no era de traspàs. Treballàvem també en torns periòdics, els dissabtes i diumenges. La passió de la feina, l'estima a la ciutat i un sentiment de sentir-nos protagonistes d'un projecte que faria història feia que quan no treballàvem també pensàvem a recollir informació per al 010.

En aquest context va arribar una data màgica: 17 d'octubre de 1986. Des de Lausana el president del COI, Joan Antoni Samaranch, va anunciar en directe per televisió que Barcelona seria la ciutat organitzadora dels Jocs Olímpics de l'any 1992.

L'alegria va esclatar per la ciutat. Botzines, banderes i un 010 que responia des del minut 1 als ciutadans amb la frase "Barcelona, ciutat olímpica, digui'm!"

Jo vaig viure el moment en una sala de reunions de l'Edifici Colom amb diversos companys, i recordo que també amb un capità d'enginyers de l'exèrcit que estava llançant fibra òptica per les clavegueres de la ciutat, l'anomenada xarxa diamant.

Però, vaja, aquesta és una altra història.

Barcelona-Informació va ser un catalitzador destacat dels canvis en els models de gestió i relació amb el ciutadans que es van generar en el si de l'Ajuntament de Barcelona i que van ser copiats per moltes altres administracions.

Vam passar de preocupar-nos del que feia l'Ajuntament en l'àmbit de les seves competències a pensar que ens incumbia tot el que passava a la ciutat. A creure que el ciutadà era el centre de tot. A bastir una cultura organitzativa basada en l'empatia i l'assertivitat amb el ciutadà. No era estrany que als primers anys, a les enquestes de satisfacció que es feien sobre els serveis municipals, el 010 sortís com el primer en valoració amb xifres avui impensables: 9 de 10.

El temps que va des de la nominació olímpica fins a la realització dels jocs (1986-1992) és una època irrepètible. Sis anys d'idees convertides en projectes, d'entusiasme canalitzat en fets, de respostes afirmatives a quasi totes les propostes. D'un lideratge polític, el de l'alcalde Maragall, que generava implicació i complicitat. D'una intensitat de treball inimaginable avui dia.

En sintonia amb les transformacions de Barcelona

A la planta setena de l'Edifici Colom vivíem tot això amb una sensació d'utilitat i protagonisme. Treballàvem per Barcelona, la ciutat organitzadora dels Jocs Olímpics del 1992, una ciutat en transformació.

La majoria érem molt joves, estàvem en la vintena, i els llargs dies de feina podien acabar en llargues nits de festa. Tots junts! Dia i nit. Això era "l'esperit 010".

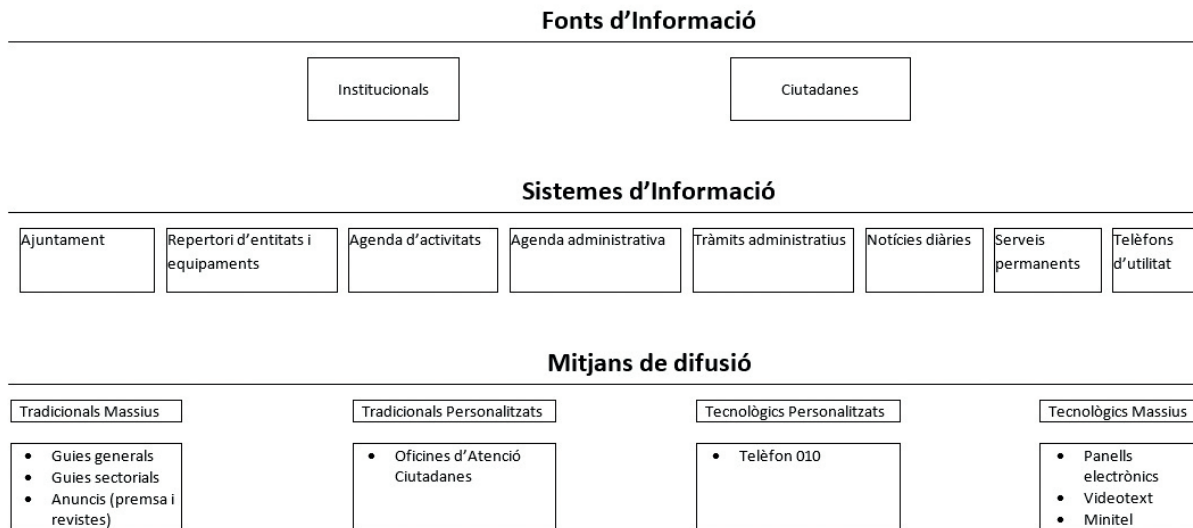
El 010 no era només un telèfon d'informació. Els potents sistemes d'informació que teníem, d'acord amb l'època, ens permetien elaborar altres productes d'informació: Guies, fullets, catàlegs... o en un àmbit més tecnològic: bases de dades en videotext (un precursor d'Internet de finals dels vuitanta), el Minitel (la versió francesa del videotext, que ens va donar un premi que vam recollir a Tarbes), o els panells electrònics d'informació ubicat en punts estratègics de la ciutat. Gestionàvem també les insercions informatives i publicitàries de l'Ajuntament als mitjans de comunicació i vam ser els primers de contractar una "central de compres", que ens va abaratir molt els costos de la informació i publicitat institucional.

D'aquella època és també el disseny inicial de les oficines d'atenció ciutadana (OACs) actuals i de la gestió de tràmits per telèfon mitjançant un número 900 gratuït.

Capítol apart mereix la primera *Guia ciutadana*, editada i distribuïda l'any 1991. Crec recordar que devia ser l'any 1989 quan, veient la ingent informació que teníem disponible de Barcelona, es va pensar a posar-la tota directament a les cases dels barcelonins en format guia. Plànols amb capes d'informació, equipaments i instal·lacions, associacions i entitats, tràmits amb l'Ajuntament i altres institucions, l'agenda d'activitats anual, etc.

El repte tenia dos punts crítics. La qualitat de la informació i el cost de l'operació. Pel que fa al primer vam dissenyar una estratègia que va resultar un fracàs. Es tractava d'enviar la informa-

Fases i Organització de la Informació



Esquema sobre les fonts d'informació, sistemes d'emmagatzematge i mitjans de difusió que s'empraven a Barcelona-Informació, durant els seus primers anys de funcionament (Ajuntament de Barcelona, *Servicios de Información y medios de difusión en la administración local. La experiencia del Ayuntamiento de Barcelona*; 1990, tardor)

ció disponible als titulars d'aquesta informació i demanar-los que l'actualitzessin. Pocs van contestar, almenys abans que sortís la guia. Després molts es van queixar de les inexactituds o errades.

L'altre punt era el cost. Quan el vam conèixer, crec recordar que eren més de 100 milions de pessetes, vam decidir trobar institucions patrocinadores. Maleta i a vendre el producte (funcionaris que a més de gastar, busquen ingressos!). Finalment, a principis de l'any 1991 (any d'eleccions municipals) es va repartir a 800.000 llars i oficines de Barcelona la primera *Guia ciutadana*. L'Ajuntament posava a disposició dels barcelonins tota la informació de la seva ciutat.

A la "sala de màquines" hi havien estat...

... Montse Orpinell, Armand Gasulla, Juan Manuel Ortega, Joan Carles Bonaga, Raquel Gisbert, Mònica Batlle, Lourdes Romagosa, Toni Maestre, Josep Martí, Xavier Cubells, Carme Pallarès, Fina Pla, Montse Vázquez, Toni Carol... i segur que em deixo molts més (aquí no incloc tots els companys/anys del telèfon 010).

L'eufòria del 1992 va deixar pas a una altra època en què la prioritat essencial era fer quadrar els números en un nou entorn de crisi.

El 1993 vaig considerar que la meua etapa al 010 havia finalitzat i vaig emprendre altres reptes professionals, curiosament vinculats a millorar els ingressos de l'Ajuntament.

La gran majoria de persones que vam participar als inicis de la creació del 010, ara ja totes a la cinquantena, vam quedar marcats pels valors fundacionals i per la vàlua personal i professional dels dos "pepes": Xose (sense accent) i Josep Maria (amb accent català).

Vam ser afortunats de participar en un projecte transversal de l'Ajuntament que ens va fer que aprenuéssim molt, gaudíssim treballant, disposéssim de molta informació sobre la ciutat i l'Ajuntament, i construíssim llaços d'amistat entre nosaltres.

La "marca" 010 ha perdurat al llarg dels anys en tots aquells que hi hem treballat. Han passat més de trenta anys i el pòsit d'aquella època ha quedat tatuat en la nostra pell de servidors públics. Hem creat escola, dit modestament, però amb la força de la realitat. Quants ajuntaments van importar el nostre model? Com l'Ajuntament de Barcelona s'ha impregnat de la cultura 010?

Ara, desplaçats per les diverses àrees, districtes, organismes autònoms i empreses del grup municipal, no podem més que somriure quan un company o companya més jove ens diu en el debat de qualsevol projecte: "No heu pensat prou en el ciutadà".

[Eladi Torres estigué vinculat a Barcelona-Informació entre els anys 1986 i 1993, entre d'altres responsabilitats, com a cap del Servei de Gestió de la Informació]

Coordinació d'Informació. Discernint prioritats i repartint joc

Lourdes Romagosa (amb apunts d'Armand Gasulla)



A semblança d'un automòbil, el 010 era una màquina complexa, amb uns engranatges que funcionaven de forma efectiva per tal de donar resposta a les demandes de la ciutat. Dit d'una altra forma, el 010 era, en si mateix, un sistema que batejava amb fluxos interns que possibilitaven l'objectiu de l'atenció ciutadana.

Tanmateix hi havia un àmbit clau que greixava la màquina, aportava continguts als altres suports informatius, estava alerta del que passava al carrer i s'avançava a les possibles peticions informatives: la Coordinació d'Informació.

Lourdes Romagosa, al centre de la imatge, era la responsable de la Coordinació d'Informació.
(Arxiu particular).

La meua historia a Barcelona-Informació està lligada als primers anys del 010, des de finals del 1984 i fins primers del 1993.

Els primers moments tenen a veure amb l'Edifici d'Estadística, on vaig tenir els primers contactes amb Josep Maria Canals i Xosé Nóvoa, sense els quals l'aleshores "telèfon que ho contesta tot" no hauria arribat a ser el que ha estat.

Primerament a l'equip de recerca. El Registre d'Equipaments

En aquella època vaig coincidir amb Marga Avellana, Anna Terrón i Sílvia Urgell, que treballàvem per a l'equip que dirigia Juan Manuel Ortega en un projecte de registre de tot el que hi havia a la ciutat: entitats ciutadanes, equipaments públics o associacions de tota mena. Era una empresa d'una extraordinària dimensió, ja que l'objectiu era tenir registrat tot allò que tenia una adreça física: instal·lacions públiques i privades, recintes i espais municipals de tota mena, establiments comercials i de restauració, llocs on es fessin activitats de lleure, organitzacions de qualsevol objectiu, entitats i associacions ciutadanes, equipaments de salut o de seguretat, etc.

Vaja, tota la ciutat!



Taula de Coordinació del matí de
Barcelona-Informació, cap al 1995.
(Arxiu particular).

Tota aquella tasca de registre d'Equipaments (que més endavant esdevingué el sistema EQ), l'anava fent amb altres treballs, concretament amb els de l'Agenda, en què jo ajudava Doris Gispert. I Ramon Pujades, que també era amb nosaltres a Estadística, fent una molt bona tasca.

A poc a poc es va anar concretant el pas del telèfon genèric 318 25 25 al 010, i a mi se m'encomanaren tasques de suport als informadors, concretament al Servei de Gestió de la Informació, interiorment conegut com a *staff*, del qual va ser responsable Eladi Torres.

Coordinadora d'Informació

Bàsicament la missió que més temps vaig desenvolupar, i per a la qual recordo una dedicació més intensa, era la de Coordinació d'Informació, de la qual jo vaig ser la persona responsable.

Aquesta missió consistia a "ajustar les màquines" cada matí a primera hora, arreglar el servei en la direcció dels focus d'actualitat del dia. El pols de la ciutat s'imposava i el 010 calia que estigués preparat per respondre a les conjuntures quotidianes.

Primerament el que fèiem era el "buidat de premsa", concretament de les capçaleres que existien aleshores: *La Vanguardia*, *El Periódico*, *El País*, *l'Avui* i la premsa esportiva (*Mundo Deportivo* i *Sport*). A la premsa trobàvem les primeres pistes del que seria important en cada jornada. El buidat es feia manualment, de forma que retallàvem el que consideràvem més interessant i fèiem un conjunt de fotocòpies per a un moment d'anàlisi posterior. Cada dia diverses persones dedicaven uns 30-35 minuts al buidat de premsa, resultat del qual era un dossier diari d'entre 20 i 30 pàgines.

Val a dir que el buidat de premsa del 010 va ser la llavor de l'elaboració dels reculls de premsa que posteriorment s'implantaren a l'Ajuntament.

També cal saber que a Barcelona-Informació arribava força correspondència postal, que s'havia de revisar i seleccionar.

Cap a les deu del matí, amb les fotocòpies de tot plegat (un plec normalment d'entre 50 i 100 fulls), es convocava una reunió estratègica, la Taula de Coordinació, en què participaven unes 8-10 persones representants dels diversos sistemes (Equipaments, Agenda, Tràmits, etc.) i suports informatius (panells electrònics, videotext/Minitel, etc.),



Postal promocional del servei telefònic del 010, distribuïda el Nadal de 1988

a més dels responsables de Fonts d'Informació i un membre de primer i segon nivells informatius del 010. A les reunions de la Mesa de Redacció, que duraven habitualment uns 30 minuts, es posava en comú tot el que havíem retallat/seleccionat, i es decidien les informacions que eren d'interès d'incloure a cada sistema o suport.

Després, mitjançant un sistema que s'anomenava "Notes Informatives", es comunicaven totes les novetats que s'anaven introduint a cada sistema, per tal que els informadors del 1r Nivell de resposta del 010 en tinguessin coneixement. La tasca de les "notes informatives" formava part del que era el contacte habitual a les prop de dues-centes fonts que facilitaven informació als nostres serveis, sota el principi bàsic d'anticipar-nos als esdeveniments. La gestió d'aquests dos centenars de fonts d'informació fou responsabilitat inicial de Raquel Gisbert, la qual rebia suport d'Imma Armadans.

La mitjana de notes informatives que es generaven setmanalment era de 4,6, o el que és el mateix, 0,92 diàries (Ajuntament de Barcelona, Informe "Indicadors de productivitat". 1991).

El contacte era sovintejat amb les fonts, cosa que es pot constatar en la xifra mitjana dels 19,3 contactes setmanals (o el que és el mateix, 3,86 contactes al dia). A més a més, setmana a setmana s'incrementava el nombre de fonts informatives.

Assistència a actes

Una tasca més de Coordinació era la presència a actes exteriors, bàsicament a rodes de premsa. El cert és que aquestes assistències no es preveïen com a imprescindibles i habitualment se sol·licitaven els dossiers corresponents, de forma que la xifra mitjana d'aquestes assistències era d'1,32 al mes (Ajuntament de Barcelona, Informe "Indicadors de productivitat". Primavera del 1991).

Durant més de cinc anys vaig estar al davant de la Coordinació d'Informació i en guardo molt bon record, tant de la tasca que se m'encomanà aquell temps (puc dir que durant aquella època vaig ser una de les persones més ben informades de la ciutat), com dels companys amb qui vaig treballar aquells anys (sens dubte, persones conscients del que significava el servei públic).

Certament aquells van ser uns anys inoblidables, que vaig viure amb intensitat per la contínua metamorfosi de Barcelona-Informació.

[Lourdes Romagosa estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1984 i 1993, entre d'altres responsabilitats, com a coordinadora d'Informació]

El 2n Nivell del 010

Nati Cruells



Com qualsevol realitat que s'inicia, la posada en marxa del telèfon 010 no va ser senzilla. Si bé aproximadament des del 1983 es va anar fent una lenta preparació per al moment de la posada en marxa del telèfon, la realitat va superar totes les previsions.

Amb un eslògan que convidava la ciutadania a preguntar de qualsevol dels seus dubtes, sobre la marxa es va haver d'empescar un mecanisme per resoldre les demandes de les quals no es tenia contesta. I el més important, assegurar l'emmagatzematge de la resposta per si es formulava de nou la mateixa pregunta.

Aquest era l'objectiu que es va anomenar 2n Nivell de resposta, tal com ens evoca Nati Cruells.

Imatge de la Nati Cruells al seu lloc de treball uns dies abans de la seva jubilació.
(Arxiu particular).

No em puc referir al 2n Nivell del servei telefònic d'atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona sense esmentar, ni que sigui de passada, el naixement del que seria el 010, ja que el 2n Nivell va ser una conseqüència natural i lògica deguda a l'allau de trucades que envaïen les línies d'aquest telèfon de nova creació, impulsat a l'èxit per la genialitat de la frase publicitària amb la qual se'l promocionava: "010, el telèfon que ho contesta tot".

Imagineu-vos tota una ciutat com Barcelona trucant al telèfon "meravellós" i preguntant-ho tot, tot, tot!

Davant una necessitat, una solució. Apareix el 2n Nivell

Així mateix, les nostres bases de dades eren joves, sense prou consistència i per això no estaven totalment preparades com per donar resposta al gran nombre de trucades. Per tant calia urgentment trobar la forma de respondre les preguntes dels ciutadans engrescats davant d'aquesta oferta temptadora.

Ai, amics! Diversos cervells es van posar en marxa i es va pensar en la millor manera que permetés canalitzar la demanda i satisfer-la i, al mateix temps, realimentar les nostres bases de dades per tal que s'anessin enriquint progressivament amb la informació obtinguda.

Per aconseguir aquests resultats es van crear unes fitxes d'una mida aproximada a la d'un foli on es feia constar, per aquest ordre, el nom del ciutadà, un telèfon de contacte i la demanda explícita sol·licitada, el tipus d'informació desitjada, la qual quedava reflectida en un requadre ampli per donar cabuda, de manera clara i concreta, a la petició formulada.



Fotografia de l'espai del "segon nivell" de respostes, amb Ignasi Gallart, Marta Isach (a dalt), Francesc Sáez i Eva Gil (a Baix), cap a l'any 1991. (Arxiu particular).

En un altre apartat de la fitxa, a continuació, es prenia nota de les gestions que es feien i aquestes es numeraven de l'1 al 5, i si calia fer-ne més, s'afegien també numerant-les.

Després venia la tasca de recerca de la resposta a la pregunta realitzada i, un cop obtinguda la informació, es trucava al ciutadà i se li contestava.

Però el més important era, a continuació, passar el duplicat de la fitxa a la Mesa de Coordinació que, per la seva banda, l'adreçava al servei de manteniment de les nostres bases de dades. Un cop actualitzat els sistemes, el 1r Nivell de resposta directa ja disposava automàticament de la nova informació.

Segons les dades recollides, de fitxes de recerca del 2n Nivell, se'n feien diàriament la mitjana de 20,03 fitxes (Ajuntament de Barcelona ed., Informe "Indicadors de productivitat". Barcelona-Informació, 1991).

Un espai documental que creixia i creixia

El 2n Nivell disposava, en principi, d'una biblioteca discreta que es va anar ampliant en el transcurs del temps a mesura que les demandes creixien en diversitat. Hi havia també una edició completa de l'Enciclopèdia Catalana i una modesta hemeroteca que contenia l'exemplar del dia de tots els diaris que es publicaven a Barcelona.

Unes altres fonts d'informació eren les entitats, institucions i associacions de Barcelona, a les quals es consultava telefònicament per tal que facilitessin informació sobre algunes de les peticions dels ciutadans.

El sistema de recerca d'informació del 2n Nivell el qualificaria com a engrescador, interessant, pràctic... i gens rutinari.

Els companys i companyes que responien els telèfons d'atenció directa del 010 (que com s'ha dit abans era el 1r Nivell, encara que mai es va emprar aquesta denominació), anaven passant de forma rotatòria pel 2n Nivell, on treballaven una setmana sencera. Aquesta forma d'organització permetia una desconnexió del telèfon directe, certament un canvi i, a la vegada, una experiència de feina diferent i enriquidora, alhora que un apropament entre els companys que possibilitava l'intercanvi d'opinions i coneixements.

Aquesta forma d'organització de les tasques i la relació propera entre les persones van fer que nasquessin amistats i la realització de sopars, trobades, celebracions i d'altres esdeveniments. Penso que en el record de tothom queda, no només noms i cares, sinó també sentiments i, en general, la imatge d'un temps que no ha passat del tot.

L'any 2016, en les comunicacions per informar de les activitats dels 30 anys del 010, Armand Gasulla s'adreçava a nosaltres dient-nos sempre "família". I crec que és així: som una família que ha passat els seus moments difícils, una família amb les seves angoixes, tensions, satisfaccions, alegries i que, a més, hem estat i som... una família nombrosa.

[Nati Cruells estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1985 i 2002, entre d'altres responsabilitats com a coordinadora del Segon Nivell de resposta telefònica]

Servei *full time*. El torn de nit

Esperanza Álvarez



365 dies a l'any, 24 hores al dia. Aquest era el funcionament del 010 en els seus començaments, a la segona meitat dels anys vuitanta. A les nits també es podia trucar al "telèfon que ho contestava tot", preguntar pel que fos i una veu amiga responia les inquietuds plantejades des de l'altra banda de l'auricular.

El torn de nit era ben diferent dels del matí i la tarda: del lleure a les urgències, del consol a la informació d'utilitat. I un bon grapat d'hores per observar la ciutat i fer altres tasques necessàries per al funcionament del servei la resta del dia.

La vista de la sortida del sol cada matí des de l'edifici Colom era un dels privilegis dels qui treballaven el torn de nit.
(Arxiu particular).

El telèfon d'informació 010 de l'Ajuntament de Barcelona va ser pioner a tot l'Estat espanyol i, més tard, es crearien els de Madrid i posteriorment, el de Bilbao.

El 7 de gener del 1986 s'iniciava el servei nocturn del 010, i es transformava així en un servei permanent durant força anys.

L'organització inicial d'aquest torn preveia dos equips de dues persones fixes a cadascun, que cobrien el servei durant tota la setmana, des de les deu de la nit fins a les 8 del matí de l'endemà. Cada equip feia una setmana llarga i una altra de curta. A la primera es treballava dilluns, dimecres, divendres, dissabtes i diumenges. A la setmana següent, dimarts i dijous. D'aquesta manera entre les dues setmanes es feien 70 hores, equivalents a les 37 hores i 30 minuts setmanals que era l'horari comú a l'Ajuntament de Barcelona en aquell moment (hi havia un horari ampliat de 40 hores/setmana i un altre de reduït de 30 hores/setmana, aquest darrer a extingir).

Temps més tard de la posada en marxa del servei nocturn es va establir que algunes persones del torn de nit fossin fixes i d'altres s'anirien alternant. El plus salarial del torn de nit era de només 5.000 pessetes al mes.

La tipologia de consultes al torn de nit

Les consultes al 010 nocturn eren molt diferents de les diürnes. Si al matí abundava la petició d'informació sobre tràmits/serveis municipals i d'altres de caràcter general, i a la tarda demandes més relacionades amb la cultura i l'oci (cinemes, teatres, restaurants, bars, etc.), la nit era un altre món. Moltes persones trucaven amb qualsevol excusa per poder parlar amb algú altre, necessitaven que se'ls escoltés els

seus problemes, les seves angoixes. Treballant en aquest torn em vaig adonar de la solitud de moltes persones, tot i viure en una gran ciutat, envoltades de gent. Vaig ser conscient que moltes persones no tenien (o no volien tenir) amb qui compartir les seves inquietuds més íntimes. Tot i que en molts casos es derivaven aquestes trucades al Telèfon de l'Esperança, parlàvem amb elles una estona intentant tranquil·litzar-les.

Algunes persones trucaven diverses vegades una mateixa nit perquè no trobaven sortida a la seva situació personal i necessitaven explicar-ho. Quan aquesta situació es repetia, entre els dos companys de torn valoràvem si era millor que la tornés a atendre el mateix que ho havia fet prèviament o ho feia l'altre.

Altres trucades nocturnes eren més divertides i ens preguntaven: quins restaurants obrien fins a la matinada, on estava situat un bar de copes de moda, o una discoteca, o quins havien estat els resultats de partits de futbol, de bàsquet, etc. Altres preguntes tenien a veure amb necessitats immediates, com ara el telèfon d'un ambulatori o d'un hospital, tallers 24 hores per canviar una roda punxada, on podien trobar informació sobre una matèria determinada perquè a l'endemà tenien un examen, o alguna persona que estava treballant i necessitava determinada informació.

També hi havia les preguntes de grups de persones que estaven de farra i ens volien posar a prova per veure si l'eslògan de la campanya del servei, "010: el telèfon que ho contesta tot", era cert o no. D'aquesta mena de preguntes, una que em va quedar al cap va ser: "Quin era el període de gestació d'un goril·la?". Al respondre-la i mentre escoltava el rerefons del riure del grup, el noi que havia preguntat va comentar: "Vaja, com el dels humans!". No em vaig poder estar de dir-li: "És que més o menys els micos i els humans...". O aquell altre noi que demanava d'on eren originaris els cavalls espanyols actuals. Alguna vegada et tornaven a trucar per donar-te les gràcies per haver respost a aquest tipus de preguntes que se'ns feia de broma o, just quan anaves a penjar, escoltaves alguna persona del grup dir: "Veus com ho contesten tot!".

Sobre el naixement del CECOP i les tasques del torn de nit

Una nit també vam rebre una trucada d'una persona que deia que coneixia l'alcalde i que calia posar en el seu coneixement que hi havia una olor estranya a Barcelona, que podria ser un problema greu mediambiental. Vam trucar a la Guàrdia Urbana per comunicar el tema i a l'endemà al matí ho vam posar en coneixement dels res-

ponsables del 010. A partir d'aquí es va crear el CECOP, un servei nocturn vinculat a la Guàrdia Urbana i als responsables del Govern municipal.

A més de l'atenció telefònica, hi havia un seguit de tasques reservades per al torn de nit: actualitzar les carpetes informatives de les taules dels informadors i les informadores, o comprovar que cada taula tenia als calaixos les diverses eines d'informació de què disposàvem (les guies Pàmies de carrers de Barcelona i la Metropolitana, carpetes amb informació diversa, etc.), actualitzar els sistemes d'informació digitals (més endavant, ja que inicialment no funcionaven per la nit), anotar les darreres incidències al Quadern de Bitàcola o, quan es van posar en marxa, programar els missatges dels panells electrònics informatius del carrer.

Tanmateix, a estones la nit es feia interminable i dura. Mentre hi havia trucades hi anaves fent, però entre les 2 i les 5 de la matinada, excepte en comptades ocasions, gairebé no hi havia activitat telefònica. En aquests moments, passaves l'estona parlant amb el company de torn i amb les persones que cada nit netejaven la planta. Podies llegir, estudiar, escoltar la ràdio, dormir o contemplar la vida nocturna dels carrers del voltant.

La veritat és que les instal·lacions del 010 van guanyar molt amb el trasllat del servei des de l'Edifici d'Estadística del Portal de l'Àngel (a la plaça de Carles Pi i Sunyer) a la Torre Colom, molt a prop del mar. L'espai de treball era molt més ample, amb molta lluminositat, amb sales separades per cada nivell de treball, etc. El canvi a un edifici envoltat de finestres també va ser molt positiu per al servei nocturn, ja que et permetia, sempre que les trucades no fossin molt continuades, observar la ciutat de nit, els perfils dels edificis més propers, resseguir els carrers a través de la seva il·luminació, el funicular de Vallvidrera... i veure de prop la vida dels carrers de l'entorn més immediat. S'hi veia de tot: les sortides i entrades als apartaments Gutenberg, les baralles i la corresponent trucada a la Guàrdia Urbana, les persones que caminaven pel carrer de camí a casa, de festa o a la feina, entre d'altres situacions.

En l'estona prèvia a l'alba, el focus d'atenció canviava a les finestres de l'altra banda de l'edifici. Fins aleshores, mai havia vist a Barcelona unes tonalitats del cel com quan estava a punt de sortir el sol des dins del mar. Aquest era un moment màgic, seguit pel soroll dels motors de les barques de pescadors que tornaven a port per portar a la Llotja el resultat de tota una nit de treball. A partir d'aquest moment notaves com Barcelona anava recuperant el seu pols diari: els carrers començaven a omplir-se de gent que sortia



Celebració festiva amb treballadores de Barcelona- Informació. D'esquerra a dreta a la fotografia, Esperanza Álvarez, Marta Isach, Marga Rodríguez, Pura Piera i Silvia Oller. (Arxiu particular).

del metro o hi entrava, els sorolls s'incrementaven i els dos telèfons del 010 tornaven a sonar de forma continuada, reflex d'una ciutat que massivament es posava en moviment.

A les vuit del matí, quan arribaven "frescos", a les companyes i els companys del torn del matí, els comentàvem alguna novetat de la nit que poguéssim tenir incidència en el servei durant el dia (també apuntada al Quadern de Bitàcola), recollíem el material de les "nostres" taules i marxàvem. Algunes vegades, sobretot els caps de setmana, cap a quarts de vuit arribaven algunes companyes amb croissants i ensaimades acabades de fer al forn del carrer Nou de la rambla. Eren boníssims!

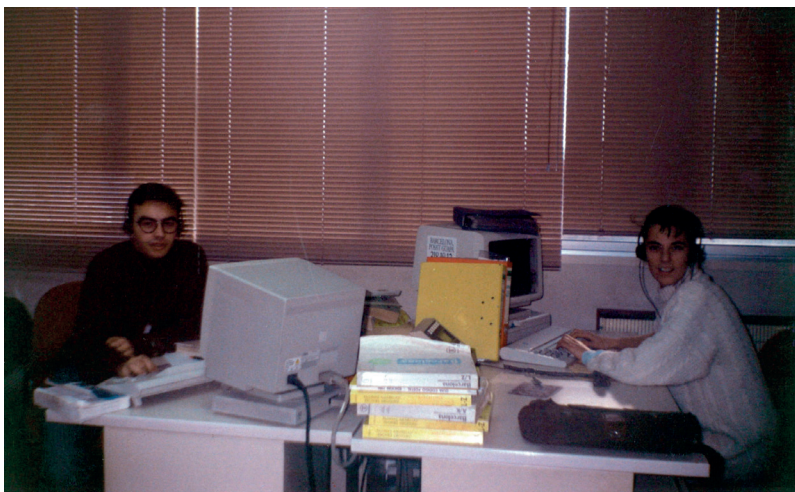
A la sortida de la feina, a les vuit tocases, pujava per la Rambla rebent l'olor de les flors que ja omplien les parades i gaudint de l'ebullició característica d'aquest carrer, on sempre trobaves gent, ja fos de dia o de nit.

Més que companys de feina

La relació entre els companys del torn de nit era molt bona. Amb alguns d'ells tenies més afinitats que amb d'altres, però sempre hi va haver una relació molt cordial amb tothom. Durant els primers mesos de servei nocturn els torns eren de dues persones fixes, després una era fixa i l'altra anava rotant.

D'anècdotes, n'hi ha moltes. Recordo que amb un company que vam compartir moltes nits, Ignasi Gallart (li dèiem "l'Ignasi petit" perquè n'hi havia un altre de més alt), debatíem sobre temes en els quals no estàvem d'acord i ens empenyàvem durant una estona. Al final decidíem que per facilitar la bona convivència aquells temes havien de ser tabú entre nosaltres, però periòdicament hi tornàvem. Cap dels dos va convèncer l'altre, però avui encara seguim essent amics.

També recordo un altre company, en Xavi, que les nits del cap de setmana les portava fatal perquè volia estar de festa, amb els amics, però li tocava treballar. Em cridava des de la porta i quan el mirava tenia les mans al voltant del seu coll i el cos de l'altra banda de la porta, en un gest simbòlic de com si algú l'escanyés. Acabàvem rient tots dos. Encara avui faig el puré de carbassó amb la recepta que em va donar un altre company de feina, el Sr. Carreras, un home ja gran i molt entranyable, que tenia una llarga experiència en feines nocturnes: a l'antic Escorxador dels carrers d'Aragó/Tarragona, a l'Institut Municipal d'Assistència Sanitària - IMAS... i al 010. També recordo un altre company, en Joan Carles, amb qui, després d'una conversa d'una nit de feina, vam decidir que ens havíem d'afiliar a un sindicat per saber quins eren els nostres drets



Antoni Cavallé i Cèlia Canals atenant al telèfon 010. El torn de nit acostumava a ser d'11 del vespre a les 7 del matí de l'endemà.
(Arxiu particular).

i els nostres deures, ja que amb l'evolució del servei ens trobàvem que les tasques que ens tocaven fer no eren les que se'ns havien dit inicialment (es produïen certs desajustos que no responien a cap argument de pes, ni s'aplicaven d'igual forma a la totalitat d'informadores i informadors).

Al cap de nou mesos de fer nits, el meu estómac es va començar a ressentir (de dia em costava dormir, sobretot quan algun veí feia obres a casa i d'altres posaven la televisió amb la recent programació matinal). De forma que vaig sol·licitar el canvi al torn de matí i vaig poder comprovar que el ritme del 010 diürn era frenètic, molt diferent al de la nit. Però jo ho portava molt millor perquè podia descansar a la nit. El tipus de feina també era molt diferent, acabaves amb una trucada sobre un impost, seguies amb una altra sobre trastos vells abandonats al carrer, horaris d'atenció al públic d'algun servei municipal, l'horari de les Fonts de Montjuïc, agenda de activitats del dia... un no parar!

La intensitat de la feina es feia més suportable pel bon ambient de treball entres les companyes i els companys, sempre disposats a orientar sobre on es podia trobar una informació que se'ns resistia. El col·lectiu del 010 era majoritàriament femení i molt jove. Per a diverses companyes i companys aquest era el seu primer treball. Aquest potencial d'il·lusió, de ganes de fer bé les coses, de respondre les demandes dels ciutadans i ciutadanes va ser la nota característica d'aquest servei públic. Xosé Nóvoa, el cap de la Unitat Operativa d'Informació, ens va transmetre als informadors i informadores la seva idea de com havia de ser un servei públic orientat als ciutadans: que no ens aixequéssim del nostre lloc de treball fins que hi arribés el company del torn següent, o que si era

l'hora de plegar i estàvem atenant una trucada que ho féssim bé, encara que això comportés plegar uns minuts més tard. Crec que aquestes directrius van arrelar molt en la major part d'informadores i informadors. De fet, en Nóvoa opinava que tothom que entrés a treballar a l'Ajuntament hauria de passar prèviament pel 010 per tenir una visió global de l'Ajuntament de Barcelona. Paradoxalment, la informació dels diferents serveis de l'Ajuntament era la que moltes vegades més costava d'aconseguir.

Implicats en les mobilitzacions

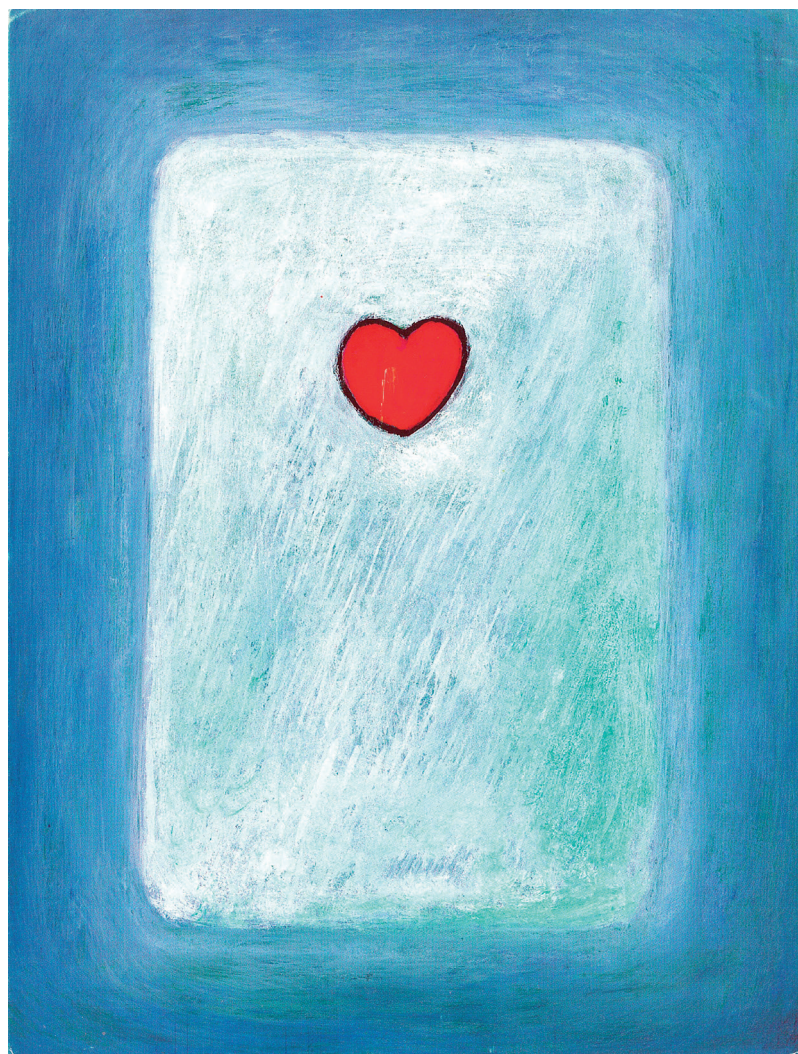
Un dels aspectes que jo valoro com a més positius d'aquesta primera època del 010 va ser la implicació de la pràctica totalitat del col·lectiu en les reivindicacions de millors condicions de treball. En la llarga vaga del 1987 dels treballadors i treballadores municipals per defensar la negociació del Conveni Col·lectiu (va durar 7 dies), el personal del 010 i els Bombers de Barcelona obrien la manifestació diària des del carrer de Provença fins a la plaça de Sant Jaume. Cal destacar que l'equip del 010 eren treballadors contractats segons el model 6000, que preveia la renovació del contracte cada 6 mesos fins a un màxim de 3 anys, al termini dels quals o et feien fix o et rescindien el contracte. Al cap de dos anys, l'Ajuntament ens va fer fixos.

Quan l'empresa Haid Ibérica va venir a fer un estudi de totes les tasques que fèiem al 010 (cobrant "una pasta", quan això ho podien explicar els responsables del Servei), va diagnosticar que, donada la pressió i el volum de la nostra feina, a més de la mitja hora de l'esmorzar, ens corresponien dos descansos més, de 10 minuts cadascun, durant la jornada laboral.

Altres exemples de la implicació de la pràctica totalitat del col·lectiu del 010 en la defensa de millores laborals va ser l'assistència massiva a les assemblees que es feien al centre de treball, la creació d'una comissió de treball integrada per representants dels tres torns de treball (matí, tarda i nit), aconseguir que les informadores embarassades no podien treballar els caps de setmana a partir del sisè o setè mes de gestació pel gran pes i volum dels llistats amb què s'informava (els caps de setmana no funcionaven els ordinadors), o la lluita contra la intenció dels responsables municipals de privatitzar el servei i convertir-nos en una empresa municipal com a primera opció i, posteriorment, en un Institut Municipal (quan la nostra categoria professional era comuna a tot l'Ajuntament).

Al final vam guanyar aquesta lluita, però temps després es va privatitzar el servei del 010. El van traspasar a una empresa de qui havia estat un dels "fundadors" del servei a l'Ajuntament de Barcelona, Josep Maria Canals, que després se'n va anar a Telefónica.

[Esperanza Álvarez estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1986 i 1997, entre d'altres com a cap de grup d'informadors, amb tasques al Departament de Redacció de Barcelona-Informació i coordinant la distribució publicitària a revistes i publicacions]



Postal de Barcelona-Informació del Nadal de 1992.

Barcelona-Informació l'any 1988

Fredéric Camallonga i Eugenia Gallifa [La Vanguardia]



Imatge que recrea l'ambient laboral al telèfon d'informació ciutadana 010.

(Arxiu particular).

Tres cifras sinónimas de información en la Barcelona '88. Hace dos años ya que, marcándolas en el teclado telefónico, cualquiera que se encuentre en la metrópoli catalana tiene acceso a un servicio de información único en el mundo.

Sin nada que ver con el 003 (el servicio de información telefónica), el 010 cumple un objetivo muy diferente: responder a cualquier tipo de pregunta, sobre cualquier tema, a quien la formule. Este es el lema del 010.

Mil novecientos ochenta y tres, nace en el Ayuntamiento una intuición

Crear un servicio de información directa al ciudadano por vía telefónica. Forma parte de un programa que prioriza la comunicación entre el ciudadano y *la municipalidad*. Fruto de este programa es también la joven figura del Informador de distrito, ahora bien implantada en el paisaje barcelonés.

La infraestructura, entonces, era modesta: cinco operadores, en un reducido espacio de las viejas oficinas del Ayuntamiento, responden a las llamadas del 318.25.25. Este periodo de ensayo dura hasta junio del '86, cuando se decide acabar con "el experimento" y pasar a cosas más serias. Tres cifras fáciles de recordar, sustituyen al 318.25.25 y darán nombre al nuevo servicio.

Ha llegado el momento de trasladarse a la séptima planta del Edificio Colón, el rascacielos de la Barcelona Sur, a dos pasos de las Ramblas y del puerto. El 010 comparte sus nuevos despachos con el Servicio de Recogida y Tratamiento de la Información del Ayuntamiento de Barcelona. Ambos componen el Servei d'Informació de Barcelona.

D'entre els retalls de premsa als quals s'ha pogut accedir amb motiu de la realització d'aquest llibre, hi ha un de publicat a *La Vanguardia* el 8 de maig de 1988 que porta per títol "010, Barcelona-Informació".

Aquesta notícia, signada per Fredéric Camallonga i Eugenia Gallifa, fa una repassada senzilla però suficient, per comprendre l'esdeveniment al servei telefònic des del 1983 i fins al moment en què es va redactar.

El compañero de piso del 010, verdadero conocedor de la vida de esta ciudad, recoge todo tipo de información sobre ella. Esta información obtenida por vías clásicas —teléfono télex, periódicos, revistas—, se analiza, selecciona, adecúa e introduce vía terminal informático en el ordenador central, “el corazón del servicio”, una decena de metros cúbicos de memoria barcelonesa.

Así, la información ya está preparada para ser servida al ciudadano vía publicaciones, videotexto, Minitel, pantallas electrónicas y... el 010.

Vínculo indispensable entre los dos servicios: la informática.

Los informadores del 010 acceden a la información del ordenador central por medio de terminales individuales. El acceso a la información, de este modo, es muy rápido, preciso y completo. También tienen paso a dicha memoria los informadores de distrito y agentes de todas las áreas del Ayuntamiento.

El mecanismo se inicia cuando una duda de alguno de los dos millones de cerebros barceloneses induce a marcar las tres cifras: 010. Una vez formulada la demanda al informador, al otro lado del hilo telefónico empieza la búsqueda en la “memoria barcelonesa”.

En caso de no poder satisfacer la cuestión formulada por dichos canales —el “primer nivel”—, se comunica al ciudadano con el “segundo nivel” del 010, donde se recurre a libros, enciclopedias, contactos telefónicos... ¿La respuesta se hace esperar demasiado? El informador llamará al ciudadano.

Y la memoria barcelonesa crece... Cualquier pregunta que no encuentre su respuesta en el “primer nivel” será evaluada y, si es considerada de interés general, introducida en el ordenador para estar disponible ya desde el “primer nivel”. Así, el 010 innova en materia de información, creando la “información a la carta”: sin imponer al demandante un conjunto de información que no necesita, espera a que él mismo formule su necesidad. El diálogo informador-informado permitirá “afilarse” la pregunta. De este modo, el informado participa activamente en su información.

Este proceso informático se apoya en importantes recursos humanos y técnicos

Unos 20 terminales informáticos, un sofisticado mecanismo telefónico que permite, entre otros, trabajar con las manos libres. Así, el informador podrá anotar, teclear y hojear a placer durante los 30 o 40 segundos de duración media de una llamada.

Una cuarentena de informadores se distribuyen en tres turnos cubriendo las 24 horas del día: quince desde las 8 hasta las 15 horas, doce desde las 15 hasta las 22 horas, y dos por la noche.

Tres momentos con diferentes densidades de demanda, tipología de preguntas y, en consecuencia, de demandantes: por la mañana, cuando el tráfico en las líneas del 010 es máximo, son los oficinistas y amas de casa con preguntas de orden administrativo. La ONCE y los deberes escolares ocupan la tarde del 010. Por la noche las llamadas son de carácter lúdico y cultural.

En total siete mil llamadas diarias

... de las cuales sólo pueden satisfacerse cinco mil —la infraestructura no puede con más—.

Así funciona el 010, un servicio —del Ayuntamiento de Barcelona— de información telefónica al ciudadano, “información a la carta”. “Abierto las 24 horas del día, todos los días.”

¿El usuario del 010? Joven, de clase media, de Gràcia, Eixample o Sants, participativo, de nivel cultural elevado y, quizá por todo esto, bien informado de lo que se cuece en la capital catalana. Estos no constituyen la mayoría de los barceloneses.

Contrariamente a los objetivos y filosofía del 010, los más en Barcelona no utilizan este servicio. Ni tan sólo lo conocen.

Dadas sus características (facilidad de acceso, anonimato del demandante frente a la Administración, sencillez y familiaridad del medio telefónico, etcétera), el 010 podría ser un vehículo de participación e información ideal para aquellos más desfavorecidos. No es así. ¿Por qué? ¿Falta de publicidad? ¿Temor a una demanda exorbitada? ¿Fallo endémico de las administraciones?

Esta es la asignatura pendiente del joven 010.

010, Barcelona Informació

Tres cifras sinónimas de información en la Barcelona'88. Hace dos años ya que, marcándolas en el teclado telefónico, cualquiera que se encuentre en la metrópoli catalana tiene acceso a un servicio de información único en el mundo.

Sin nada que ver con el 003 (el servicio de información telefónica), el 010 cumple un objetivo muy diferente: responder a cualquier tipo de pregunta, sobre cualquier tema, a quien la formule. Este es el lema del 010.

Mil novecientos ochenta y tres, nace en el Ayuntamiento una intuición: crear un servicio de información directa al ciudadano por vía telefónica. Forma parte de un programa que prioriza la comunicación entre el ciudadano y la municipalidad. Fruto de este programa es también la joven figura del Informador de distrito, ahora bien implantada en el paisaje barcelonés.

La infraestructura, entonces, era modesta: cinco operadores, en un reducido espacio de las viejas oficinas del Ayuntamiento, responden a las llamadas del 318-25-25. Este periodo de ensayo dura hasta junio del 86, cuando se decide acabar con "el experimento" y pasar a cosas más serias. Tres cifras fáciles de recordar, sustituyen al 318-25-25 y darán nombre al nuevo servicio.

Ha llegado el momento de trasladarse a la séptima planta del Edificio Colón, el rascacielos de la Barcelona Sur, a dos pasos de las Ramblas y del puerto. El 010 comparte sus nuevos despachos con el Servicio de Recogida y Tratamiento de la Información del Ayuntamiento de Barcelona. Ambos componen el Servei d'Informació de Barcelona.

El compañero de piso del 010, verdadero conocedor de la vida de esta ciudad, recoge todo tipo de información sobre ella. Esta información obtenida por vías clásicas —teléfono, télex, periódicos, revistas...— se analiza, selecciona, adecúa e introduce vía terminal informático en el ordenador central, "el corazón del servicio", una decena de metros cúbicos de memoria barcelonesa.

Así, la información ya está preparada para ser servida al ciudadano vía publicaciones, videotexto, Minitel, pantallas electrónicas y... el 010.

Vínculo indispensable entre los dos servicios: la informática. Los informadores del 010 acceden a la información del ordenador central por medio de terminales individuales. El acceso a la información, de este modo, es muy rápido, preciso y completo. También tienen paso a dicha memoria los informadores de distrito y agentes de todas las áreas del Ayuntamiento.

El mecanismo se inicia cuando una duda de alguno de los dos millones de cerebros barceloneses induce a marcar las tres cifras: 010. Una vez formulada la demanda al informador, al otro lado del hilo telefónico empieza la búsqueda en la "memoria barcelonesa".

En caso de no poder satisfacer la cuestión formulada por dichos canales —"el primer nivel"—, se comunica al ciudadano con el "segundo nivel" del 010, donde se recurre a libros, enciclopedias, contactos telefónicos... ¿La respuesta se hace esperar demasiado? El informador llamará al ciudadano.

Y la memoria barcelonesa crece... Cualquier pregunta que no encuentre su respuesta en el "primer nivel" será evaluada y, si es considerada de interés general, introducida en el ordenador para estar disponible ya desde el "primer nivel". Así, el 010 innova en materia de información, creando la "información a la carta": sin imponer al demandante un conjunto de información que no necesita, espera a que él mismo formule su necesidad. El diálogo informador-informado permitirá "afilarse" la pregunta. De este modo, el informado participa activamente en su información.

Este proceso informático se apoya en importantes recursos humanos y técnicos. Unos 20 terminales informáticos, un sofisticado mecanismo telefónico que permite, entre otros, trabajar con las manos libres. Así, el informador podrá anotar, teclear y hojear a placer durante los 30 o

40 segundos de duración media de una llamada.

Una cuarentena de informadores se distribuyen en tres turnos cubriendo las 24 horas del día: quince desde las 8 hasta las 15 horas, doce desde las 15 hasta las 22 horas, y dos por la noche.

Tres momentos con diferentes densidades de demanda, tipología de preguntas y, en consecuencia, de demandantes: por la mañana, cuando el tráfico en las líneas del 010 es máximo, son los oficinistas y amas de casa con preguntas de orden administrativo. La ONCE y los deberes escolares ocupan la tarde del 010. Por la noche las llamadas son de carácter lúdico y cultural.

En total siete mil llamadas diarias, de las cuales sólo pueden satisfacerse cinco mil —la infraestructura no puede con más.

Así funciona el 010, un servicio —del Ayuntamiento de Barcelona— de información telefónica al ciudadano, "información a la carta". "Abierto las 24 horas del día, todos los días."

¿El usuario del 010? Joven, de clase media, de Gràcia, Eixample o Sants, participativo, de nivel cultural elevado y, quizá por todo esto, bien informado de lo que se cuece en la capital catalana. Éstos no constituyen la mayoría de los barceloneses.

Contrariamente a los objetivos y filosofía del 010, los más en Barcelona no utilizan este servicio. Ni tan sólo lo conocen.

Dadas sus características (facilidad de acceso, anonimato del demandante frente a la Administración, sencillez y familiaridad del medio telefónico, etcétera), el 010 podría ser un vehículo de participación e información ideal para aquellos más desfavorecidos. No es así. ¿Por qué? ¿Falta de publicidad? ¿Temor a una demanda exorbitada? ¿Fallo endémico de las administraciones?

Esta es la asignatura pendiente del joven 010.

Texto y fotos

FREDÉRIC CAMALLONGA
EUGENIA GALLIFA

El MPIAP-III. La “pedrera” del 010

Armand Gasulla



El projecte de Barcelona-Informació és únic en moltes coses. La posada en funcionament del Mòdul professional d'informació i atenció al públic fou una altra de les iniciatives que dimensionen la singularitat del 010 i els seus serveis satèl·lit.

L'organització d'aquesta plataforma formativa tingué com a objectiu que fos la pedrera de professionals qualificats que es necessitaven per als serveis de comunicació ciutadana de l'Ajuntament, però també per a altres serveis informatius, públics i privats, que van aparèixer a cavall de finals dels anys vuitanta i primers dels noranta. Un altre exemple, doncs, de com Barcelona-Informació seguia obrint camí.

Unes línies per conèixer què fou el MPIAP-III, redactades a partir de la meva participació en el projecte.

Espais de l'Escola Ferran Tallada del Carmel, on es feu el cicle formatiu a partir del tercer any i fins a la seva desaparició. (Arxiu particular).

Formalment el Mòdul professional d'informació i atenció al públic de nivell 3 (MPIAP-III) fou una plataforma de formació professional de tècnic de grau superior que possibilitava la titulació de tècnic especialista en relacions públiques.

Tanmateix el MPIAP-III representà molt més que aquesta petita definició, concretament una iniciativa que sorgí a partir de la detecció de les necessitats de treballadors a l'àmbit professional d'informació i l'atenció al públic, per part del Servei d'Informació al Ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona.

Per arribar a aquesta conclusió s'havia recorregut un llarg camí. Malgrat la important quantitat de joves que s'anaren incorporant per a l'atenció telefònica i altres serveis de Barcelona-Informació, aquest fet no era suficient i calia que els nous professionals asseguressin uns millors nivells de qualitat. Es feia necessari comptar amb persones que estiguessin preparades específicament per a la tasca de comunicació ciutadana.

De forma que es posaren les bases per a l'elaboració del disseny curricular del que fou el MPIAP-III, en què van col·laborar el mateix Servei d'Informació al Ciutadà de l'Ajuntament, l'Escola Municipal d'Ensenyament Secundari (EMES), la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya i l'Escola de Formació Professional Narcís Monturiol.

Precisament l'Escola Narcís Monturiol fou un dels dos centres en què es desenvolupà el MPIAP-III. Els dos primers cursos es realitzaren en aquest centre del barri de la Barceloneta i, a partir del tercer, a l'Escola de Formació Professional Ferran Tallada del barri del Carmel.

Camp professional i pràctiques a empreses

El MPIAP-III es dissenyà amb l'objectiu de la formació per a tècnics tant per a l'àmbit públic com privat i, des d'aquesta perspectiva, s'hi van concretar els camps d'acció laboral següents, especificats al fullet explicatiu que es lliurava als interessats:

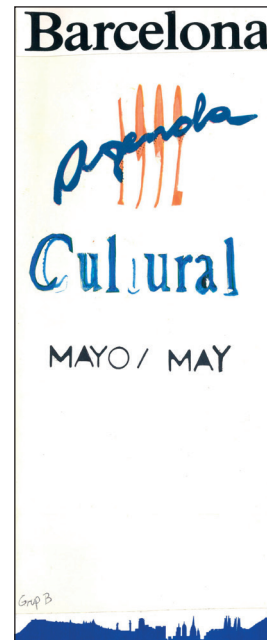
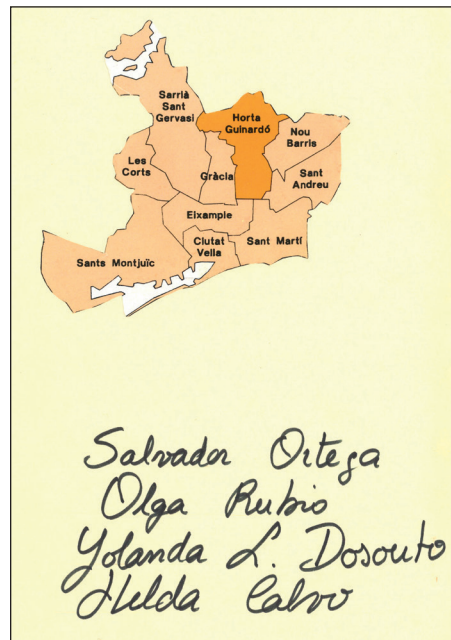
- Institucions de les diferents administracions públiques: serveis d'informació i d'acollida, serveis de reclamació i de denúncia, serveis d'assessorament, etc.
- Associacions i entitats sense ànim de lucre: col·legis professionals, sindicats, gremis, organitzacions sociopolítiques, organitzacions de consumidors-usuaris, centres culturals, etc.
- Serveis d'informació i atenció a l'usuari d'empreses de serveis: gas, aigua, electricitat, telèfon, transports, entitats financeres, companyies d'assegurances, agències de viatges, etc.
- Entitats comercials amb serveis de telemàrqueting, postvenda, enquestes i d'altres.

Per possibilitar el millor coneixement possible d'aquests camps professionals, el MPIAP-III, a més de les 750 hores de l'any acadèmic, incloïa 200 hores de pràctiques complementàries a empreses. Des de la coordinació del mòdul es feia un seguiment dels aprenentatges assolits durant l'estada dels alumnes a les empreses, alhora que es vetllava per l'avaluació de la formació de cada cicle i l'adequació dels perfils professionals a la demanda del mercat laboral.

La capacitació dels professionals de la informació

Per detallar els aspectes de capacitació als quals havia de donar resposta el MPIAP-III, reproduïco les funcions que Esteve Barandica (que també hi fou professor), assenyala:

- Atenció directa als ciutadans, clients o usuaris, responent a les qüestions plantejades per telèfon, correu o bé personalment a les oficines d'informació.
- Recepció i sistematització de les informacions, iniciatives, suggeriments o queixes de l'usuari i dels dèficits detectats pel mateix informador i la seva transmissió a les instàncies corresponents.
- Recerca d'informació interna o externa a l'organització o institució.
- Recopilació sistemàtica, consulta i actualització de la informació amb mitjans informàtics.
- Col·laboració en la difusió de la informació per mitjans no personalitzats: publicacions, mailings, canals telemàtics, etc.
- Col·laboració en l'organització, gestió i avaluació dels canals interns d'informació en l'empresa pública o privada. (Barandica i Pairet, 1991)



Al MPIAP-III, dins l'assignatura de Gestió de la Informació, els alumnes havien d'emular el tractament del material d'un servei d'informació. En la imatge treballs escolars de tres grups que simulaven ser els serveis d'informació del Departament de Cultura de la Generalitat, del Districte d'Horta-Guinardó i de l'Àrea de Cultura de l'Ajuntament.

Distribució de continguts durant el curs

El MPIAP-III es va realitzar durant 6 anys consecutius entre els cursos 1989 i 1995.

Els continguts conceptuals que es van desenvolupar en el mòdul, d'una manera molt resumida i posant com a referència el que es va impartir el curs 1994-1995 atenent als diversos blocs temàtics, noms dels crèdits i temporitzacions, van ser:

Atenció al públic

- Tècniques de comunicació... 40 hores (1r trimestre)
- Tipologies d'usuaris... 40 hores (2n trimestre)
- Dinàmica de grups i protocol... 40 hores (3r trimestre)

Tractament i gestió de la informació

- Procediments i tècniques de recerca... 40 hores (1r trimestre)
- Procediments i tècniques d'emmagatzematge... 40 hores (2n trimestre)
- Procediments i tècniques de difusió... 40 hores (3r trimestre)

Llengua anglesa

- Informació bàsica... 40 hores (1r trimestre)
- Tècniques de comunicació... 40 hores (2n trimestre)
- Donar-demanar informació... 40 hores (3r trimestre)

Llengua francesa

- Informació general en llengua francesa... 30 hores (1r trimestre)
- Tècniques de comunicació... 30 hores (2n trimestre)
- Donar-demanar informació... 30 hores (3r trimestre)

Informàtica

- Sistema operatiu i processador de texts... 40 hores (1r trimestre)
- Informàtica específica... 40 hores (2n trimestre)
- Bases de dades... 40 hores (3r trimestre)

Estadística

- Estadística descriptiva: estadístics i gràfics... 20 hores (1r trimestre)
- Mètodes d'anàlisi estadística... 20 hores (2n trimestre)
- Confecció d'estadístiques i presentació de resultats... 20 hores (3r trimestre)

Economia, formació i orientació laboral

- Economia i organització d'empreses... 40 hores (1r trimestre)
- Dret laboral... 40 hores (2n trimestre)
- Drets del consumidor i formació laboral... 40 hores (3r trimestre)

Información y atención al público

La aparición, en el ámbito profesional, del experto en información y comunicación ha motivado a la Escuela Municipal de Enseñanza Secundaria y Formación Profesional Narcís Monturiol de Barcelona el desarrollo del diseño curricular de un Módulo Profesional de Información y Atención al Público (MPIAP), dentro del marco de la Reforma educativa.

ESTEVE BARANDICA I PAIRET*

Esta iniciativa surgió a partir de la detección y concreción de las necesidades profesionales en este ámbito de trabajo realizada por el Servicio de Información al Ciudadano del Ayuntamiento de Barcelona. En este diseño curricular han colaborado el citado Servicio, la Escuela Municipal de Enseñanza Secundaria (EMES) y FP Narcís Monturiol, y la Dirección General de Ordenación e Innovación Educativa del Departamento de Enseñanza de la Generalitat de Cataluña.

Las razones que motivaron el diseño y desarrollo de este módulo profesional fueron varias:

— Una sociedad donde la información (producción y requerida) es cada vez mayor y más heterogénea, originada en las fuentes más diversas y transmitida a una gran variedad de destinatarios, al tiempo que las innovaciones tecnológicas (informática, telecomunicaciones...) aportan nuevos sistemas de diseño, recopilación, recuperación y difusión de la información.

— El volumen del flujo de información que se produce en la empresa actual, la expansión del telemarketing y de los servicios de atención al cliente: asistencia postventa, información telefónica («números 900»)...

— El incremento del interés por la información en los ciudadanos y en las instituciones públicas.

Para atender a estas realidades, intentamos formar, con el desarrollo del MPIAP, técnicos capaces de realizar, en la empresa, institución u organismo, diversas funciones:

— Atención directa a los ciudadanos, clientes o usuarios, respondiendo a las cuestiones planteadas por teléfono, correo o bien personalmente en las oficinas de información o dependencia habilitada.

— Recepción y sistematización de las informaciones, iniciativas, sugerencias o quejas del usuario y de los déficits detectados por el propio informador y su transmisión a las instancias correspondientes.

— Búsqueda de información interna o externa a la organización o institución.

— Recopilación sistemática, consulta y actualización de la información con medios informáticos.

— Colaboración en la difusión de la información por medios no personalizados: publicaciones, «mailings», videotext, etc.

— Colaboración en la organización, gestión y evaluación de los canales internos de información en la empresa pública o privada.

Los contenidos conceptuales que se desarrollaron en el módulo (no expongo los aspectos procedimentales ni actitudinales dada la extensión del presente artículo), de una manera muy resumida, fueron los siguientes:

— Teoría de la información y la comunicación.

— Marco legal de la información y del consumo.

— Características y funciones de los diversos servicios y medios de información al ciudadano, cliente o usuario.

— Organización y estructura de la empresa pública y privada.

— Técnicas de búsqueda, recopilación y difusión de la información.

— Tecnologías de la información.

— Atención al público.

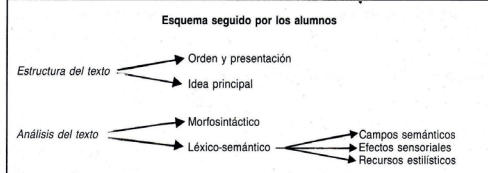
— Técnicas básicas de estadística descriptiva.

— Perfeccionamiento idiomático: castellano, catalán y un idioma extranjero.

— Formación laboral.

La realización de este módulo durante el pasado curso escolar se puede considerar un éxito, tanto por el número de alumnos preinscritos como por el alto grado de inserción laboral de aquellos que lo han cursado. Así mismo, esta experiencia ha resultado muy positiva para la EMES y FP Narcís Monturiol, donde se ha realizado el módulo, ya que le ha permitido la práctica en los aspectos organizativos y metodológicos de las nuevas enseñanzas profesionales y ha sido un ejemplo de colaboración educativa entre organismos municipales.

Además, el MPIAP ha posibilitado a nuestro centro una dimensión europea tanto por la estancia de alumnos en el Byhøjskolen de Copenhague, durante un mes, como en la definición de perfiles profesionales y el intercambio de recursos y metodologías con la inserción en la Red Europea de Iniciativas de Formación (REIF) del programa operativo de la Comunidad Europea para la Formación Profesional de los jóvenes y su preparación para la vida adulta y activa (Programa PETRA), adoptado por decisión del Consejo de la CE (DO L346 de 10-12-87). El objetivo de este programa es apoyar el desarrollo de prácticas orientadas a garantizar a los jóvenes una formación profesional, de calidad y con diversidad de ofertas, así como incrementar la capacidad de adaptación



Article de la revista Cuadernos de Pedagogía en què Esteve Barandica exposava l'experiència del MPIAP-III.

Si bé de la gran majoria dels continguts dels diversos blocs temàtics ja hi havia literatura elaborada (llengües, informàtica, estadística, economia i treball), el bloc d'Atenció al Públic patia de més escassetesa de materials de referència, situació que es redoblava pel que fa al bloc de Tractament i Gestió de la Informació, el més específic del MPIAP-III, el que més sentit li donava com a formació singular.

I malgrat ésser probablement el pal de paller dels estudis, es pot dir que d'aquest bloc no existia documentació escrita, manuals que expliquessin els processos que se segueixen en el tractament dels materials informatius.

De forma que, sobre la marxa i al llarg dels anys, es va anar concretant el programa general del bloc Tractament i Gestió de la Informació, que incloïa aquests apartats:

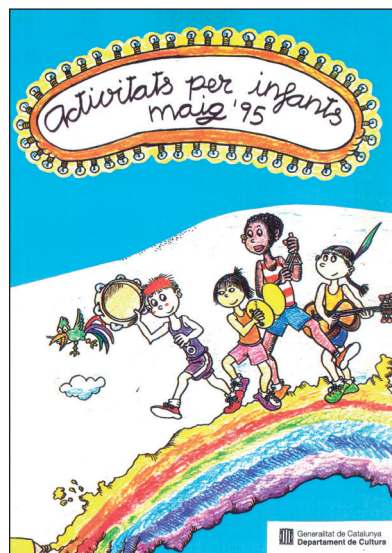
- Introducció general
- La recerca en el procés de gestió de la informació
- La selecció en el procés de gestió.
- La validació en el procés de gestió.
- La classificació en el procés de gestió.
- L'Arxiu en el procés de gestió.
- La Recuperació en el procés de gestió.
- La disseminació oral d'informació
- La disseminació per tecnologies tradicionals d'informació
- La disseminació per tecnologies audiovisuals d'informació

Cal dir que aquest programa fou elaborat fonamentalment a partir de la meua experiència de treball a Barcelona-Informació del seu model global de gestió.

Perfil dels estudiants

Es pot dir que, en general, en el decurs de les diverses edicions del MPIAP-III, hi hagué una semblança pel que fa al perfil de les persones que van prendre part en aquesta acció formativa. És per això que, per exemplificar les característiques dels diversos grups, disposem de les següents dades dels cursos 1991-1992 i 1994-1995:

- Matriculació i abandonament escolar. Habitualment s'aconseguia una matriculació del 100%, com passà el curs 1994-1995, amb 25 alumnes matriculats. Pel que fa a l'abandonament escolar, se situaria entorn el 10% (entre 2 i 3 alumnes, segons el curs).
- Sexe. Parlaríem d'un perfil de més noies que nois, essent les primeres habitualment un 80% (20 noies) i els segons un 20% (5 nois).
- Edat. En aquest punt cal referir-se a com progressivament es va



Altres treballs de simulació de serveis d'informació, en aquest cas del Districte de Gràcia, de la Direcció General d'Infància del Departament de Cultura de la Generalitat i del Districte de Les Corts.

anant "normalitzant" l'accés al MPIAP-III, en el sentit que si bé els primers cursos l'edat mitjana dels alumnes era d'uns 25 anys, a mesura que passaven els anys i era més coneguda aquesta acció formativa, persones més joves s'hi inscrivien. Ho podem constatar en aquestes dades:

- Curs 1991-1992. De 18 a 20 anys: 7 persones; de 21 a 25 anys: 11 persones; de 26 a 30 anys: 5 persones; de 35 a 40 anys: 1 persona.

- Curs 1994-1995. De 18 a 20 anys, 14 persones; de 21 i 22 anys: 9 persones; de 23 i 24 anys: 1 persona; de més de 25 anys: 1 persona (de 30 anys)

Per tot plegat parlàrem en general d'alumnes molt joves, al voltant d'un 90% entre els 18 i els 23 anys.

- Estudis. El camí habitual d'accés dels alumnes al MPIAP-III era el de l'aleshores COU. En menys mesura amb altres estudis de formació professional, estudis universitaris o altres vies. Ho podem constatar en les dades del curs 1994-1995, en què hi havia 15 alumnes que accedien al MPIAP-III amb el COU, 4 alumnes amb COU+FP2, 2 alumnes amb CIU+MP3 i 1 alumna amb la prova d'accés dels 25 anys.

- Experiència laboral. Aquí també anà havent un canvi. Si bé els primers anys era més habitual que hi haguessin alumnes amb experiències laborals prèvies als estudis, a mesura que passaren els anys s'equilibrà aquesta tendència (el curs 1994-1995 hi hagué un empat entre 12 alumnes que ja coneixen el mercat laboral i altres 12 sense experiències prèvies de treball.

- Idiomes. Pel que fa al coneixement de llengües hi ha aquestes dades del curs 1994-1995: 15 alumnes amb bon nivell d'anglès i 7 amb un nivell més baix. Pel que fa al francès, 5 alumnes en tenien nocions.

El professorat

En l'engegada del projecte del MPIAP-III, una vegada més, es confià en el "personal de la casa".

Certament no ens podem oblidar dels professionals de l'Institut Municipal d'Educació i de les escoles Narcís Monturiol i Ferran Tallada, que participaren en la definició del projecte i com a professors en els diversos anys que tingué lloc l'oferta formativa del mòdul. La memòria m'evoca el nom de persones molt implicades com ara Esteve Barandica, Jordi Noya o Margarida Planells, entre molts d'altres, que portaven les tutories i s'encarregaven de diverses matèries.

Tanmateix, és innegable el pes de diversos treballadors de Barcelona-Infomació en l'engegada i consolidació del projecte.

Concretament cal recordar com Jordi Camallonga participà en el disseny del mòdul amb responsables de l'Institut Municipal d'Educació, entre d'altres, Josep Ramos. Però sobretot els qui foren professors del MPIAP-III: Anna Pujol, Eladi Torres, Pau Serrano o jo mateix. Tots plegats, sense experiències acadèmiques prèvies

com a docents, ens férem càrrec de les matèries més instrumentals. Un exemple és el meu cas, que vaig fer-hi classes entre els cursos 1989-1990 i 1994-1995, concretament de les matèries del bloc temàtic de Gestió de la Informació (recerca, emmagatzematge i difusió de continguts informatius).

El cert és que els començaments foren durs. S'havien de traslladar a un disseny curricular continguts que no existien, però que eren tan reals com l'experiència que es vivia a Barcelona-Informació de treballar dia a dia amb el material informatiu. Fou un exercici continu de fixar-se en la quotidianitat de les tasques que s'hi realitzaven i traslladar-ho constantment a documents, esquemes i al discurs formatiu, tot plegat acompanyat d'un pes de pràctiques internes molt important (a les meves classes es dedicava un 60% a les explicacions teòriques i un 40% a la realització de tasques en equip dels processos de gestió informativa).

Recordo que la vintena d'alumnes els organitzava en quatre grups i que, durant tot el curs, havien de treballar com si fossin treballadors del servei d'informació d'una empresa o institució: l'Ajuntament de Badalona, Gas Natural, La Caixa, el Departament de Cultura de la Generalitat, el RACC, etc. El resultat final d'aquest treball en grup era un dossier ben gruixut en què es demostrava com havien recercat les informacions que interessarien a les entitats que representaven, com havien desat aquestes informacions de forma que es poguessin recuperar amb facilitat i, sobretot, com havien materialitzat productes comunicatius d'allò més divers en què s'informava del que seria d'interès de les empreses o institucions a les quals s'encarnava.

Any rere any el temari anava millorant-se, fent-se més consistent i lògic. Per això guardo un molt bon record d'aquells anys com a professor, una experiència extraordinària de docència que vaig tenir la sort d'experimentar.

Val a dir com a repercussió del que fou el MPIAP-III, que des de la Facultat de Ciències de la Comunicació de la UAB s'interessaren pel mòdul. Recordo que vaig anar a una reunió amb un cap d'estudis de Periodisme per explicar el que fèiem a les classes. Potser per això no és casualitat que avui dia alguns dels continguts que s'ensenyen a la Facultat tenen a veure amb l'organització de la informació en els seus diferents suports, formes i finalitats, per capacitar els alumnes i aplicar aquestes competències a mitjans, empreses i institucions.

Avaluació de l'experiència

L'any 1995, com a part del desplegament de la Llei orgànica d'ordenació general del sistema educatiu d'Espanya (LOGSE), el MPIAP-III fou suprimit. Per ser més exactes fou substituït pels estudis del Cicle formatiu de guia, informació i assistència turístiques, que es va impartir des d'aleshores a l'Institut Lluïsa Cura. Era l'epíleg de l'aventura del mòdul, 6 anys en què s'anà desenvolupant aquest projecte formatiu de professionals de la informació i l'atenció al públic.

Es pot fer una valoració força positiva de la realització del MPIAP-III durant els seus diversos cursos d'existència, tant pel nombre d'alumnes que hi van prendre part com, molt especialment, pel grau d'inserció laboral d'aquells que el van cursar.

En aquest sentit cal remetre's a la relació de persones de les diverses promocions hagudes per veure com moltes d'elles van acabar treballant a Barcelona-Informació i també, algunes altres, a empreses i institucions diverses.

Aquest és l'aspecte més important d'aquest capítol, el fet que el MPIAP-III va ser aquesta "pedrera" de professionals qualificats que van fornir el 010 i els altres serveis dependents de Barcelona-Informació.

Pel que fa als professors dels centres implicats, l'experiència va resultar molt positiva, ja que va significar una introducció als aspectes organitzatius i metodològics dels nous ensenyaments professionals que anaven apareixent i fou un magnífic exemple de col·laboració educativa entre organismes municipals.

Per acabar, cal recordar la dimensió europea que tingué el MPIAP-III. Tant per l'intercanvi amb alumnes al Byhgjskolen de Copenhagen, com per la definició de perfils professionals i l'intercanvi de recursos i metodologies, amb la inserció en la Xarxa Europea d'Iniciatives de Formació.



Ajuntament de Barcelona

ESCOLA FERRAN TALLADA

C/ . GRAN VISTA, 54

Tels. (93) 357 76 14 - Fax: 357 03 70

08032 BARCELONA

CICLO FORMATIVO
DE GRADO SUPERIOR

INFORMACION Y ATENCION AL PUBLICO

Experiències de la primera promoció del MPIAP-III

Mayi Fernández i Víctor Nieto

La posada en marxa del 010 va tenir una repercussió que anava molt més enllà de l'àmbit estrictament del telèfon informatiu. La seva eclosió va demostrar que hi havia molt camí a recórrer pel que fa a l'atenció a la ciutadania, precisament en un moment en què les grans empreses també començaven a dissenyar els seus serveis d'atenció als clients.

Tal com s'ha vist a l'article anterior, la necessitat de disposar de professionals formats en l'atenció al públic propicià l'engegada del Mòdul professional d'informació i atenció al públic (MPIAP-III), a la primera promoció del qual pertanyen els redactors d'aquests paràgrafs.

Fullet amb la informació del cicle formatiu, quan el mòdul s'impartia a l'escola Ferran Tallada.

La nostra fou la promoció que inicià el Mòdul professional d'informació i atenció al públic, el curs 1989-1990. Érem 20 persones joves, 9 de les quals (Vicky Aira, Núria Andrés, Lupe Blesa, Montse Fornos, Isabel Gual, Carme Roselló, Montse Vallés i nosaltres dos, Mayi Fernández i Víctor Nieto), vam acabar treballant a l'Ajuntament, al telèfon d'informació 010.

De fet l'experiència del MPIAP-III permetia l'accés a la universitat i va durar uns quants anys més, durant la dècada dels noranta del segle XX.

De la quantitat de persones que vam entrar a treballar a l'Ajuntament (representàvem gairebé un 50% dels assistents al primer curs), es desprèn que el mòdul va ser una bona escola per introduir-nos en el món de la informació i atenció al ciutadà. A més, va representar un camí gairebé directe perquè les persones que hi van estudiar, trobéssim feina al telèfon 010.

Una plataforma de projecció professional

Certament, la formació que se'ns facilitava ens va ajudar a aprofitar les diferents convocatòries per treballar a l'Ajuntament que en aquella època van sortir, bàsicament a Barcelona-Informació. Un cop dins l'estructura municipal hem pogut continuar la carrera professional dins l'organització.



Carnet escolar de Selva Schrem relatiu als seus estudis del MPIAP-III al centre de Ferran Tallada, al Carmel. (Arxiu particular).

Val a dir que el MPIAP-III no tan sols va servir d'escola per a informadors municipals. Tenim constància que d'altres estudiants d'aquella època, quatre persones més que van cursar el mòdul, els va ajudar per consolidar la seva formació per promocionar-se a la seva empresa.

Fora del que era l'activitat lectiva, a alguns dels estudiants del mòdul se'ns va proposar de fer un intercanvi amb una escola danesa, concretament de Copenhagen, on vam practicar anglès, vam conèixer l'entorn social i empresarial del país, i vam fer classes sobre edició i maquetació de documents.

També es van organitzar, dins la programació del mòdul, algunes activitats curioses i lúdiques, com ara una desfilada de moda en què vam participar alguns dels alumnes.

La Barceloneta i la Torre Colom, dos espais de formació

En aquell primer curs del MPIAP-III, les classes es van desenvolupar a l'Escola Municipal Narcís Monturiol, al barri de la Barceloneta. Però també es feren algunes de més pràctiques a les oficines de Barcelona-Informació, a l'Edifici Colom, a l'avinguda de les Drassanes, on tenia la seu el 010. Les classes sempre eren a les tardes i, en general, les combinàvem amb altres activitats laborals o formatives que fèiem als matins.

La durada del curs era de 750 hores lectives i 200 hores de pràctiques a empreses.

La titulació que s'obtenia un cop superat el curs era d'FP2 de branca administrativa i comercial, amb especialització en relacions públiques.

Pel que fa als continguts del mòdul, predominaven els aspectes relacionats amb la comunicació, amb matèries com Teoria de la informació i la comunicació, Marc legal de la informació i consum, Mitjans de comunicació de masses, Serveis d'informació, organització i estructura de l'empresa, Comunicació no verbal o Tècniques d'obtenció de la informació. Altres assignatures eren Telemàrqueting, Estadística, Psicologia del client, o Sistemes de classificació i arxiu, entre d'altres.

Pel que fa al professorat d'aquell primer curs, hi havia una barreja de docents de l'Escola Narcís Monturiol (que s'encarregaven de les matèries no estrictament informatives) i personal de la plantilla de Barcelona-Informació. En aquest sentit podem citar Armand Gasulla, Anna Pujol, Eladi Torras o Pau Serrano.

[Mayi Fernández ha estat vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1989 i 1991. També des del 2001 fins a l'actualitat, sempre com a informadora-tramitadora]

[Victor Nieto estigué vinculat a Barcelona-Informació entre els anys 1990 i 2018, entre d'altres com a coordinador d'equips de la Plataforma Multicanal d'Atenció al Públic i responsable del Servei de Nous Canals i Atenció Diferida]

Promocions del MPIAP-III

Curs 1989-1990

Centre: Narcís Monturiol (la Barceloneta) / 20 alumnes

Virgínia Aira, Núria Andrés, Guadalupe Blesa, Maria Milagros Boix, Rosa M. Bruch, María José (Mayi) Fernández, Montserrat Fornos, Esmeralda Garcés, Isabel Gual, Remei Marrahí, Piedad Martínez, Llorenç Mochales, Víctor Nieto, Rodolf Nolla, Maria Lluïsa Queralt, Carme Roselló, Judith Salguero, Sergi Salvador, Ana Isabel Sorroche i Montserrat Vallès.

Curs 1990-1991

Centre: Narcís Monturiol (la Barceloneta) / 21 alumnes

Alejandra Álvarez, Montse Andrés, Roberto Argenté, Marta Boltó, Berta Casabosch, Roser Castro, Anna Crespo, Olga Garcés, Susanna García, José García, Sergi Gifré, Lluís March, Ana Maza, Maria Mercè Ortiz, Maria Pilar Pérez, Maria Immaculada Prieto, Gemma Redolad, Pilar Rodríguez, Sara Torrens, Albert Vendrell i Josefina Vila.

Curs 1991-1992

Centre: Ferran Tallada (El Carmel) / 22 Alumnes

Manuel Álvarez, Mercè Ballester, Esther Bladé, Helda Calvo, Mercè Coronado, Angélica González, Jesús Hervás, Yolanda López, Elisabeth Martínez, Sergio Mas, Alberto Mendoza, Elisabet Mont, Salvador Ortega, Merche Ortiz, Rita Panuncio, Merche Peramos, Ara Pérez, Raquel Porcel, Olga Rubió, Gemma Tuá, Teresa Valero i Maria del Carmen Vives.

Curs 1992-1993

Centre: Ferran Tallada (el Carmel) / 21 alumnes

Sílvia Albert, Gemma Arbós, Inma Aroca, Mònica Bosch, Montse Coll, Eva Díaz, Sonia Estrada, Cristina Fernández, Amparo Frías, Maria Lluïsa García, Loli López, Noelia Lorente, Encarni Masip, Silvia Mateos, Ascensión Ortega, Lluís Puig, Selva Schrem, Emi Torrado, Silvia Vitalla, Mar Vizcaíno i Manoli Yeste.

Curs 1993-1994

Centre: Ferran Tallada (el Carmel) / 24 alumnes

Carlos Águila, Carolina Alujes, Xavier Álvarez, Miquel Cabra, Ana Caro, Inma Casany, Sonia Cuadrado, Marta Cuesta, Núria Fabregat, Blanca Fernández, Cristina Fernández, Arnau García, Maria Carmen Gómez, Cristina Hernández, Esther Iglesias, Moisès Llorens, Eva Martínez, Raquel Navarro, Iolanda Palau, Eli Pracht, Sandra Puelles, Cristina Reus, Marta Rosa i Montserrat Villalón.

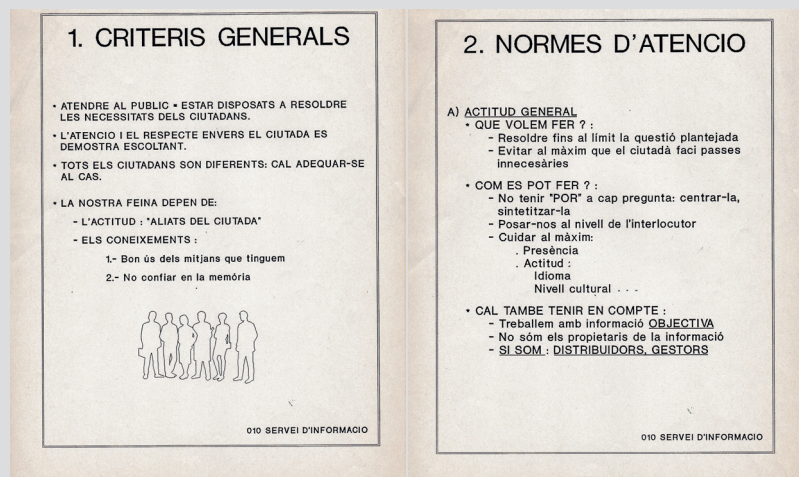
Curs 1994-1995

Centre: Ferran Tallada (el Carmel) / 25 alumnes

Ivet Adell, Laia Alonso, Laura Ayllón, Meritxell Balliu, Sonia Calleja, Alfred Capdevila, Gemma Domingo, María José Fernández, Rosa Farré, Jordi Ferrer, Natalia Ferrer, Cristian García, Cristina Hernández, Raquel Hernández, Patricia López, Sandra Martín, Esther Martínez, Mònica Martínez, Baltasar Olivé, Esther Pérez, Albert Salvany, Sandra Segura, Mónica Vergés i Lidia Vives.

L'Atenció a la ciutadania

Armand Gasulla



Un dels ensenyaments que es poden extreure de les diverses col·laboracions presents en aquest llibre és, des de l'arribada de la democràcia a l'Ajuntament, la immensa transformació de les relacions entre la municipalitat i la ciutadania.

Un dels exemples més clars d'aquesta reorientació entre administrador-administrats és el de l'any 1989, en què l'Alcaldia posà en marxa el Programa de millora de les relacions amb el ciutadà.

Dins aquest programa Barcelona-Informació fou una peça clau, com podem veure a continuació.

Imatges de part del plec de fulls que es donaven als nous treballadors de Barcelona- Informació, sobre els criteris d'atenció telefònica als usuaris (data aproximada: 1986).

Amb motiu de la implementació de l'esmentat programa, Manuel de Forn, amb diverses responsabilitats al Centre de l'Ordinador Municipal (COM), a l'àmbit d'Informació de Base de l'Ajuntament, a l'Àrea d'Organització i a Eurociutats, escrivia:

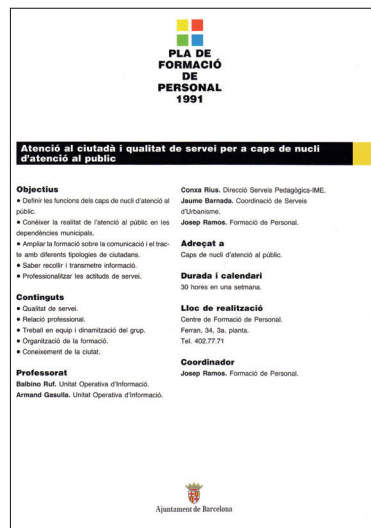
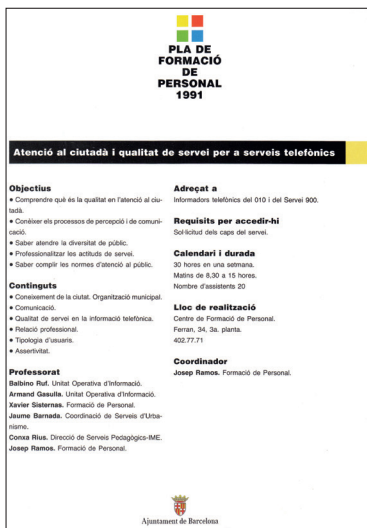
"No n'hi ha prou amb una ciutat atractiva per fer activitats, ni amb una Administració local que funcioni. Cal que la ciutat sigui atractiva per viure-hi. Que tingui qualitat de vida. Al concepte qualitat de vida s'hi poden incloure molts temes: trànsit, medi ambient, sòl i zones verdes, i la qualitat dels serveis públics. Però entre tots aquests factors en destaca un que està directament a l'abast de l'Ajuntament i que només li correspon a ell de crear-lo: construir una Administració que atengui els problemes individuals de cada ciutadà i que la seva satisfacció sigui allò que l'Ajuntament consideri el factor principal d'èxit." (De Forn i de Foxa, 1991)

Manuel de Forn deixava palès que l'acontentament dels veïns i veïnes de Barcelona havia de ser el factor decisiu de l'acció municipal.

La ciutadania, clau de volta i àmbit de centralitat

Amb la perspectiva d'aquell d'Ajuntament predemocràtic, anquilosat i insensible a les preocupacions de les persones, es tractava d'un canvi radical, difícil d'assimilar per l'estructura i el funcionariat, i que costà molts esforços d'implantar.

El que es perseguí durant la dècada dels vuitanta i que el Programa de millora de les relacions amb el ciutadà volia acabar de concretar era, molt especialment, el perfeccionament dels espais d'interacció entre la corporació i els qui s'hi atansaven.



Imatge de dues de les accions adreçades, des del Pla de formació de personal de l'Ajuntament, a informadors presencials i telefònics.

Certament en aquest objectiu eren claus els punts de contacte telefònic i presencial, que en el primer cas gestionava directament i en el segon coordinava Barcelona-Informació.

De forma que la millora de l'atenció per aquests dos canals fou sempre una prioritat que, per fer-la possible, s'anà concretant en un cos normatiu el qual havien de seguir els informadors i tramitadors.

L'atenció presencial

Els processos de descentralització i de desplegament de les oficines d'atenció ciutadana (OACs) impulsaren la concreció d'un document bàsic, el de "Normes d'atenció al ciutadà", d'aproximadament el 1989.

Aquest text anava específicament adreçat als treballadors de les OACs i s'iniciava amb uns criteris generals en què es concretava que l'aspecte fonamental era el de l'escolta atenta:

"Un Ajuntament orientat al ciutadà és aquell en què tots tenen com a objectiu atendre les necessitats dels ciutadans. Atendre al públic vol dir, precisament, manifestar-se disposat a resoldre aquestes necessitats.

Hem de mostrar-nos atents i respectuosos amb el ciutadà individual. I la clau per aconseguir-ho està en una sola paraula: Escoltar.

Tots els ciutadans són diferents. Cadascú ha de rebre l'atenció adequada al seu cas, sense que això vulgui dir, naturalment, que hagi d'haver-hi discriminacions." (Equip de redacció B.-I. , "Normes d'Atenció al Ciutadà", 1989, aprox.)

A partir d'aquí, el mateix document parla dels dos pilars bàsics per a una bona qualitat d'atenció: l'actitud i els coneixements. La forma en què ho explica és molt interessant:

"L'actitud. El nostre interès principal ha d'ésser resoldre els problemes de les persones. No estem enfront del ciutadà, sinó al seu costat: hem de sentir-nos els seus aliats davant la maquinària de la burocràcia.

- Els coneixements. Hem de saber fer servir tots els mitjans tècnics i instruments de què disposem. No hem de confiar en la nostra memòria, ja que ens pot enganyar."

El document igualment entrava en altres aspectes essencials d'atenció al públic, com la necessitat de facilitar informació objectiva, abstenir-se en donar judicis de valor personal o consells d'opinió, o el fet d'evitar respondre a informacions que depassessin els límits de la legalitat o els àmbits del dret a la privacitat.

També es tenia present superar les possibles pors a les queixes fent servir instruments de centrar i sintetitzar les demandes, i començant que l'informador és en un pla d'igualtat amb el seu interlocutor.

L'opinió personal també era recollida al document, proposant una simpatia en relació amb els usuaris:

"El ciutadà no només té tot el dret a expressar les seves crítiques o suggeriments, sinó que nosaltres hem de facilitar que pugui fer-ho. Hi ha canals establerts que permeten aquesta participació ciutadana, canals als quals hem d'adreçar el ciutadà: Bústia de participació, 010, Registre de la dependència, Registre general, etc.

El que mai no podem fer és donar garanties d'actuació sobre un problema; únicament pot garantir-se que la queixa o suggeriment arribarà al seu destinatari, però que no se li contestarà o es resoldrà el tema." (Equip de redacció B.-I. , "Normes d'Atenció al Ciutadà", 1989, aprox.)

El document, tot apel·lant a l'actitud d'aliança amb la ciutadania, indicava explícitament que davant les demandes no era accepta-



Manual de normes d'Identificació Telefònica elaborat l'any 1992

ble una actitud d'incredulitat davant l'acció de l'Ajuntament sobre les qüestions expressades. Es deia que el mínim que s'havia de fer era redirigir els usuaris al lloc on podien aconseguir una resposta.

Finalment es donava un darrer argument per a una bona tasca professional: "Un bon servei deixa satisfets a tots: ciutadans i treballadors".

L'atenció telefònica

L'altre àmbit d'atenció, el telefònic, tingué uns primers moments de renovació amb motiu de l'etapa de transició entre els dos telèfons d'atenció pública, del 318 25 25 al 010, a cavall dels anys 1985 i 1986.

En aquests moments no hi havia una normativa com a tal, sinó uns consells d'atenció. La més important feia referència a l'expressió inicial d'identificació, que havia de ser "Bon dia, Barcelona-Infomació". A partir de les primeres paraules a la ciutadania, segons la salutació des de l'altre costat de la línia fos en català o castellà, l'informador havia de seguir parlant en l'idioma de l'interlocutor.

Un altre consell era seguir la conversa emprant en general el vostè, a excepció que es detectés que a l'altra banda del fil telefònic hi havia una persona molt jove.

També es demanava que, amb atenció i educació, la conversa s'adequés al nivell cultural de l'interlocutor, sempre evitant els conflictes.

I facilitar sempre una resposta positiva, encara que fos adreçant el comunicant a un altre àmbit on se l'atengués. Tot plegat amb un tancament amable de la conversa.

Val a dir que l'experiència anà servint per anar perfilant i enriquint aquestes pautes bàsiques, que s'anaren recollint en nous documents que tinguessin a veure amb l'atenció presencial (com

les anteriorment vistes "Normes d'atenció al ciutadà") o com a continguts a tenir en consideració a les aules del Mòdul professional d'informació i atenció al públic-III.

Aprofundint en els criteris d'atenció als qui feien servir els canals presencial i telefònic de l'Ajuntament, des del Pla de formació de personal del 1991 es van implementar diverses accions formatives, dues de les quals centrades, respectivament, en el personal d'atenció telefònica i en els qui atenien presencialment la ciutadania.

Ja el 1992 es va veure convenient realitzar un document per al conjunt de l'organització municipal amb punts d'atenció telefònica, anomenat Manual de normes d'identificació telefònica. Aquest document tenia el format de tríptic en què es detallaven quines eren totes aquestes dependències i amb quina salutació s'havia d'establir el contacte.

En el fullet, que indicava que aleshores es rebien a l'Ajuntament entre 20.000 i 25.000 trucades telefòniques diàries, es demanava que la salutació havia de començar amb la paraula "Ajuntament" i, immediatament, el nom de l'equipament. També es demanava d'evitar els acrònims dels serveis existents i emprar el seu nom sencer, l'eliminació de barreres i fer que la conversa transcorregués en un llenguatge entenedor per a les dues parts, l'ús del tractament de vostè i la salutació de tancament a la conversa amb un "Bon dia" o "Bona tarda".

Per tancar el tríptic també s'inclouïa una altra referència a la bona tasca professional dels que atenien els telèfons: "El tracte que reben els ciutadans a través del telèfon dona la mida de la nostra receptivitat i de la nostra eficàcia". (Equip de redacció B.-I., "Manual de Normes d'Identificació Telefònica", 1992)

La tecnologia dels primers anys al servei de Barcelona-Informació

L'“Alien”. Apunts sobre el primer ACD del 010

[Toni Carol i Jaume Girbau]

L'aposta de l'Audiotex

[Núria Ramoneda i Margarita Avellana]

Els panells electrònics

[Armand Gasulla]

El videotext, la prehistòria d'Internet

[Armand Gasulla]

La presència de Barcelona a la xarxa Minitel

[Armand Gasulla]

Notes sobre el videotext i el Minitel a Barcelona-Informació

[Toni Carol]

El videotext i el Minitel

[Carme Pallarès]



Perspectiva des de l'interior de l'ACD dels informadors del servei 010. (Arxiu particular).

L'“Alien”. Apunts sobre el primer ACD del 010

Toni Carol i Jaume Girbau

En l'ímpetu de la posada en marxa del servei telefònic del 010, potser no es va prestar prou atenció al fet que un ràpid creixement del nombre de trucades posaria en qüestió els canals tecnològics de què disposava Barcelona-Informació. Aquests canals no eren altres que les línies telefòniques convencionals.

Al poc temps es va constatar que era necessària la instal·lació d'un ACD, un distribuïdor automàtic de trucades que, tal com ens explica Toni Carol, va permetre una gestió més adequada de l'èxit del servei.

Quan em vaig plantejar canviar de lloc de feina, cap al 1987, algú em va comentar que Carme San Miguel, en aquells moments coordinadora dels Serveis d'Informació de Base i la qual jo coneixia del meu pas pel Centre de l'Ordinador Municipal (COM), estava cercant una persona per fer-se càrrec de la gestió tècnica del nou servei del 010, que feia poc temps que s'havia inaugurat.

Ella em va fer cinc cèntims de les tecnologies que em trobaria, entre d'altres el videotext, els panells electrònics, els terminals del *host* municipal i un gran ordinador que servia per distribuir les trucades del 010, de forma intel·ligent i programada, entre les persones que atendien aquest servei.

El primer dia que m'hi vaig incorporar, a l'ensenyar-me les instal·lacions, em van presentar els meus nous companys i també el que ja havien batejat amb el nom d'“Alien”, pel desconeixement que se'n tenia i la volumetria de la mateixa instal·lació.

L'Alien estava en una habitació d'entre 15 i 20 metres quadrats amb aire condicionat, i realment no era un ordinador convencional com els que hagués vist fins aleshores.

Consistia en 9 armaris de 19 polsades de perfil, és a dir, d'uns 60 centímetres d'amplada cadascun d'ells, per 60 centímetres de fondària, disposats en tres files de tres armaris respectivament i, al capdavant dels armaris, una taula amb tres consoles i una impressora.



Imatge de les instal·lacions de l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), que ha donat suport tecnològic a Barcelona- Informació durant tota la seva història. (Arxiu particular).

La primera instal·lació a Espanya

De fet, l'“Alien” era un ACD (sigla en anglès d'Automatic Call Distribution) i la seva missió era la de gestionar totes les trucades telefòniques del 010, tant d'entrants com de sortints, de forma intel·ligent i programada.

La primera impressió era impactant, ja que aquesta instal·lació va ser la primera d'un ACD d'aquestes dimensions a l'Estat espanyol.

La tecnologia era la tradicional telefònica en aquella època, és a dir, línies d'entrada i sortida, que es connectaven a la central amb un parell de coure per a cada línia, i posicions d'agents amb un aparell telefònic cadascun, tot plegat connectat a la central també amb un parell de coure.

Cadascun dels armaris estava farcit de targetes i cadascuna d'aquestes targetes gestionava una línia telefònica o un lloc d'agent.

Per la part frontal dels armaris feia goig veure el constant pampallugueig dels llums de les targetes amb l'activitat de les trucades, però la part del darrere dels armaris era una munió de cables, ben endreçats, però amb la semblança d'una teranyina de connexions.

En aquella època hi havia 100 línies corresponents al 010, més una quantitat que no recordo de línies d'altres numeracions del tipus 900, i línies de sortida.

Cada armari contenia targetes dedicades a una funció. Uns armaris tenien les targetes del 010, uns altres les dels agents i uns altres la resta de línies d'entrada i les de sortida.

Les tres consoles formaven una xarxa amb els processadors dels armaris de targetes, de forma que eren l'únic punt de control dels armaris i tot el seu aparellatge.

Una selva de cables, però sense lleons ni tigres

No sé si podreu arribar a imaginar la quantitat de cables que hi havia en aquella habitació, però us ben asseguro que quan hi havia algun problema físic, tant d'una línia d'entrada com d'agent i calia resseguir un d'aquells cables, la cosa es posava força complicada.

El suport del fabricant ens el donaven dos tècnics: l'un, l'Enric, que s'encarregava de la part d'informàtica i programació (i que em va ensenyar tots els secrets de la gestió), i l'altre, en Julián, que era el responsable de la part física dels armaris i les targetes de gestió.

Recordo que en Julián, cada cop que venia a fer alguna reparació, es posava una bata blanca abans d'entrar a l'habitació de l'equip. Semblava talment que entrés a un quiròfan per fer una intervenció important. Era un tècnic molt eficient i rarament se li resistia cap avaria. Les més complicades, les gestionava directament amb els tècnics del fabricant als Estats Units.

Gràcies a en Julián, quan vaig deixar el 010, ja havia adquirit l'habilitat de connectar cables de coure als connectors de les targetes, amb una eina especial per a aquesta tasca.

L'organització de la feina era similar a l'actual, és a dir, d'una banda estaven definits grups d'agents en funció de la seva tasca i supervisors, i de l'altra, grups de línies telefòniques d'entrada i sortida,

en funció de l'origen de la trucada. L'ACD es programava amb les taules de ruta, on es definia les accions que havia de fer el mateix gestor de trucades que bàsicament eren:

1. Despenjar la trucada
2. Passar-la a un agent lliure
3. Posar sintonia en espera
4. Donar un missatge pregravat
5. Mantenir la trucada en cua d'espera
6. Penjar la trucada

Un cop coneguts els misteris de l'Alien, aquest es dominava sense dificultat i era "inofensiu".

El sistema proporcionava tota mena d'estadístiques d'activitat de les trucades ateses per cada agent o penjades abans de ser ateses, amb la finalitat de gestionar el servei de la forma més eficaç possible.

Els sistemes de distribució automàtica de trucades, ACD, es van introduir a Europa des dels Estats Units, on es van inventar per tal de gestionar els centenars de persones que atenien els clients a grans oficines. Algú de vosaltres potser recordarà una escena de la pel·lícula El apartamento, en què es pot veure una oficina plena de taules arrencades i ben posades amb una persona a cada taula atenent el telèfon. La versió més moderna la podem veure cada any a la Marató de TV3.

Aquests sistemes són els culpables que els qui treballen en llocs massius d'atenció al client se sentin estrictament controlats en el seu temps laboral, on fins i tot han de posar un codi especial per deixar el seu lloc i poder anar al lavabo.

Un cop més, la tecnologia canvia però no hi ha gaire novetats en l'organització de les feines.

Com ens les empescàvem fa 30 anys?

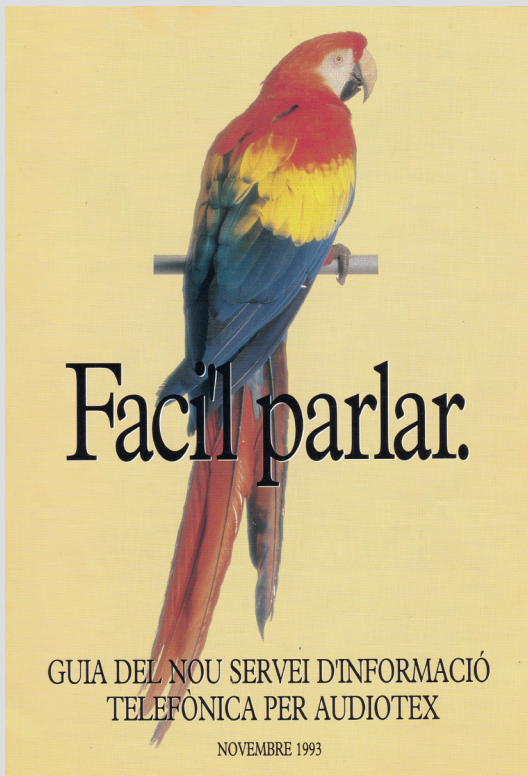
Un dels moments més entretinguts en la gestió de l'Alien i que s'esdevenia més d'un cop a al dia, era quan arribàvem a la saturació de trucades, quan s'arribava a un gran nombre de trucades de forma simultània i/o que s'estaven fent de llarga durada.

A un ACD sol passar que, quan no hi ha agents disponibles esperant trucades, aquestes es posen en cua i el ciutadà vagi sentint música fins que algú queda lliure i li contesta. El problema amb la tecnologia de fa 30 anys és que això es podia fer amb poc control, no com ara, que abans de posar-se una trucada en cua es calcula de forma automàtica quin serà el temps estimat d'espera i s'actua en funció d'aquesta dada.

La forma d'actuar d'aleshores era força diferent. A la sala on estaven els informadors existien unes pantalles que indicaven el nombre de trucades en cua i quin era el temps d'espera de la més antiga. Quan aquests números eren alarmants, els supervisors anaven a la sala on estava ubicat l'"Alien" i començaven a buscar panells dels quals es pogués deduir que estaven rebent una trucada i, llavors, pitjaven botons per deixar-los fora de servei i que s'anés reduint el nombre de línies telefòniques obertes. Fent-ho es podia aconseguir que quan la cua estava massa plena no hi entressin més trucades, que potser s'haurien d'esperar massa. Quan l'afluència de trucades es podia respondre, s'entrava de nou a la sala i es tornaven a obrir línies.

[Toni Carol estigué vinculat a Barcelona-Informació entre la segona meitat dels 'vuitanta i els primers anys dels 'noranta, amb responsabilitats en aspectes tecnològics i de maquinari]

[Jaume Girbau estigué vinculat a Barcelona-Informació durant els anys noranta, amb responsabilitats en aspectes tecnològics i de maquinari]



L'aposta de l'Audiotex

Núria Ramoneda i Margarita Avellana

Amb la posada en marxa i consolidació del 010, la ciutat es va convertir en un referent en l'àmbit de l'atenció a la ciutadania per via telefònica. En aquest procés els responsables de Barcelona-Informació van observar que es podien donar altres solucions a les demandes més reiterades de la ciutadania. Així va néixer el servei de l'Audiotex.

Senzillament es tractava de recopilar les preguntes més habituals i de resposta senzilla i, mitjançant una seqüència de xifres, possibilitar al qui trucava l'accés a la resposta desitjada, sense la intermediació d'un informador.

Portada del fullet-guia del servei de l'Audiotex, amb el lloro que fou la imatge del servei

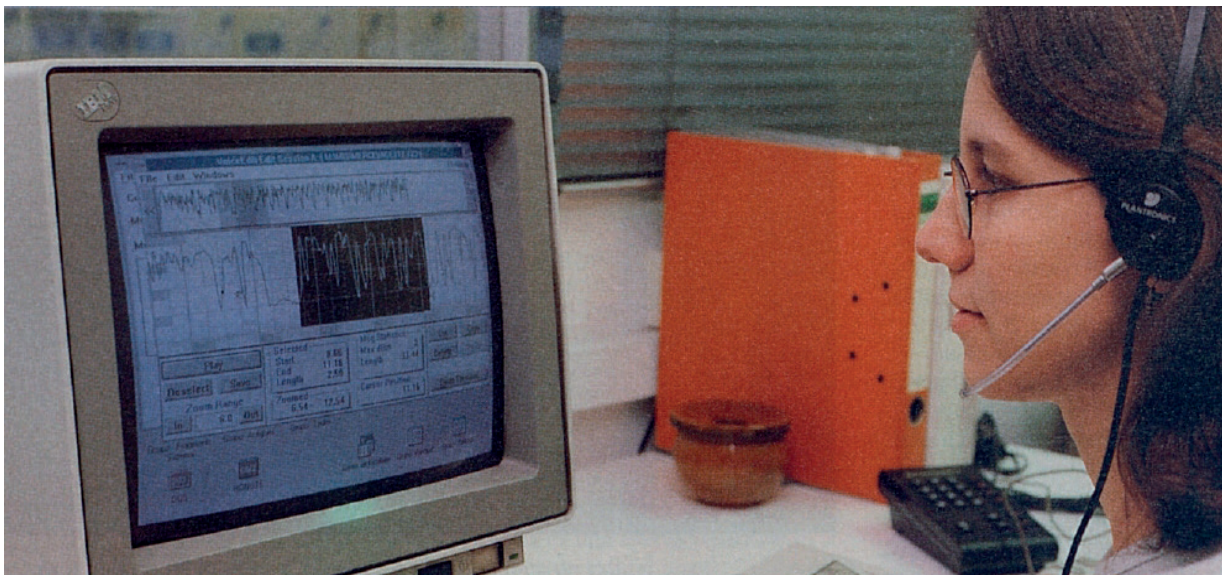
Amb el canvi de dècada neix l'Audiotex

Sobre aquesta base es va construir l'Audiotex, un servei que, segons s'anunciava en la seva posada en marxa, "permet obtenir informació d'una manera àgil i senzilla, durant les 24 hores, tots els dies de l'any".

Eren els començaments d'un projecte de gran puixança que, després d'uns anys de vigència, va acabar desapareixent.

Cap al 1990 Barcelona-Informació va posar en marxa el projecte de l'Audiotex. Aquell any es va donar la xifra aproximada de les 300.000 trucades ateses per aquest sistema de resposta vocal automàtica.

L'Audiotex funcionava les 24 hores del dia, amb la idea de reforçar el sistema d'informació al ciutadà i de disminuir la saturació de trucades que patia el 010. Dona testimoni dels albors del servei un reportatge de Clot TV que encara es pot consultar a Internet, on s'informava de l'existència de l'Audiotex a primers del 1991, a mig camí entre la fase de proves i la seva engegada definitiva.



Núria Ramoneda davant l'ordinador des d'on es gestionava el servei de l'Audiotelex. (Arxiu particular).

Sistema de resposta vocal automàtica

L'Audiotelex era bàsicament un sistema de resposta vocal automàtica.

Quan es va iniciar el projecte hi havia el número telefònic genèric 412 30 40 al qual, de forma consecutiva, calia marcar l'extensió de la informació que es volia aconseguir d'entre les que s'havien habilitat.

Tecnològicament funcionava amb un microordinador que tenia una capacitat per emmagatzemar fins a vuit hores, aproximadament, d'àudio. A aquest ordinador se li connectava l'equipament necessari per poder connectar-hi línies telefòniques.

Les gravacions dels missatges les feia jo mateixa [Núria Ramoneda] i altres companys i companyes del 010. Un cop es realitzava la trucada es podia escoltar una gravació amb el missatge inicial: "Benvinguts al servei d'Audiotelex de l'Ajuntament de Barcelona. Després de sentir el senyal marqui el codi que desitja".

A semblança de les extensions telefòniques, tot seguit l'usuari havia de prémer un seguit de xifres del seu teclat.

En la primera etapa de funcionament de l'Audiotelex, aproximadament entre el 1991 i el 1995, hi havia una trentena de temes d'informació. Per ser més exactes, inicialment els temes van ser aquests:

- Agenda. Calendari d'activitats lúdiques, culturals i esportives.
- Informació sobre la Fira de Barcelona.
- Visitar Barcelona. Informació turística
- Pràctica de l'esport
- Biblioteques
- Educació. Matriculacions
- Institut Municipal de Disminuïts
- Museus
- Espais lúdics, Zoo i parcs
- Promoció econòmica
- Tràmits i gestions
- Informacions cíviques. Neteja i manteniment. Medi Ambient. Salut. Solidaritat.
- Urgències i serveis permanents
- Mercats i consum
- Informació d'ajuntaments metropolitans
- Transports i circulació. Transports metropolitans i Renfe. Recomanacions per a la circulació urbana i avisos de talls per obres.
- Informació i suggeriments. Bústia de suggeriments.

Com es pot comprovar, aquesta divisió temàtica, a més de les informacions generals sobre l'activitat de Barcelona, posava un especial accent en els serveis i els transports.

Hi havia temàtiques de les assenyalades que eren estables, que no calia actualitzar-les constantment. Però altres temes, com les farmàcies de guàrdia, els concerts de música o les activitats per a infants, s'havien de posar al dia i gravar cada setmana.

Amb el temps, l'Audiotex va anar creixent i en lloc d'extensions es van començar a emprar números de telèfon diferents per a cada temàtica, incloent-hi números telefònics diferenciats per als idiomes català i castellà.

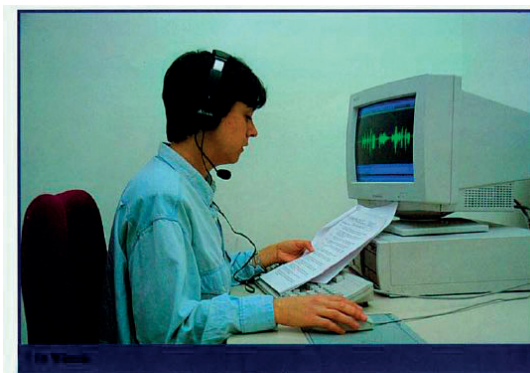
L'Audiotex creix. Acord amb Renfe

Dins que la història de l'Audiotex, el servei agafà més volada quan, després d'un conveni que es va signar amb la Renfe, s'hi van incorporar un gran nombre de telèfons amb els horaris dels trens de Rodalies. Si fins aleshores s'havien estat gravant els missatges amb personal propi del 010, per a aquesta tasca, Renfe va contractar locutors professionals. Eren dues persones que venien un cop al mes o quan feia falta, a fer les gravacions dels seus missatges.

Parlem del període central de la vida de l'Audiotex, entre el 1995 i el 1996. Aleshores ja s'havia aconseguit disposar d'algunes eines una mica més sofisticades per a la gravació dels missatges: bàsicament, una petita taula de mesclades amb un parell de canals de gravació que es va posar en una petita cabina exclusiva per a l'enregistrament dels missatges (l'anomenàvem el "búnquer"), adjacent a la petita sala on s'organitzava tota la feina. La cabina no estava insonoritzada, però estava en un lloc tranquil i es podia tancar la porta per fer les gravacions amb el màxim silenci possible.

Les campanyes del Festival Grec o de les Festes de la Mercè eren especialment intenses pel que fa a l'esforç per mantenir al dia l'Audiotex. Eren moltes hores de tancament al "bunker", de gravació generant missatges de tots els actes d'aquestes campanyes, controlant que les activitats caducades no s'escoltessin i que les noves tinguessin un lloc de privilegi a l'encapçalament de les trucades.

L'equip que va treballar per tirar endavant l'Audiotex, el componien Carme Jaume, Victòria Cano i jo mateixa [Núria Ramoneda]. Entre les tres ens ocupàvem de les gravacions, la recollida, organització i redacció dels continguts, i el manteniment general del servei. També hi col·laboraven alguns nois, els que tenien les veus més maques i que sabien entonar millor.



Audiotex: informació per telèfon 24 hores al dia

El servei Audiotex consisteix en un sistema informàtic que permet respondre trucades telefòniques a través de missatges prèviament enregistrats. En certa manera, és el complement ideal del 010, ja que respon les 24 hores del dia i resulta més econòmic. És especialment in-

teressant durant la nit o pel que fa als serveis d'emergència. En qualsevol cas, sigui de nit o de dia, el cert és que atén milers de consultes mensuals sobre agenda d'actes a la ciutat, transports, tràmits, serveis permanents o farmàcies de guàrdia, entre altres.

L'Audiotex també permet disposar d'uns telèfons per a campanyes o informacions puntuals com l'estat del trànsit, la matriculació escolar, la campanya de viatges per a la gent gran, etc. En alguns casos, els ciutadans poden entre-



Números bàsics

Servei	Català	Castellà
010 i passaport	93 481 01 20	93 481 11 20
Tràmits podró d'habitants	93 481 01 31	93 481 11 31
Transports aeroport	93 481 01 88	93 481 11 88
Novaris/tarifes metro	93 481 00 84	93 481 10 84
Farmàcies de guàrdia	93 481 00 60	
Reparacions permanents	93 481 01 97	93 481 11 97
Oficina de treballs	93 481 00 95	93 481 10 95
Calendari festes laborals	93 481 01 11	93 481 11 11

gistrar les seves dades per tal de sol·licitar duplicats de rebuts o formular suggeriments o queixes. Des del 15 de maig passat, l'Audiotex ofereix 200 números de telèfon associats a un servei o una activitat concreta.

La majoria dels telèfons són d'accés directe a la informació, però n'hi ha alguns que es desglossen en petits menús. El ciutadà pot escollir entre diferents opcions, gràcies al sistema de reconeixement de veus de l'Audiotex. L'agenda d'activitats per als dies festius i els horaris dels transports públics, els serveis permanents i les farmàcies de guàrdia són algunes de les opcions més útils per als ciutadans. D'aquesta manera, tots els qui necessiten informacions concretes en aquests horaris poden obtenir-les a través de l'Audiotex, d'una forma ràpida, àgil i permanent.

Imatge del butlletí Barcelona-Informació de juny de 1998 on es pot veure Carme Jaume realitzant una gravació per a l'Audiotex.

perdent el seu protagonisme. Entre els anys 1998 i 1999 l'Audiotex va passar a ser, tan sols, un suport del telèfon 010 a les nits i els caps de setmana. És a dir, es va decidir que suplís els informadors del 010 per quan no hi hagués un agent que pogués respondre a l'altra banda del telèfon.

Més tard, ja en la seva recta final, l'Audiotex només es feia servir per quan hi havia una informació molt repetitiva. Aleshores els informadors del 010 transferien la trucada que rebien a l'àmbit de l'Audiotex, per tal que es donés la informació desitjada al ciutadà.

Els canvis tecnològics, a més a més, no van propiciar la supervivència del servei. Amb la gran embranzida a la segona meitat dels anys noranta (molt especialment amb l'aparició d'Internet), l'Audiotex va anar quedant relegat a l'oblit. El flux de trucades era cada vegada menor i, com els canvis de telèfons no es publicaven enlloc, el servei va anar perdent pistonada a poc a poc.

Per exemplificar aquesta lenta davallada, aquesta anècdota real: una vegada que va fer una estada a Barcelona-Informació un estudiant sud-americà que estava fent el seu projecte de carrera sobre sistemes d'informació. Va voler que se li expliqués tot el procés de manteniment de l'Audiotex. Finalitzada l'explicació i després de veure la feina que es feia, però també els indicadors de consulta ciutadana del servei, tot seriós va preguntar: "Tu trabajo te gusta mucho, ¿verdad?". A la vegada que se'l contestà afirmativament, se l'interrogà sobre la seva pregunta: "¿Por qué lo dices?". Aquesta fou la seva resposta: "¡Es que lo que tú haces es trabajar por amor al arte!".

Tenia tota la raó. Al poc temps, el servei va desaparèixer per complet i jo [Margarita Avellana], vaig passar a tenir altres tasques.

Els primers telèfons que van desaparèixer van ser els de Renfe, que va ampliar el seu servei d'informació telefònic, i ja no li calia el servei de l'Audiotex de l'Ajuntament.

Després, successivament, van anar desapareixent més telèfons. Aquest fet, a més de la manca de publicitat del servei, va acabar fent que l'Audiotex desaparegués definitivament cap a l'any 2000.

[Núria Ramoneda estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1986 i 1996, entre d'altres amb responsabilitats relatives a productes editorials, gestió d'informació de joventut a instituts de la ciutat i responsable del servei de l'Audiotex]

[Margarita Avellana estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1986 i 2008, entre d'altres com a responsable del servei de l'Audiotex i supervisora del telèfon 010]

La nova línia va entrar en funcionament ahir, i està pensada per descongestionar i complementar l'actual servei personal

L'Àrea Metropolitana estrena l'Audiotex, un sistema automàtic d'informació telefònica

El servei conté 500 números de telèfon i costa el mateix que una trucada normal

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) ha posat en funcionament, des d'ahir, l'Audiotex, un servei d'informació telefònica automatitzada que permet obtenir dades sobre qüestions tan diverses com els horaris dels trens o la renovació del carnet de conduir. El nou servei disposa de 500 números de telèfon anegats en una guia que l'AMB distribuirà massivament durant els pròxims dies a través dels 26 Ajuntaments metropolitans i dels districtes de Barcelona. El cost del servei serà el mateix que el d'una trucada telefònica normal.

Enric Sierra
BARCELONA. — Dos ordinadors s'encarreguen des d'ahir d'oferir als ciutadans de l'Àrea Metropolitana de Barcelona informació de tota mena a través de línies telefòniques. Per saber des d'horaris de trens o autobusos fins a on i quan es pot vacunar un gos, l'AMB ha posat a la disposició del públic 500 números de telèfon que s'inclouen en una miniguia que es repartirà molt aviat.

El nou servei d'informació s'anomena Audiotex i es presenta com una ajuda complementària del telèfon 010, que ofereix atenció personalitzada únicament als ciutadans de Barcelona. Sota el lema *Ho sap tot sobre Barcelona*, l'Audiotex pot rebre 60 trucades simultànies i oferir informació d'actes, esport, consum, museus, espais lúdics, promoció econòmica, tramitació de documents, activitats ciutadanes i urgències, i té fins i tot una llista de suggeriments.

Un únic prefix

Tots els números de telèfon tenen el prefix 491 i la informació s'ofereix amb veu digitalitzada en llengua catalana o castellana, en funció del número que es marqui. Igualment, l'Audiotex informa sobre els transports públics metropolitans, com autobusos, metro i taxi; recomana la manera de circular per Barcelona i detalla quins tallers de trànsit hi ha per obres.

Respecte als trens, l'Audiotex ofereix un número de telèfon per cada una de les estacions ferroviàries catalanes, des d'Alfafulla-Tamarit fins a Vinixa.

El nou servei s'actualitza constantment. Així, per exemple, els números que informen sobre l'Institut Municipal de Disseny, ofereix notícies i actualitats d'aquesta entitat.

Finalment, els 26 Ajuntaments de l'AMB també tenen lloc en els telèfons Audiotex, amb un número



GUIA DEL NOU SERVEI D'INFORMACIÓ TELEFÒNICA PER AUDIOTEX

1998

AVG

Portada de la propaganda editada per donar a conèixer el servei

ro que informa dels serveis que ofereix cada municipi. En la creació del nou servei d'informació hi han col·laborat, a més dels Ajuntaments metropolitans, la Renfe, el ministeri de l'Interior, la Fira de Barcelona, la Cambra de Comerç i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), entre altres.

La posada en funcionament de l'Audiotex ha costat entre 20 i 25 milions de pessetes i el seu manteniment costarà entre 8 i 9 milions de pessetes anuals, segons va explicar Xosé Novoa, director del servei d'Informació de Base de l'Ajuntament de Barcelona.

L'Audiotex pot rebre 2.000 trucades en una hora i més de cinc milions en un any. Malgrat aquest

potencialitat, Novoa considera que, durant el primer any de funcionament, si s'arriben a rebre 500.000 trucades, es pot considerar que el servei ha tingut èxit i ha estat rendible.

El cost de la comunicació amb l'Audiotex és el mateix que el de qualsevol trucada. "No es carrega cap tarifa addicional i, per tant, el ciutadà no participa amb la trucada del finançament del servei", explica Novoa.

El director del servei explica que a diferència d'altres llocs d'Europa, que utilitzen la fórmula de trucada a números amb prefix 900 per finançar el sistema d'informació, "aquí s'ha preferit que el productor pagui el cost del servei i que aquest no revertixi en l'usuari".



GUIA DEL NOU SERVEI D'INFORMACIÓ TELEFÒNICA PER AUDIOTEX

1998

AVG

Portada de la propaganda editada per donar a conèixer el servei

ta potencialitat, Novoa considera que, durant el primer any de funcionament, si s'arriben a rebre 500.000 trucades, es pot considerar que el servei ha tingut èxit i ha estat rendible.

El cost de la comunicació amb l'Audiotex és el mateix que el de qualsevol trucada. "No es carrega cap tarifa addicional i, per tant, el ciutadà no participa amb la trucada del finançament del servei", explica Novoa.

El director del servei explica que a diferència d'altres llocs d'Europa, que utilitzen la fórmula de trucada a números amb prefix 900 per finançar el sistema d'informació, "aquí s'ha preferit que el productor pagui el cost del servei i que aquest no revertixi en l'usuari".

Xosé Novoa assegura que el servei l'Audiotex aconseguirà descongestionar el servei d'informació personalitzat 010, sobretot en hores punta, però en cap moment el substituirà "sinó que el complementarà".

L'alcalde de Barcelona, Pasqual Maragall, va presidir ahir l'acte de presentació del nou servei i va estrenar oficialment l'Audiotex realitzant tres trucades. La primera, per saber els horaris dels trens que van a Flaçà (Gironès), on l'alcalde va dir que té una casa. La segona trucada la va fer per conèixer els tràmits necessaris per renovar el carnet de conduir, "ara que els alcaldes podem retirar-lo", va dir, i l'última, per saber com es paga l'impost d'activitats econòmiques (IAE).

Pàgina del diari *Avui* del 9 de novembre de 1993 que anunciava la posada en funcionament de l'Audiotex a nivell metropolità.



Imatges del panell instal·lat al capdamunt de la Rambla.
(Arxiu particular).

Els panells electrònics. Piulades per a la ciutadania

Armand Gasulla

Una altra de les plataformes tecnològiques de comunicació que es gestionaren des de Barcelona-Informació fou la dels panells electrònics.

Aproximadament entre el 1987 i el 1992 s'instal·laren i estigueren en funcionament fins a 24 d'aquests suports, que destacaven per les seves dimensions i pels 140 caràcters dels missatges que s'oferien a la ciutadania.

Els panells electrònics foren suports informatius situats a la via pública, en forma de pantalla d'uns 5 metres quadrats, que difonien missatges a la ciutadania mitjançant la xarxa telefònica.

El seu desplegament a Barcelona anà lligat al contracte de mobiliari urbà que l'Ajuntament signà amb l'empresa Cemusa, que dotà la ciutat dels anomenats *opis* o suports publicitaris a la via pública. Pel conjunt dels opis que s'instal·laren a partir de finals del 1987, Cemusa instal·là 24 panells a carrers habitualment de gran presència urbana.

La informació que es traslladava a la població era d'activitats d'interès general, sense que fos important el promotor d'aquestes activitats. S'informava d'actes d'institucions públiques i privades de la ciutat.

Tecnologia i exposició de continguts

El funcionament dels panells se centrava, mitjançant mòdems instal·lats internament, en la connexió telefònica entre un ordinador emissor de missatges i el suport físic que els oferia a la ciutadania. Més concretament, l'enviament de la informació es feia a través d'una xarxa telefònica commutada o RTC.

El procés de transmissió permetia que els panells electrònics presentessin els missatges en 7 línies per 20 columnes la qual cosa donava 140 caràcters on es podien explicar els diversos continguts.

Molt lluny encara del que seria anys més tard Twitter (casualment la mateixa xifra de 140), el contingut informatiu dels panells s'havia d'expressar amb breuetat i concisió.

Els missatges s'organitzaven en els anomenats *cicles* o conjunt de missatges que s'enviaven per franges horàries.

Etales de funcionament

Els panells electrònics van passar per dues etapes:

a) Una primera que es desenvolupà entre els anys 1988 i 1989. Aquest moment es caracteritzà per un volum més gran de missatges, continguts que anaven des d'informacions de caràcter institucional (serveis, actes, etc.), fins a d'altres de caire més lúdic (salutacions, zodíac, santoral, efemèrides, consells, etc.). Els missatges es presentaven en 5 cicles diaris (a les 7.30, 13.30, 17.30, 20.30 i 23.30 hores), d'uns 15-20 missatges cadascun. Els festius s'acostumaven a enviar 3 cicles d'uns 10-12 missatges, a les 8.00, 15.00 i 22.00 hores. A més, en aquesta etapa s'enviaven missatges diferenciats per grups de panells, amb continguts relatius al districte de cada panell.

b) La segona fase es caracteritzà per un estil redaccional més acurat, gràcies a un manual d'estil que s'elaborà expressament. Pel que fa a la freqüència, s'emeteren menys informacions diàries i se suprimí gran part de les informacions de caràcter lúdic, en favor dels missatges de caire institucional. En aquesta etapa el volum de cicles es reduí a dos: un per al matí i un altre per a la nit. Les informacions de districte es van suprimir, cosa que feu que les informacions es repetissin molt al llarg d'un sol dia i, fins i tot, durant dies posteriors. El resultat és que es reduí el volum d'informacions en general.


Ajuntament de Barcelona

U. O. d'Estadística i Informació

RELACIO DE MISSATGES CORRESPONENTS AL CICLE 018 DEL DIA 27/5/88
Ciutat DIA 27 MAI

M162: 7x20 *** CONCURSO *** DE COMIC EN LLENGUA CATALANA. ADRECAT A JOVES DE 15-18 ANYS. INFORMAC. : AJUNTAMENT FERRASSA-TEL. 7884400 FINS EL 10 DE JUNY	M390: 7x20 **TEATRE INFANTIL** "MARTA QUE ET PASSA ?" A LLUISOS DE GRACIA -PL. DEL NORD 7- 28 DE MAIG 18 HORES	M604: 7x20 *** ROCK'N ROLL *** AMB "THE HEALESS HORSEMEN". SALA K6B -ALEGRE DE DALI 55- DIVENDRES 27 DE MAIG A LES 18 I 23 HORES. PREUS: 300-600 PTEs.
M392: 7x20 CAMPAMENTS/COLONIES RUTES/CASALS D'ESTIU DE L'AJUNTAMENT. INSCRIPCIONS DES DEL 20 DE MAIG A L'AREA JOVENTUT -C. AVINYO 7 I CONSELLS DISTRICTE	M605: 7x20 *** EXPOSICIO *** "LES SENYORETES D'AVIGNON" AL MUSEU PICASSO -C/. MONTADA 15- HORARI: 10 A 19 H. DILLUNS TANCAT	M213: 7x20 CURSOS I SEMINARIS DIRIGITS A ANIMADORS TREBALLAD./EDUCADORS SOCIO-CULTURALS. INFORMACIO: I. M. A. E. -C/. CIUTAT 11- INFORMACIO TEL. 010
M449: 7x20 DILUNGE 29 DE MAIG: ELECCIONS AL PARLAMENT DE CATALUNYA. *** ** VOTAR ES DECIDIR	M612: 7x20 *** EXPOSICIO *** SOBRE INSTAL.LACIONS D'ARTISTES ANGLESOs. A TRANSFORMADORS -RUSIAS MARC 60- FINS EL 28 DE MAIG. FEINERS: 17-21 HORES	M541: 7x20 *** EXPOSICIO POPULAR **D'HORTA GUINARDO** INSCRIPCIONS FINS EL 27 DE MAIG AL CENTRE S. SOCIALS CARMEL -C/. SANT CRISPI 18- INFORMACIO TEL. 010
M631: 7x20 *** PRIMAVERA FOTOGRAFICA 88 *** EXPO. "JAN SAUDEK" CAIXA DE BARCELONA -PG. DE GRACIA 2- FINS 29 MAIG CADA DIA. EXCEPTE DG TARDA	M355: 7x20 **CONCURS-OPOSICIO** 16 PLACES DE TECNIC SUPERIOR EDUCACIO A L'AJUNTAMENT. INSTANCIES FINS 3 DE JUNY A REGISTRE GEN. -PL. ST. MIQUEL S/N-	M583: 7x20 CINEMA AL Gotic *** ** DIVENDRES 27 DE MAIG "CARROS DE FOC" A LA PL. SANT JOSEP ORIOL A LES 21.30 HORES
M702: 7x20 SARDANES AL PARC DE L'ESPANYA INDUSTRIAL *** ** DIVENDRES 27 DE MAIG AMB LA COBLA SANT JORDI A LES 20 HORES	M829: 7x20 FESTIV. MUSICA ANTIGA KECSKES ENSEMBLE DE BUDAPEST. DIR.: ANDRAS KECSKES C. C. CAIXA PENSIONES -PG. SANT JOAN 108- 27 DE MAIG/21 HORES	M754: 7x20 *** MODHOGAR '88 *** SALO DE LA MODA PER A LA LLAR. DEL 25 AL 28 DE MAIG AL RECINTE DEL BORN. *** ** INFORMACIO TEL. 010
M802: 7x20 **CONCERT DE PIANO** A CARREC DE MARIA CRUZ GALATAS. A SALA CULTURAL CAJA DE MADRID -PL. CATALUNYA 9- 27 DE MAIG/19.30 H.	M758: 7x20 *** TAULA RODONA *** "LA CIUTAT I EL COMIC". AL PALAU VIRREINA -LES RAMBLES 99 MAIG DIVENDRES 27 DE MAIG A LES 17 HORES	M759: 7x20 *** TAULA RODONA *** "VIOLENCIA-DROGA I COMIC" AL PALAU MOJA -C/. PORTAFERRISSA 1- DIVENDRES 27 DE MAIG A LES 19 HORES

Av. de les Drassanes, 6-8, 78 08001 Barcelona
Tel. (93) 302 06 08

Reproducció del cicle de missatges que s'envià pels panells electrònics de ciutat el 27 de maig de 1988.

Limitacions i repercussió ciutadana

Els panells, encara que els missatges que emetien eren d'interès ciutadà, eren poc atractius per diversos motius.

Per exemple els missatges s'expressaven tan sols amb lletres majúscules, no es podia jugar amb colors diferents o dibuixos o elements gràfics que no fossin xifres i lletres. De forma que, en general, els panells no podien oferir un joc visual interessant.

Unes poques dades

Segons el document "Indicadors de productivitat" del 1991, l'any anterior es crearen uns 2.000 missatges per als panells electrònics.

El mateix document facilita aquestes altres dades, mitjançes de 10 setmanes dels mesos de febrer, març i abril d'aquell any:

- Nombre de missatges nous: 22,91 setmanals (4,5 diaris)
- Nombre de missatges donats de baixa: 13,18 setmanalment (2,6 diaris)
- Nombre de missatges modificats: 23,09 setmanalment (4,6 diaris)
- Nombre d'enviaments de cicles de missatges: 10 setmanalment (2 diaris)

Un dissabte al matí

Un dia de novembre del 1987, Xosé Nóvoa, l'aleshores cap de Barcelona-Informació em digué: "Oye, Armand, este sábado tienes que ir con unos señores franceses a mirar en qué lugares hay que instalar unos paneles electrónicos. Tienen que ser dos ubicaciones por distrito y unas cuantas por la ciudad. Aquí tienes la dirección del hotel donde te esperarán. *A las nueve de la mañana.*"

Així de directe era l'encàrrec, tal com era en Xosé.

De forma que em vaig presentar a un hotel a la plaça dels Països Catalans, on m'esperaven *monsieur* Pierre Delepine i un encarregat que aquell dia ens passejaria en cotxe per la ciutat a la cerca d'espais per a la col·locació dels panells.

Sens dubte aquell fou el dia que més vaig recórrer Barcelona, de les nou del matí a les nou del vespre, proposant i visitant espais que havien de tenir com a característica la presència massiva de vianants. On arribàvem aturàvem el vehicle i cercàvem el punt exacte més propici per a la instal·lació. Un cop determinat el punt, miràvem quina era la millor orientació i, per documentar tot el procés i els suggeriments d'instal·lació, el senyor Delepine em fotografiava amb els braços oberts per situar el lloc exacte i l'orientació proposada.

Recordo algunes de les ubicacions genèriques que vam proposar, del tot lògiques. I si bé es respectà el que havíem determinat, el primer panell que s'instal·là fou sorprenentment en un espai que no havíem previst ni visitat, la plaça de Joaquim Folguera. Anys més tard em vaig assabentar que allà vivia un regidor de l'Ajuntament, que suposo que volia constatar el funcionament habitual del suport.

A més de la col·locació, vaig ser el responsable de la gestió dels panells, fins que se m'encarregaren altres tasques a Barcelona-Informació. Per això vaig fer formació a la resta del personal del Servei de Gestió de la Informació, perquè qualsevol en pogués fer el manteniment, com també les persones que treballaven al torn de nit, especialment Lluís Aguil·lar, Esperanza Álvarez i Joan Carreras.

A. G.

Notes sobre el videotext

Armand Gasulla



Com veurem en aquesta i en les següents col·laboracions d'aquest capítol, es podria considerar el videotext com l'antecedent europeu més proper al que és avui Internet.

En concret, el canal que tingué de l'Ajuntament de Barcelona tenia una difusió molt limitada, bàsicament de caràcter professional: mitjans de comunicació, grans entitats públiques i privades, grans empreses, etc. Sens dubte en aquesta constatació era un factor crític el fet que s'havia de pagar per temps de connexió.

Plana del portal de tràmits per videotext de l'Ajuntament de Barcelona.

En els seus orígens el videotext era un mitjà tecnològic que difonia informació mitjançant la xarxa telefònica. En el cas concret de l'Ajuntament de Barcelona, la xarxa la disposava l'empresa Ibertext, pertanyent a l'aleshores Companya Telefónica Nacional de España. Exactament el canal municipal era al número "234061450 Barcelona-Informació".

Per consultar les informacions del videotext era necessari connectar un ordinador a la línia telefònica i es pagava per temps de connexió. Per ser més exactes es feia amb un anomenat miniordinador que tenia, 35 anys enrere, 40 línies d'entrada i 2 línies X-25.

Com a mitjà informatitzat, possibilitava d'incorporar constantment noves actualitzacions, variar l'estil i la forma en què es facilitava (colors, dibuixos, tipus de lletra, etc.). Certament, en el context del seu moment, permetia una gran varietat compositiva i formal, cosa que es traduïa en un rellevant atractiu visual.

Continguts del portal de Barcelona

El videotext fou un mitjà d'informació de caràcter tecnològic de fàcil ús. Mitjançant un menú amb ítems numerats, es podia seleccionar la informació desitjada.

Concretament en el cas del "portal" de Barcelona, la característica principal del canal era l'especialització de continguts sobre la ciutat, tal com podem veure tot seguit (dades de juny del 1991). El menú principal atenia a l'estructura següent:

- 0. *Ajuntament*. Comprenia els subapartats Consell Plenari (amb l'estructura de l'executiu de l'Ajuntament de Barcelona), Serveis Municipals (s'hi detallava el que s'oferia a la ciutadania en qüestions d'affers socials, mobilitat, cultura, economia i finances, educació, habitatge, neteja, esports, participació ciutadana, mercats, etc.), Districtes, Publicacions de l'Ajuntament, i Estadístiques (amb dades sobre habitatge, economia, habitants, meteorologia, etc.).

1. *Viure a Barcelona*. Hi havia informacions culturals i de lleure (restaurants, allotjaments, museus, actes a la ciutat, transports, esports, telèfons d'interès, biblioteques, llocs d'interès, etc.).

2. *Jocs Olímpics*. En el context de la celebració de les Olimpíades a la ciutat, aquest fou un dels apartats més importants del videotext. S'hi trobava informació sobre les instal·lacions, el calendari olímpic, els organismes implicats, el voluntariat, etc.

3. *Turisme*. Amb informació d'hotels, transports, visites, llocs d'interès, turisme juvenil, agències de viatges, rutes, etc.).

4. *Port Autònom*. Amb dades sobre l'entitat, estacions marítimes, taxes d'embarcacions i una línia per demanar informació.

5. *Àrea metropolitana*. Amb continguts sobre l'àmbit metropolità de Barcelona: institucions, òrgans de govern, estructura de serveis, empreses i organismes autònoms. A més, hi havia un subapartat dedicat als municipis metropolitans amb els actes i serveis de cadascun. Igualment hi havia informació sobre l'estat de la contaminació, anuncis, actes, l'estat de les platges i un servei de telèfon.

6. *Diàlegs en directe*. Era un precursor del correu telemàtic. S'hi accedia mitjançant unes claus a bústies privades. Els usuaris podien connectar directament amb l'Ajuntament i adreçar-hi queixes i suggeriments.

7. *Notes d'actualitat*. Eren informacions d'actes majorment d'entitats públiques, estructurades cronològicament. A semblança de les redaccions dels diaris vespertins, les notícies del dia apareixien després de les dues de la tarda i eren consultables durant una setmana.

8. *Grec*. Apartat d'informació estacional sobre els actes del festival d'estiu, però que canviava segons el moment de l'any: Festes de la Mercè, tardor a Barcelona, Nadal, carnestoltes, Setmana Santa, activitats de primavera, Sant Joan, etc.

Difusió del videotext

En el seu moment, tenint present la situació tecnològica i els escassíssims coneixements informàtics de la població, no es va pensar en el videotext com a mitjà de difusió d'informació de masses.

De fet, aquesta consideració pot sobtar si es té en compte el que passava a França amb el Minitel, per al qual es va planejar una estratègia de lliurament de milions de terminals a la població.

En el cas de Barcelona l'opció bàsica del videotext era la de distribució de terminals en espais públics, tal com es podia llegir al butlletí número 2 de *La Municipal*:

“La dècada del videotext

Mitjançant una línia telefònica convencional i una terminal o un PC amb una targeta de comunicació, és pot accedir a diversos Bancs d'Informació. Això és el videotext.

Es pot des de reservar una entrada per al concert dels Rolling Stones fins a comprar en el supermercat d'El Corte Inglés, o consultar les Pàgines Grogues de Telefónica.

L'Ajuntament de Barcelona està en el videotext des dels seus inicis i gestiona el centre servidor “Barcelona-Informació”, que en aquests moments és dels primers d'Espanya, tant pel nombre d'informacions emmagatzemades, com per la xifra de trucades que respon.

Aquest videotext [...] també disposa d'una missatgeria que permet la recepció i posterior tramesa de suggeriments i queixes.

Actualment hi ha 30 terminals de videotext distribuïdes entre el 010 i algunes oficines d'informació de Districtes i Àrees.

Enguany està previst que se n'instal·laran fins a un centenar, per tal de cobrir totes les dependències amb un volum d'atenció al públic important.” (Equip de redacció *La Municipal*, “La dècada del videotext”, 1990)

Uns quants indicadors

En relació amb la tasca que es feia a Barcelona-Informació de manteniment del portal “Barcelona”, disposem d'aquestes dades extremes de l'estudi “Aproximació de costos de Barcelona-Informació”, del 1990. S'hi indica aquesta activitat de videotext per al conjunt de l'any:

- Pàgines creades: 576 pàgines de nous serveis.
- Notícies creades: 1.580 notícies editades.
- Respostes: 780 missatges de resposta a usuaris.
- Actualització de dades: 1.095 actualitzacions d'informacions
- Nombre total de pàgines: 2.500 pàgines, aprox.
- Consultes mensuals: 25.000, aprox., en 8.000 hores de connexió mensuals

Val a dir que a Barcelona, malgrat la facilitat d'ús i la varietat de continguts que ofería el portal de la ciutat, no hi hagué una resposta satisfactòria pel que fa a l'ús del videotext.

Un dels factors que dificultà l'èxit del mitjà era el de la lentitud d'obtenció d'informació. Cal pensar en la tecnologia existent a finals dels anys vuitanta i primers dels noranta, que sovint provocava inestabilitat de la xarxa on circulaven les dades.

A més, cal considerar que el videotext era plantejat, més que un sistema interactiu o de cerca d'informació, com una presentació d'informació seleccionada.

I per acabar-ho d'adobar, als pocs anys es popularitzà Internet. De forma que s'anà compassant l'enlairament del primer portal web de la ciutat, el 1995, i la liquidació del portal de videotext de Barcelona.



La presència de Barcelona a la xarxa Minitel

Armand Gasulla

Corria l'any 1987. Barcelona feia un any que havia aconseguit l'organització dels Jocs Olímpics i perseguia de projectar-se internacionalment. En aquest context fou quan aparegué l'oportunitat d'incorporar la presència de la nostra ciutat a la xarxa francesa Minitel.

Amb la modesta experiència de gestió d'una altra xarxa de telecomunicacions (videotext) i amb molta voluntat i il·lusió, s'inicià la presència de Barcelona al Minitel.

Terminal de Minitel de l'any 1982.
(Arxiu particular).

La història del Minitel, tal com s'explica en altres col·laboracions d'aquest llibre, és un cas d'èxit a França i es fonamenta, com el videotext, en la circulació de dades per la línia telefònica.

Amb una operació de màrqueting de gran abast, a les llars franceses se'n van distribuir milions de terminals a tot el país, que atorgaren un gran èxit a aquest sistema d'informació de caràcter tecnològic.

El Minitel pertanyia a la companyia telefònica francesa Teletel, dedicada a serveis telefònics informatitzats.

Es connectava mitjançant una clau d'accés a la xarxa que l'usuari pagava per temps de connexió.

Formalment, en comparació amb el videotext, el Minitel presentava un disseny més auster, sense la profusió gràfica del videotext. Tanmateix, el portal francès presentava un pas de pàgina molt més ràpid, entre altres motius, perquè no hi havia pàgines de pas cap a enrere.

El Minitel, com a mitjà de masses, estigué en funcionament entre el 1982 i el 2012.



Terminal de Minitel
d'aproximadament el 1980.
(Arxiu particular).

L'entrada de Barcelona al Minitel

És important saber que el Minitel estava pensat per als usuaris interns de França, de forma que tot el seu contingut, estigués alimentat per qui fos, era de consum del país gal.

Amb aquesta premissa i per potenciar la imatge de Barcelona a França, el 1987 l'Ajuntament començà a disposar d'un espai dins Minitel, sota la denominació "La ville de Barcelone". L'ens responsable de la gestió d'aquest portal fou Barcelona-Informació, que procedí a la creació de continguts de cara a la posada en marxa.

Pel que fa a la difusió del portal hem de guiar-nos pel nombre de trucades que es rebien cada any a Barcelona-Informació (cada trucada representava una connexió amb el portal). Durant els sis primers mesos de funcionament de "La ville de Barcelone" (de gener a juliol del 1988) el nombre de trucades ascendí a 2.763.

Amb el pas dels anys anà creixent la consulta de les pàgines del portal, cosa que era possible gràcies a l'esforç que es feia en l'actualització i la inclusió de nous continguts i, sobretot, de resposta als missatges que arribaven des de França. Segons l'estudi "Aproximació de costos de Barcelona-Informació", l'any 1990 es realitzà aquesta tasca interna:

- Pàgines. 135 pàgines de nous serveis
- Notícies. 940 notícies editades
- Missatgeria. 600 missatges contestats
- Actualitzacions. 235 accions d'actualització de continguts (Ajuntament de Barcelona, "Aproximació de costos de Barcelona-Informació", 1990, desembre)

L'origen de les consultes de les pàgines de Barcelona era, essencialment, el sud de França: el Llenguadoc, el Rosselló, la Cerdanya Francesa i els Baixos Pirineus. Certament aquest fet té a veure amb la proximitat geogràfica entre Barcelona i les capitals del sud de França.

La tipologia de pàgines consultades per part dels ciutadans francesos atenia al seu interès, bàsicament, en els aspectes turístics i culturals de Barcelona.

Continguts del portal de Barcelona

El portal “La ville de Barcelone” es presentava amb una fitxa tècnica, una pàgina de presentació i el menú. Aquest menú estructurava les informacions mitjançant uns ítems numerats amb els mots clau. Concretament era:

1. “Les vostres qüestions, les nostres respostes”. Era un espai dirigit a les consultes dels usuaris, majorment sobre dubtes, informacions no incloses i amb petició d’ampliació de continguts. Les consultes habitualment estaven fetes per persones que volien visitar la ciutat i tenir una referència fiable.

2. Demanda de documentació sobre la ciutat.

3. Turisme. Aquest espai estava format per:

- a) Patronat de Turisme: breu explicació d’aquest ens.
- b) Allotjaments. Informació d’hotels, càmpings, albergs, apartaments i altres allotjaments de Barcelona. Aquesta informació estava estructurada per categories i venien acompanyades pel nom, adreça i telèfon.
- c) Restaurants. Estaven relacionats pel tipus de cuina (catalana, espanyola i internacional), i venien acompanyats pel nom, adreça i número de telèfon.
- d) Consolats. Per accedir a l’adreça, telèfon i horari de les seus consulars a Barcelona, se seleccionava el nom de país desitjat.
- e) Transports. Estaven estructurats per les categories (aeri, marítim, trens i urbans). Es donava informació resumida sobre les estacions, juntament amb les adreces dels centres de transport, itineraris, etc.
- f) Serveis personals de viatges. Informació sobre lloguer de cotxes, guies i intèrprets, targetes de crèdit, o adreces útils per als turistes.
- g) Visitar la ciutat. Aquí es detallaven museus, arquitectura, espais públics, instal·lacions esportives, espectacles i itineraris recomanables a la ciutat i rodalies.
- h) Turisme per a joves. Es facilitava allotjament de caràcter més econòmic, adreces útils, escoles de llengües per a estrangers i agències *au pair*.

4. Vida econòmica:

- a) Cambres de comerç de Barcelona i estrangeres
- b) Duanes. Adreces de les duanes de Barcelona, l’Aeroport del Prat i La Jonquera
- c) Banca. Amb horaris d’atenció al públic, serveis permanents, canvi de moneda i banca francesa a Barcelona
- d) Iniciatives econòmiques
- e) Borsa de Barcelona. Informació sobre actuacions de la Borsa i publicacions de l’entitat.

5. Jocs Olímpics:

- a) COOB’92
- b) Àrees olímpiques
- c) Localització de les competicions
- d) Federacions esportives
- e) Serveis
- f) Programa cultural
- g) Imatge
- h) Mitjans de comunicació
- i) Voluntaris
- j) Calendari
- k) Venda d’entrades

6. Calendari-agenda. Hi constaven de forma permanent aquests apartats:

- a) Relació de les activitats més interessants de Barcelona, estructurades per mesos.
- b) Diari de la setmana. Informació d’actes de llarga durada i d’actualitat permanent.

A banda de tot això hi havia informació d’altres dos organismes, el Port Autònom i la Fira de Barcelona.

També hi havia un espai dedicat a campanyes o actes cíclics com el Festival Grec o les Festes de la Mercè.

Com a darrer aspecte a destacar cal recordar que les pàgines del portal de Barcelona estaven redactades totes elles en llengua francesa.

Notes sobre el videotext i el Minitel a Barcelona-Informació

Toni Carol

“Hi havia una vegada... un món sense Internet!”

Encara que a ulls dels nostres dies pugui ser impossible, cal recordar que el desplegament mundial d'Internet és tan sols des de la primera meitat de la dècada dels noranta del segle passat. De forma que fa més de 30 anys, quan el 010 es va posar en marxa, el que més se semblava a la teranyina global d'Internet eren el videotext o el Minitel.

S'havia de situar Barcelona en el mapa i, com ens explica Toni Carol, el desenvolupament de Barcelona-Informació va propiciar que aquests dos canals fossin de les primeres experiències tecnològiques de comunicació... abans que Internet ho fos tot.



Terminal de videotext Loewe.
(Arxiu particular).

Jo vaig aterrar al 010 quan la criatura ja tenia un anyet, cap al 1987. La meua arribada va ser curiosa, ja que venia d'un lloc de treball on jo era el més jove de la colla. I de sobte vaig anar a parar a un altre on era el més gran. Quin contrast! La missió que se'm va encarregar va ser la de gestionar i potenciar la tecnologia, ja que Barcelona-Informació, malgrat la seva joventut, disposava d'una tecnologia capdavantera en aquella època.

Allà vaig conèixer el responsable del servei, Xosé Nóvoa, que em va rebre amb els braços oberts. La primera impressió va ser, diguem-ne, xocant pel seu peculiar estil, però un cop conegut, no podies deixar d'admirar-lo per la seva tenacitat, capacitat de treball, visió de futur i companyonia.

Igualment em vaig trobar amb una cara coneguda, Jordi Camallonga, i també amb un jove ple d'ideals i amb una il·lusió increïble per la feina, Eladi Torres, que eren els segons de bord d'aquella nau.

Una de les coses més espectaculars que hi havia era una sala tècnica plena a vessar amb armaris farcits de targetes d'electrònica. Servia per gestionar les trucades del 010 i li deien “Àlien” (al qual es dedica un altre article d'aquest llibre).

El videotext, precursor d'Internet

Una altra de les tecnologies punteres, presents al 010, era el videotext. Si cerqueu a Google (que tot ho sap), a la Viquipèdia hi apareix una definició que diu:

“Aplicació interactiva que permet difondre, a través d’una xarxa de telecomunicació, informació de forma paginada subministrada per un sistema informàtic i visualitzada sobre un terminal i una línia telefònica.”

A càrrec del videotext al servei 010 hi havia Toni Maestre, un artista del disseny de pantalles i un dels millors *bon vivants* que mai he conegut. Ho sabia pràcticament tot d’aquesta plataforma. I què hi podia aportar jo? Potser una mica d’ordre, metodologia de treball i iniciar nous projectes. Ell va ser el primer a dibuixar l’*skyline* de Barcelona en una pantalla, aquest perfil de la ciutat que ara tenim tots als nostres ordinadors de treball de l’Ajuntament, convenientment actualitzat a avui.

El videotext va ser el precursor d’internet i, com a tal, els seus principis bàsics eren els mateixos en els seus inicis. Funcionava per pàgines, que podien ser estàtiques o dinàmiques, amb continguts d’informació, formularis per poder comprar, reservar entrades, o per contactar amb el gestor del servei.

A escala tecnològica cal saber que en aquells moments hi havia dues normes europees que s’estaven disputant el control i la hegemonia del mitjà. Per tal que us en feu una idea, era com la dicotomia Microsoft-Apple, salvant les distàncies.

D’una banda, hi havia la norma promoguda per Alemanya i que va adoptar de forma “oficial” la comunitat europea i, de l’altra, estava la norma promoguda per França.

Aquestes normes es referien a la presentació i al protocol de comunicacions. La primera era una norma robusta, rica en matisos i que permetia desenvolupar tot el talent artístic dels dissenyadors de pàgines. Per contra, la segona era una norma més simplificada que buscava la rapidesa en la presentació de les pàgines.

Per tal que us feu una idea de la diferència, un dibuix en la norma alemanya-europea podria tenir l’equivalent a 1 megapíxel de resolució, mentre que el mateix dibuix en la norma francesa podia tenir una magnitud mil vegades inferior.

A Espanya es va apostar per la norma europea i els grans impulsors del videotext van ser, d’una banda, Telefónica com a operador de telecomunicacions interessat en el consum de tràfic de xarxa, i de l’altra, El Corte Inglés com a entitat comercial que va fer els primers intents de venda electrònica.

El nostre servei 010 va intentar promoure la difusió de la informació de Barcelona al màxim possible per mitjà del videotext, especialment en l’àmbit turístic. Així mateix, es van fer els primers intents de venda d’entrades (al festival Grec, per exemple), però amb poc èxit, tot sigui dit.

Premi al videotext municipal

L’Ajuntament de Barcelona ha guanyat el primer premi del Festival Internacional de la Telemàtica celebrat, a la ciutat francesa de Tarbes, el darrer 28 d’octubre en la categoria de Ciutats Europees, pel seu Centre Servidor de Videotext

Aquest festival, organitzat per l’Ajuntament de Tarbes, té com a finalitat el reconeixement del treball dels professionals de la Telemàtica i dels Centres Productors Videotext, així com l’impuls dels processos d’innovació i modernització tecnològics que es realitzen a les ciutats.

El Centre Servidor de Videotext «Barcelona Informació» està connectat a la xarxa Minitel francesa des de l’any 1986 i, entre les noves pàgines conté informació turística, hotelera, agenda d’actes, congressos i exposicions, i informació olímpica, etc.

Retall del butlletí *La Municipal* de juliol de 1990 en què s’explica que l’Ajuntament havia guanyat el 1r premi del Festival Internacional de la Télématique de Tarbes.

El Minitel i el paper de Barcelona

El canal tecnològic va ser molt popular a França, comercialitzat amb el nom de Minitel. I ho va ser gràcies a la política de promoció emprada per l'operador francès, France Telecom.

Aquesta promoció va consistir a proporcionar un terminal a cadascun dels abonats de la companyia i eliminar la distribució de les guies telefòniques (conegudes al nostre país com a pàgines azules i pàgines amarilles), digitalitzant-les per tal de poder ser consultables en línia. D'aquesta forma el nou dispositiu va entrar a un gran nombre de cases franceses, amb el qual estaven connectades al món.

Donades les característiques de la norma francesa, els terminals eren econòmics i la presentació de la informació era ràpida, ja que no hi havia gaire grafisme. Per contra, a la resta d'Europa (Espanya inclosa) els terminals eren costosos i ningú els regalava.

D'altra banda, també es podia disposar d'un terminal videotext a França, instal·lant una targeta específica en un ordinador personal. El problema era que poques llars disposaven d'ordinadors personals en aquells temps i els preus eren dissuasius.

El fet de disposar de dues normes les feia incompatibles entre elles, és a dir, amb un terminal de videotext no es podia accedir al Minitel, i a la inversa.

Com hem comentat abans, als anys preolímpics Barcelona ja es projectava al món, i el turisme era un factor que es tenia en consideració. L'Ajuntament, i en concret Barcelona-Informació, va aprofitar l'empenta del Minitel per difondre la ciutat a França, i en especial a la comunitat del sud del país, sempre propera a la nostra ciutat. El servei d'informació ciutadana barceloní es va posar a treballar i es va acordar amb un proveïdor francès la creació de pàgines d'informació de Barcelona. Això seria l'equivalent a la primera web municipal en el "núvol", en termes d'avui.

Aquí, Carme Pallarès va fer una gran tasca a càrrec del manteniment d'aquesta informació, i ens ho explica en un altra aportació d'aquest llibre.

A l'àmbit espanyol inicialment les pàgines de la informació municipal de videotext estaven hostatjades (allò que avui en diríem

hosting o núvol) en servidors externs i ens movíem en dos sentits: d'una banda, disposar de les millors tecnologies com a proveïdor d'informació i, de l'altra, difondre el mitjà i donar a conèixer l'activitat de l'Ajuntament a congressos i reunions d'arreu del nostre país.

Pel que fa a la tecnologia, l'objectiu era la compra del mateix servidor i el muntatge de la infraestructura de comunicacions per prestar el servei en les millors condicions. Com he comentat abans, les pàgines de videotext de la norma europea eren molt carregades d'imatges d'alta densitat i es feia lenta la presentació. Penseu que les connexions telefòniques d'aquells temps eren de mòdems de 64 kbps! Si ho compareu amb les primeres ADSL d'Internet de 2 Mbps, eren cinc cops més ràpides i ens en queixàvem!

La cerca de la tecnologia apropiada ens va dur, com deia, a disposar del nostre propi servidor, amb el qual vam aprendre a fer les primeres aplicacions i fer alguna cosa més que pàgines estàtiques.

La il·lusió pel que fèiem va fer créixer l'equip tècnic i vam incorporar dues persones més, el malaurat Josep Martí i Marga Avellana. També es va incorporar Xavier Moner, en qualitat de "difusor i promotor", que ens hauria d'ajudar a desplegar el servei.

L'objectiu que ens havíem proposat era distribuir un terminal a cada seu de districte i a llocs emblemàtics de la ciutat, per tal que els ciutadans fessin ús del nou mitjà en forma d'autoservei.

Malauradament, aquest objectiu no es va aconseguir complir en la seva totalitat, bàsicament per la mort lenta i inexorable del sistema videotext, però també per altres motius que no venen al cas de comentar.

Com a conclusió d'aquest relat, hi ha poques coses realment noves sota la capa del sol. Ha evolucionat la tecnologia, els mitjans, han canviat els procediments, però les idees bàsiques segueixen essent similars.

[Toni Carol estigué vinculat a Barcelona-Informació entre la segona meitat dels vuitanta i els primers anys dels noranta, amb responsabilitats en aspectes tecnològics i de programari]

El videotext i el Minitel

Carme Pallarès



Una de les característiques de Barcelona-Informació durant els seus deu primers anys de vida va ser la de l'atreviment. No es deixava mai de perdre l'oportunitat de situar la ciutat en el plànol internacional. Els responsables eren persones agosarades que, amb un equip jove i il·lusionat, no dubtaven a seguir les aventures comunicatives que anaven apareixent.

Carme Pallarès ens fa la seva aportació sobre el videotext i el Minitel. Totes dues plataformes les va gestionar directament.

En la imatge, d'esquerra a dreta, Carme Pallarès, Àngel Ros, Eladi Torres i Toni Carol recollint el premi del Festival Internacional de la Télématique, a Tarbes. (Arxiu particular).

Es pot dir que els anys vuitanta van ser testimonis de les primeres, aleshores, “noves tecnologies” que vam saber aprofitar a Barcelona-Informació per a l'àmbit de la comunicació ciutadana.

Dos exemples d'aquestes tecnologies foren el videotext i el Minitel, i us faré cinc cèntims dels seus continguts.

De quan l'Ajuntament va apostar pel videotext

El posicionament primerenc de l'Ajuntament de Barcelona al videotext és de l'any 1982. Prenent com a base l'arbre de la base de dades d'Equipaments (EQ), es van crear 2.500 pàgines organitzades en aquests apartats:

- Ayuntamiento
- Vivir en Barcelona
- Guía de la ciudad
- Agenda y actos
- Teléfonos de utilidad
- Noticias
- Comunicaciones por VTX
- BCN 92
- Turismo
- Puerto autónomo
- Área metropolitana

Per tal d'arribar al màxim de públic possible, la informació era en llengua castellana.

El detonant d'aquesta posada en funcionament va ser, juntament amb la creativitat constant del nostre cap, Xosé Nóvoa, la celebració del Mundial de Futbol.

(Ara que parlem de futbol, recordo que era un tema que apassionava en Xosé. Per trencar el gel amb els "externs", sempre començava les seves converses fent un comentari sobre el darrer partit del Barça, tema a vegades perillós).

En poc temps, el videotext (que també es va anomenar "Centre servidor *Barcelona-Informació*"), va anar incrementant el nombre d'usuaris fins a arribar a una mitjana mensual de 20.000 consultes. A poc a poc es van anar distribuint terminals a les diverses dependències municipals d'atenció al ciutadà i, posteriorment, durant els Jocs Olímpics, la xarxa es va estendre als diferents mitjans de comunicació de la ciutat.

L'any 1990, es va convocar el primer concurs "Millor servei videotext d'Espanya", i l'Ajuntament de Barcelona en va ser el guanyador per la seva tasca informativa a escala nacional durant vuit anys, a més de ser un servei capdavanter i el de més divulgació de l'Estat.

El Minitel, en marxa

El seu germà petit, el Minitel, va entrar en funcionament el febrer del 1988 gràcies a un estrany conveni anomenat "Agenda Toulouse". Es tractava d'establir un canal àgil d'informació entre Barcelona, la ciutat francesa i el sud de França.

Feia poc que jo havia acabat la meva formació en llengua francesa a l'Escola Oficial d'Idiomes i això, juntament amb la meva experiència amb el videotext, va fer que m'encarreguessin de ser també l'administradora d'aquest nou canal.

En una primera fase es tractava de contestar les preguntes que, des de França, ens feien al Code 3615 Barcelone. Posteriorment, i en la mateixa línia que el videotext, es va crear un arbre temàtic de 500 pàgines on es recollia tot allò que creïem que podia ser d'interès dels habitants del sud de França.

Al primer any de funcionament i, pràcticament sense fer-ne cap mena de difusió, es van rebre 6.000 consultes, de les quals els principals temes d'interès eren els relacionats amb turisme i cultura. En una segona fase, es va fer el desplegament d'un arbre temàtic amb els ítems següents:

- Présentation de la ville
- Dialogue Barcelone
- Culture et loisirs
- Journal
- Économie et finances
- Tourisme i, més tard,
- Jeux Olympiques

Davant l'èxit del nou canal i per tal d'ampliar el nombre d'usuaris, es va posar en marxa una campanya de promoció a través de Radio Sud France que consistia en un concurs de preguntes sobre Barcelona que permetien obtenir com a premi un cap de setmana a la ciutat. El guanyador va ser un ciutadà de París. Recordo que una de les preguntes era "Quin és el plat típic de Catalunya?", i les opcions eren el gaspatxo, la paella o la botifarra amb seques.

"Dialogue Barcelone".

Quan el Minitel també ho contestava tot

Un dels apartats que generava més feina s'anomenava "Dialogue Barcelone", a través del qual ens arribaven preguntes d'allò més curiós. Per exemple, se'ns demanava el preu del bitllet d'autobús entre Valladolid i Irún. El Minitel, seguint la tradició del 010, ho contestava tot! Ja us podeu imaginar una servidora anant de corcoll per donar resposta a qüestions que, en molts casos, no tenien res a veure amb Barcelona.

El Minitel va ser un canal d'èxit, i va enregistrar el màxim nombre de consultes durant els Jocs Olímpics.

L'any 1990, el Code 3615 Barcelona, va ser mereixedor del primer premi del Festival Internacional de la Télématique, en el qual van participar servidors de ciutats de l'aleshores Comunitat Econòmica Europea. En aquell temps, Àngel Ros, que temps més tard va ser alcalde de Lleida, era el coordinador municipal d'informació, i Eladi Torres, el responsable del servei dins de Barcelona-Informació. Així doncs, juntament amb Toni Carol, vàrem anar a recollir el premi a la ciutat de Tarbes, en nom de l'aleshores alcalde, Pasqual Maragall. El viatge va ser tota una aventura, una autèntica cursa d'obstacles degut a una vaga de camioners del sud de França que havien deixat l'autopista "sembrada" de taronges de València. Finalment, vàrem arribar a temps de recollir el premi i d'assistir al sopar que va organitzar, en el nostre honor, l'Asociación Española de Tarbes i on vàrem acabar tothom cantant "¡Ay, Carmela!".

De tornada a Barcelona, el mateix Pasqual Maragall ens va voler transmetre la seva felicitació pel premi obtingut.

Videotext (Espanya, 1982), Minitel (França, 1988), Videotel (Itàlia, 1992)... L'experiència acumulada per Barcelona-Informació pel que fa al tractament de continguts per via telemàtica, va fer que l'any 1994 el mateix equip de persones que havíem estat al càrrec d'aquests projectes, elaboréssim, conjuntament amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), la proposta per optar a incorporar l'Ajuntament de Barcelona a la xarxa mundial Internet dins el projecte City Card, finançat per la Unió Europea. L'Ajuntament va obtenir aquest finançament i, un any després, es va posar en marxa el projecte del que seria el web de l'Ajuntament de Barcelona.

I així, fins avui...

En definitiva, una gran experiència i uns anys apassionants de treball en equip, d'entusiasme i d'il·lusió.

[Carme Pallarès estigué vinculada a Barcelona-Informació entre els anys 1986 i 2002, entre d'altres amb responsabilitats als sistemes i mitjans tecnològics d'informació Minitel, Videotel, videotext, panells, Teletext BTV i Audiotex; la Guia Ciutadana; i Procediments i Tràmits]

Els productes de Barcelona-Informació en format paper

Barcelona-Informació i els seus productes editorials

[Armand Gasulla]

La Guia ciutadana

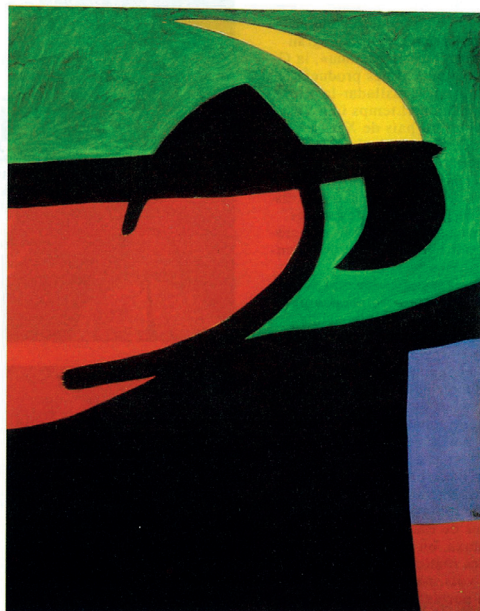
[Armand Gasulla]

Trenta anys de la impremta a les bústies. Els butlletins en paper

[Joan Àngel Frigola i Armand Gasulla]

Barcelona 1993

Avanç calendari d'actes



Portada de l'edició de 1993 de l'Avanç Calendari d'Actes, dedicada a l'any Joan Miró.

Barcelona-Informació i els seus productes editorials

Armand Gasulla

En el decurs dels propers paràgrafs s'aborda la tasca editorial que es feu des de Barcelona-Informació, a partir del 1986, la qual donà com a resultat un seguit de productes adreçats a la ciutadania, però també destinats a ens interns diversos de l'Ajuntament.

Com es veurà, es descriuen aquestes publicacions: les agendes selectives, els *folders*, la guia *Avanç calendari d'actes*, la *Guia de barris*, *Relació d'Òrgans Municipals* i la *Guia de serveis*.

A banda, es comenten col·laboracions que l'Ajuntament feu a diversos mitjans de comunicació, gestionades igualment des de Barcelona-Informació.

Una condició imprescindible en el desplegament del telèfon d'atenció 010 era que el personal informador contestés les demandes ciutadanes amb respostes idèntiques. I això només era possible si s'aconseguia una unificació de les fonts on s'obtenien les contestacions.

Fou així que es concretà el *host* de les bases de dades de Barcelona-Informació on, després d'uns primers intents i de forma definitiva a la primera meitat de l'any 1986, es començà a desar, a espais diferenciats, les dades relatives a:

- l'Agenda d'activitats
- els Equipaments de Barcelona
- les Tramitacions.

En l'espai informàtic del *host* s'emmagatzemava tot allò que les 200 fonts d'informació més destacades de la ciutat anaven facilitant. D'entre aquestes fonts cal destacar històricament les àrees de Cultura, Esports, Benestar Social i Joventut, els districtes municipals i el Patronat de Turisme.

A mesura que avançava el temps, aquestes bases de dades eren més i més completes, i fou així com es veié que, a més de les respostes telefòniques, es podria aprofitar la informació desada per a altres usos.

Per aquest camí s'anaren plantejant els productes editorials que liderà Barcelona-Informació.

A partir de la base de dades d'Agenda

Com es veurà tot seguit, el primer d'aquests productes fou el de les "Agendes selectives" (aparegudes a finals del 1987), que eren dossiers d'activitats que tenien lloc a la ciutat.

A les agendes s'afegiren els *folders*, que aprofitaven una explotació més selectiva de la mateixa base de dades d'agenda, de cara als visitants de la ciutat.

També cal citar la guia *Avanç calendari d'actes*, que també pretenia materialitzar la potencialitat de Barcelona com a generadora d'esdeveniments, en una publicació de qualitat.

A més d'aquests productes impresos en paper cal afegir quatre de tecnològics que també empraven la base de dades d'agenda en l'oferta dels seus continguts: el videotext, el Minitel, els panells informatius i Internet (aquestes quatre expressions tècniques tenen els seus capítols respectius en aquest llibre).

A partir del repositori d'Equipaments

La base de dades dels equipaments també fou explotada amb motiu de la publicació de productes editorials.

Així, cal esmentar en aquest punt com a primera publicació la *Guia de barris*, que recollia el repertori dels equipaments de cada barri.

Punt i a part és la *Guia ciutadana* i el seu extensíssim directori d'equipaments. Una publicació que presentava una cartografia acurada però, sobretot, un vast llistat d'instal·lacions, serveis i entitats, públiques i privades.

Degut a la gran projecció d'aquesta publicació durant els anys que fou editada, se li dedica un capítol a part en aquest llibre.

Pel que fa a productes tecnològics, també cal esmentar que el videotext, Minitel i Internet facilitaven informació dels equipaments de Barcelona a partir de la base de dades homònima.

A partir de la base de dades de Tràmits

La tercera branca del *host*, la de tramitacions, també tingué explotacions més enllà del seu ús per a les respostes telefòniques del 010.

En aquest cas els productes que utilitzaren la base de dades de tràmits foren la *Guia de barris* en alguns dels seus continguts, la *Guia ciutadana* i, tecnològicament parlant, Internet (videotext i Minitel en molta menys mesura).

Les agendes selectives

Les agendes selectives eren productes que facilitaven, en format paper, les activitats que se celebraven a Barcelona i, com s'ha esmentat, estaven recollides a la base de dades d'Agenda de Barcelona-Informació.

Més que una publicació a l'ús, es tractava d'un dossier en què es podia trobar la informació dels actes que es desenvolupaven a Barcelona durant períodes de temps determinats (quinzenes, mesos, trimestres, etc.).

Les agendes selectives tenien edicions que responien a aquestes periodicitats i, de forma especial, també es realitzaven tenint com a referència moments concrets d'especial interès de la vida de la ciutat (carnestoltes, Sant Joan, Nadal, la Mercè, etc.).

Si bé qualitativament les agendes selectives descrivien les activitats de forma breu, eren exhaustives pel que fa a la quantitat d'informacions contingudes.

El seu format era una carpeta de color rosa que incloïa a l'interior fulls DIN A4 grapats amb el repertori de les activitats de la ciutat. La carpeta frontalment tenia una finestreta quadrada per on apareixia, al primer full del dossier, el període que comprenia les activitats recollides.

Els actes que es presentaven estaven agrupats temàticament en els apartats bàsics d'exposicions, música, espectacles, esports, mostres, fires, salons, petits mercats, activitats per a infants i joves, campanyes, conferències, congressos, seminaris i certàmens. Les activitats estaven ordenades cronològicament dins de cada apartat temàtic.

No era un producte destinat al públic en general sinó, fonamentalment, als mitjans de comunicació, serveis d'informació de municipis, dependències de l'Ajuntament de Barcelona i els aleshores



Outdoor Race at Ciutat Vella
As part of Ciutat Vella Barcelona Summer Festival
Fri and Sat 10 a.m. to 10:30 p.m.
Tel. 301 77 75

Don't Miss at Ciutat Vella
As part of Ciutat Vella Barcelona Summer Festival
Sat 10:30 p.m. to 1:30 a.m.
Tel. 301 77 75

Don't Miss at Ciutat Vella
As part of Ciutat Vella Barcelona Summer Festival
Sat 10:30 p.m. to 1:30 a.m.
Tel. 301 77 75

Concert by the eldorado Barona
As part of Ciutat Vella Barcelona Summer Festival
Sat 10:30 p.m. to 1:30 a.m.
Tel. 301 77 75

Concert by the eldorado Barona
As part of Ciutat Vella Barcelona Summer Festival
Sat 10:30 p.m. to 1:30 a.m.
Tel. 301 77 75

Concert by the eldorado Barona
As part of Ciutat Vella Barcelona Summer Festival
Sat 10:30 p.m. to 1:30 a.m.
Tel. 301 77 75

Exhibitions July-September

12th July
GAUDI HOMAGE
Photographic Spring Summer '90
Tel. 301 77 75

13th July
BOCA HOMAGE
Photographic Spring Summer '90
Tel. 301 77 75

14th July
SOMMAG
International Photo, Sound and Electronics Show
Tel. 301 77 75

15th to 19th September
SPORTS
Sport and Camping Exhibition
Tel. 301 77 75

20th to 22nd September
MODOGAR
Special Home Textiles Fashion Show
Tel. 301 77 75

30 September to 1st October
EXPOSICIONS
International Exhibition Gift Fair Fashion Show
Tel. 301 77 75

30 September to 1st October
BARRAJOTA
Jewellery, Clocks, Toys, Jewellery and Machinery Fair
Tel. 301 77 75

30 September to 1st October
MUNDIFERR
Exhibition of photography, industrial supplies, gardening and Do-It-yourself Equipment and Tools
Tel. 301 77 75

JULY

Barcelon

VISITS

EXHIBITIONS

MUSEUMS

SPORTS

MUSIC

THEATRE

NIGHT-LIFE



MUSEUMS

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75

Contemporary Art Center with a
Museum of Contemporary Art Center with a
Tel. 301 77 75



OFFER SPACES

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75



OFFER SPACES

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75



OFFER SPACES

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75



OFFER SPACES

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

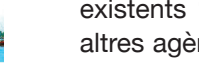
Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75



OFFER SPACES

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Part of the Ciutat Vella
Tel. 301 77 75

Les dues cares del *folder* de juny de 1989, publicació de promoció turística coordinada des de Barcelona-Infomarcació.

existents “Punts Barcelona-Infomarcació”. També eren rebudes per altres agències i empreses de serveis diversos, i uns pocs particulars.

La distribució es feia de forma unificada en dos punts bàsics:

- El Servei de Premsa de l’Ajuntament de Barcelona, que les redistribuïa per missatgeria pròpia als mitjans de comunicació.
- L’Oficina d’Informació Ciutadana de l’Ajuntament, que s’encarregava de fer una segona distribució dels exemplars, externs a l’oficina de Correus i interns a l’oficina de repartiment municipal.

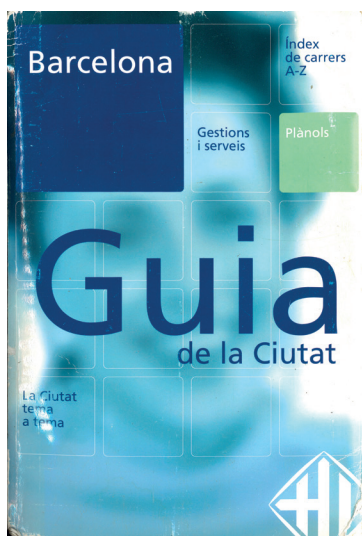
Els folders

Els *folders* eren fullets turístics pensats fonamentalment en els visitants de Barcelona. A partir del que es recollia a les bases de dades de Barcelona-Infomarcació es presentava el més destacat de la vida de la ciutat, per tal que els hostes tinguessin en un sol suport el més atractiu i rellevant del que hi passava.

La paraula *folder* era una denominació interna que s’emprava al Servei de Gestió de la Informació del fullet d’informació turística que s’hi elaborava mensualment (*folder* és la traducció anglesa de carpeta).

Els *folders* incorporaven l’esmentada selecció d’activitats “de qualitat”, a partir d’aquests apartats:

- Visites. S’oferia al visitant els indrets de la ciutat més característics: els parcs més singulars, les obres de Gaudí o el centre històric gòtic i romà. En el context preolímpic de la seva publicació, també s’oferia informació de les obres olímpiques, ports, Vila Olímpica, etc.
- Exposicions. Es presentaven les mostres més significatives de cada mes. Eren recomanacions d’extrema actualitat: les mostres a visitar immediatament, ja que al cap de poc temps deixarien d’estar programades.
- Museus. Es recomanaven els més importants de la ciutat. Habitualment eren museus de titularitat pública i consorciats.
- Esports. Es feia un avançament dels esdeveniments esportius púb



Portada de l'edició de 2003 de la *Guia Ciutadana*.

- La nit. S'oferia la vida nocturna d'una ciutat. Es recomanaven indrets que oferien ambients, d'acord amb una varietat de gustos: del pop al jazz i al flamenc; de les sales més petites a les més sofisticades.

Formalment els *folders* es composaven d'un únic full plegat en quatre parts. Cada part era una columna que complia la funció de pàgina on s'estructuraven les diverses informacions. A la portada s'hi incloïa el sumari dels continguts dels fullets, i a la contraportada s'hi acostumava a trobar informacions sobre les activitats d'una entitat municipal (aquest espai tenia una funció publicitària). Així, el primer mes aparegué informació de les actuacions del Mercat de les Flors. Els mesos següents, fins la desaparició dels *folders*, hi aparegué informació dels salons de la Fira de Barcelona.

A la portada de la publicació sempre es presentava una fotografia de l'estàtua de Cristòfol Colom sobre fons gris.

Sobre cadascuna de les columnes, excepte a la portada i a la contraportada, hi havia una fotografia en color de llocs significatius de Barcelona.

La publicació dels *folders* s'inicià a partir d'aportacions que feu el Patronat de Turisme de Barcelona. En aquest sentit al peu de la portada hi havia els logotips de l'Ajuntament de Barcelona, del Patronat de Turisme i de Barcelona-Informació/010.

El Patronat de Turisme fou l'encarregat de distribuir els *folders* a les oficines d'informació general, oficines d'informació turística i hotels d'arreu de la ciutat.

La publicació es presentava en edicions diferenciades en els idiomes castellà i anglès.

Els primers *folders* es publicaren el març del 1989, però tingueren una vida breu: la seva última aparició fou el març del 1990.

La guia *Avanç calendari d'actes*

Una de les publicacions més significatives gestionades des de Barcelona-Informació fou l'*Avanç calendari d'actes*.

Aquesta guia era un altre dels productes sorgits com a explotació de la base de dades d'agenda de Barcelona-Informació.

Concretament tenia l'aparença d'un volum imprès (format de llibre) i d'edició anual, que permetia conèixer una selecció molt completa de les activitats que tindrien lloc a Barcelona durant l'any.

La idea bàsica de la publicació es manifestava directament en el seu nom: anticipar les activitats que se celebrarien durant l'any.

Era destinada a empreses, entitats públiques i privades, i un mailing de particulars de Barcelona, de Catalunya i d'Espanya

El primer *Avanç calendari d'actes* fou el corresponent a l'any 1990.

En relació amb els estàndards de l'època, era un producte de qualitat. Tingué un tractament visual força atractiu, amb un disseny acurat i en quadricromia.

A la portada hi destacava, a més de la seva denominació genèrica, el nom de la ciutat i l'any de celebració dels actes.

S'estructurava per mesos i, dins d'aquesta selecció temporal, per tipologia d'actes: "Fires, mostres i salons", "Congressos, seminaris i conferències", "Música i espectacles", "Exposicions", "Premis i ajuts", "Festes populars" i "Actes esportius".

Cadascun dels titulats d'aquests apartats estaven traduïts al castellà, anglès i francès.

Dins de cada apartat temàtic hi podia haver divisions de seccions segons la tipologia dels actes.

Per exemple, a l'apartat de "Música i espectacles" s'hi podia trobar una subdivisió en "Música clàssica", "Pop, rock, jazz", "Música folklòrica", "Música contemporània" i "Teatre i varietés".

Dins del que era cada registre d'acte hi trobàvem la seva denominació, les dates de celebració, el lloc, l'organitzador i un número de telèfon de contacte.

El volum també incloïa una presentació genèrica i un índex, i separava cada mes amb una fotografia d'edificis i llocs emblemàtics de Barcelona (entre d'altres, la Rambla, el Palau de la Generalitat, la Casa Batlló, o el parc de l'Espanya Industrial).

La publicació també advertia a la seva presentació de la possibilitat de modificacions dels actes que incloïa.

D'entre les diverses edicions es podria destacar la de l'any 1993, la quarta, un volum tenia les tapes dures i hi destacava l'ús de les cobertes com a espai promocional. L'edició d'aquell any fou presidida per un fragment d'una obra de Joan Miró, amb motiu del centenari del seu naixement. Això responia al fet que, un cop passat el moment dels Jocs Olímpics, es buscava que Barcelona s'impulsés a partir del paraigua de la celebració d'un any temàtic (en aquella ocasió, l'Any Miró).

Precisament gràcies a la repercussió a escala mundial dels Jocs Olímpics, l'*Avanç calendari d'actes* del 1993 tingué un increment significatiu de la informació relativa a fires, congressos i seminaris. Barcelona començava a ésser un punt de força interès a escala internacional.

La distribució de la guia *Avanç calendari d'actes* es feia en tres grans blocs:

- A grans entitats privades
- A entitats municipals
- A altres grans entitats públiques no municipals (Generalitat, Diputació, universitats catalanes, etc.).

Després del repartiment, les guies es posaven a la venda de cara al públic, en un nombre aproximat de 1.000 exemplars.

La publicació incloïa un "extra" periòdic: tots els receptors rebien l'Agenda selectiva quinzenal, actualització dels actes continguts a la guia. És a dir, una actualització dels actes més rellevants de la ciutat.

La Guia de barris

Es tractava d'una publicació que informava de la realitat dels barris de Barcelona, però, sobretot, l'acció general de l'Ajuntament al territori.

Cada edició se centrava en un dels barris de la ciutat. El contingut bàsic que presentava era informació dels serveis i equipaments (centres d'ensenyament, culturals, esportius, de lleure, etc.), presents al barri i els de referència de districtes propers, encara que no hi estiguessin ubicats exactament.

A banda la *Guia de barris* incloïa informació d'associacions veïnals i altres realitats destacades que hi eren presents.

La publicació s'articulava en un sol full de 42 x 44 cm, amb el nom del barri i una fotografia. Estava impresa per les dues cares i plegada, donant com a resultat sis cossos per cara.

A una de les dues cares, la guia ofería informació bàsicament del districte al qual pertanyia el barri, a partir d'un plànol que donava una visió general. S'hi podia trobar la situació del conjunt dels barris, la llista de carrers, els centres oficials, equipaments recreatius, sanitaris, esportius i educatius, i altres serveis destacats. Cadascun d'aquests centres estaven agrupats sota una denominació genèrica, com ara "Mercats" o "Instal·lacions esportives", i tenien assignats un color, signe i número diferent per identificar-ne la ubicació en el plànol.

Aquesta cara amb el plànol era comuna a tots els barris del mateix districte.

Per l'altra cara de la publicació es podien trobar diferents informacions relatives al barri agrupades en dos blocs bàsics:

a) Informacions sobre el Districte, especialment de les seves dependències administratives, amb explicacions sobre el que es facilitava als Serveis Generals, Tècnics i Personals. També es donaven informacions de caràcter general (dades del padró del Districte, telèfons d'urgències, etc.).

b) Informacions sobre el barri concret de la guia. S'esmentaven els serveis, equipaments, associacions i centres oficials més importants del barri.

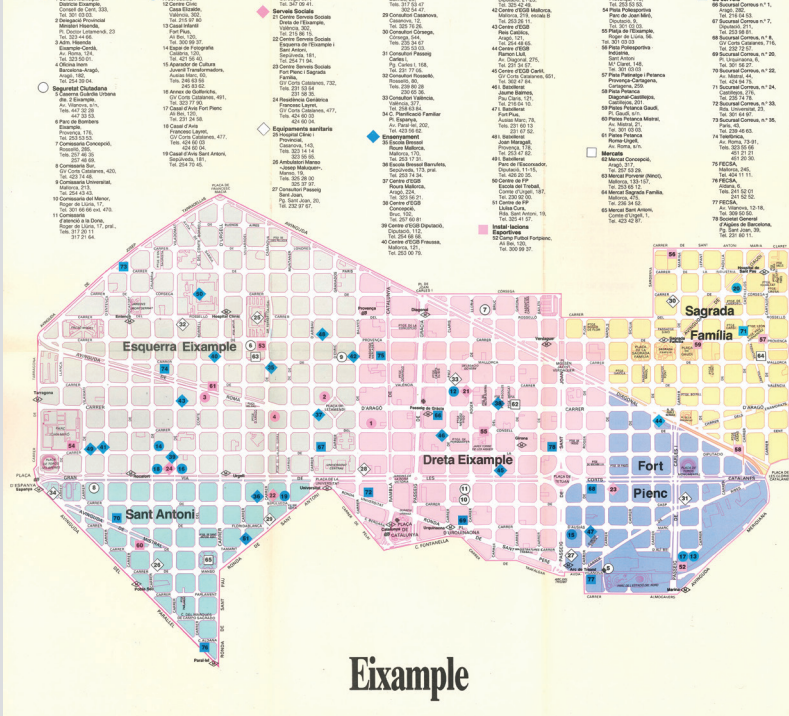


Portades de diferents exemplars de la *Guia de Barris*, dedicades als barris de l'Eixample.

El format de la publicació era força còmode. El plegat feia que cadascun dels plecs actués com a pàgina i el contingut es pogués visualitzar sense la necessitat de desplegar el mapa. Totes les informacions quedaven a l'abast i el plànol quedava desenvolupat sencer en una sola cara, donant una visió de conjunt del districte i dels barris que en formaven part.

El text estava compaginat a dues o tres columnes, tot depenent si l'espai era explicatiu o si es tractava d'informacions d'adreces i telèfons dels equipaments.

La guia estava destinada, essencialment, a les persones que canviaven de residència, orientant-les sobre els serveis, centres i entitats que podien trobar al seu nou barri i al Districte. Per això la distribució es feia mitjançant les oficines d'atenció ciutadana (OACs), quan es produïa un acte d'empadronament.



Sobre la Guia de barris

“Tenim guies per als nostres barris.

Així, el passat mes d'abril varen editar-se les primeres quatre guies dels barris de Sant Martí, a les quals seguiran la resta de barris de la ciutat fins a completar una col·lecció de 38 guies.

L'edició d'aquestes guies és un dels objectius fixats al Projecte de millora de relacions amb el ciutadà. El propòsit inicial era el de facilitar informació sobre els principals serveis que podien gaudir al seu barri les persones que s'hi empadronaven, com a mitjà de suport al procés de desconcentració territorial del Padró d'habitants. Així mateix, en successives edicions les guies de barri poden convertir-se en un instrument d'informació força útil per a tots els ciutadans de Barcelona.

Les guies s'han editat sota la forma de tríptic. A l'anvers s'inclou informació general sobre el Districte — tipus de serveis amb adreces i telèfons —, així com informació específica per a cada barri.

Al revers consta un planell del districte, sobre el qual hi ha diverses capes d'informació amb la localització física dels equipaments i serveis més importants.

Amb la guia a la mà costa menys despistar-se!”

(Equip de redacció *La Municipal*,
“Guia dels Barris”, 1990)

Cara interior de la *Guia de barris*,
comuna a tots els barris de cada
districte, amb plànol i carrer.

Sobre la guia *Avanç calendari d'actes*

“Què passarà a Barcelona el 1991? No és gaire difícil de saber. No cal, però, anar a veure cap mag. Ni cal pensar, tampoc, que la programació cultural, social i econòmica de la ciutat es deixa sempre per a l'últim moment, per allò de l'estil de fer llatí.

Tenim informació. I molta. Fins al llunyà desembre. Una informació presentada per mesos, temàtiques, organitzadors, llocs i dates.

Tota aquesta informació es pot trobar en l'agenda que ha editat l'Ajuntament de Barcelona, fent un avançament dels actes més importants que tindran lloc a Barcelona durant l'any 1991.

L'agenda s'ha realitzat en estreta col·laboració amb les àrees de Cultura, Afers Socials i Joventut, Esports, el Patronat de Turisme de Barcelona i els districtes municipals.

Degut a l'anticipació amb què es treballa, la relació d'actes no és exhaustiva i molts poden sofrir variacions pels canvis introduïts pels seus promotors.

L'Àrea d'Informació de Base, que és la que edita aquest *Avanç calendari d'actes*, desitja que sigui un instrument útil per a totes aquelles entitats, empreses i particulars que necessitin conèixer què passa a Barcelona amb una certa anticipació.

Cal conèixer-la i tenir-la a mà per programar les coses amb ordre i concert, per donar la informació al ciutadà... I per analitzar l'oferta dels esdeveniments que passaran a Barcelona. Molts, caldrà anotar-los amb vermell a l'agenda personal.”

(Equip de redacció *La Municipal*,
“Actes a la Barcelona del 91”, 1991)

Codi	Dependència i adreça	Telèfons	Nom
00 Àmbit Alcaldia-Presidència			
612.2.01.1	• Alcaldia Pl. Sant Jaume, 1 planta 1	301 07 07 317 57 99 *302 42 00 264 282 317 01 39 FAX 317 72 87 FAX	Maragall i Mira, Pasqual
511.2.03.4	• Secretaria particular de l'Alcaldia Pl. Sant Jaume, 1 planta 1	301 07 07 *302 42 00 264	Sarquella i Comerma, Salvador
623.2.23.5	• Assessors de l'Alcaldia Pl. Sant Jaume, 1 planta 1 Av. Francesc Cambó, 21	301 07 07 315 26 62 302 42 00 642	Guillamet i Lloveras, Jaume Subirós i Puig, Josep Sobrequés i Calico, Jaume García i Petit, Jordi Lucena i Ocaña, Gabriel
Gabinet de l'Alcaldia			
622.2.67.2	• Gabinet de l'Alcaldia Pl. Sant Jaume, 1 planta 1	301 07 07	Roig i Giménez, Xavier
534.2.01.2	• Servei de Premsa Pl. Sant Jaume, 1 planta 2	302 15 76 301 45 34 *302 42 00 329 609 381 329	Vinent i Besalduch, Àngela Navarro i Moreno, Francesc Marzo i Gómez, Mercè Wohlfarth, Nicola Ros i Decimavilla, Mercè (Ràdio) Torras i Pastor, Emília (Barna 10)

Reproducció d'una pàgina interior de la *Guia de l'Ajuntament* o *guia Relació d'Òrgans Municipals* (edició aproximada del 1991).

Relació d'òrgans municipals / Cartipàs / Guia de l'Ajuntament

La *Relació d'òrgans municipals*, també coneguda com a “Cartipàs” o *Guia de l'Ajuntament*, era una publicació que incloïa l'estructura organitzativa de l'Ajuntament de Barcelona, amb els seus números de telèfon i fax, adreces i càrrecs.

Estava destinada essencialment a personal intern de la mateixa corporació.

L'objectiu de la publicació era presentar l'estructura global de l'Ajuntament, dels seus diferents òrgans de direcció i gestió, amb els càrrecs corresponents. El “Cartipàs” era molt important per al personal intern, per comprendre l'estructura i, sobretot, aconseguir els contactes de la resta de l'organització municipal.

Estava pensada per a una actualització constant. Per aquest motiu s'ideà en forma d'una carpeta de color gris amb anelles que dividia, amb separadors, cada àmbit organitzatiu en diferents apartats.

Cada apartat incloïa un índex de l'estructura de l'àmbit en concret. En aquest sentit, els que presentaven un desplegament de planes més extens eren “Alcaldia-Presidència”, “Consells d'administració”, “Organització i economia”, “Benestar social”, “Urbanisme, obres i serveis” i “Via pública”.

Pel que fa al format, el “Cartipàs” presentava unes planes de mida foli, impreses a una cara. Per palesar la jerarquia de la informació es tenia cura dels aspectes tipogràfics, els cossos de lletra, la lletra rodona i les negretes, els titulars i diferents subtítols i, fins i tot, els filetejats.

La guia seguia a tota la publicació el mateix criteri de compaginació del text (en quatre columnes de diferents dimensions cadascuna).

L'actualització de la *Guia de l'Ajuntament* es feia mitjançant l'enviament de fulls solts que substituïen els caducats de la carpeta. Era un procés constant del qual s'encarregava, a la recepció de modificacions, les persones que manipulaven la maquinària d'autoedició de Barcelona-Informació.

Pel que fa a la difusió, la guia era bàsicament interna, és a dir, els seus destinataris eren els de la mateixa estructura organitzativa de l'Ajuntament. Per això es feia arribar, mitjançant correu intern, a totes les dependències municipals que es relacionaven a les seves planes.



UN 'BUS' PARA IR DE TURISTA



Por cuarto año consecutivo, el Autocónducido recrea el casco de Barcelona ofreciendo la línea turística que recorre los barrios más característicos e históricos de la ciudad. Este año no se quedará ajeno de la actualización gratuita, que en la edición de este año, el Autocónducido de Turismo Adu, el Turismo de Barcelona y el Ayuntamiento de Barcelona, han acordado un convenio por el que se actualizará el servicio de esta línea turística. Este servicio se actualizará en la edición de este año.

El primer punto de parada es el Paseo de Colón, centro moderno de la ciudad y con el Paseo de Colón y el Parque de la Ciutadella. La segunda parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La tercera parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La cuarta parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella.



CONOCER LA HISTORIA DE LA CIUDAD



El Museo de Historia de la Ciudad ofrece un recorrido por la historia de la ciudad, desde sus orígenes hasta el presente. El recorrido comienza en el casco antiguo de la ciudad, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La segunda parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La tercera parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La cuarta parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella.



El Museo de Historia de la Ciudad ofrece un recorrido por la historia de la ciudad, desde sus orígenes hasta el presente. El recorrido comienza en el casco antiguo de la ciudad, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La segunda parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La tercera parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La cuarta parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella.



El Museo de Historia de la Ciudad ofrece un recorrido por la historia de la ciudad, desde sus orígenes hasta el presente. El recorrido comienza en el casco antiguo de la ciudad, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La segunda parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La tercera parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella. La cuarta parada será para visitar el casco antiguo de la ciudad, que incluye un paseo por el barrio de la Barceloneta, donde se encuentra el Museo de la Ciutadella.

Quatre dels 99 articles que Barcelona-Infomació va elaborar per la Guia d'El País, de gener de 1990 i octubre de 1991.

La Guia de serveis

La Guia de serveis explicava els diferents serveis que els diversos àmbits de l'Ajuntament oferien a la ciutadania, tant a persones com a entitats i empreses. S'explicava el caràcter específic de cada servei així com la tipologia de persones o entitats que podien accedir-hi.

Les informacions de la guia afecten, d'alguna manera, tots els residents de Barcelona.

La guia era destinada a tots els àmbits de l'Ajuntament de Barcelona, que tota l'organització conegués els serveis que es proporcionaven al conjunt de la corporació. Igualment es feia arribar la publicació també a totes les dependències de cara al públic (mercats, serveis d'informació d'ens diversos de l'Ajuntament, etc.).

La guia es presentava a partir d'una carpeta negra d'anells amb separadors que limitaven els diversos apartats (cadascun dels quals tenia el seu propi índex). A l'interior hi trobàvem fulls de la mida DIN A4 a dues cares on, en dues columnes, es detallava la informació dels diferents serveis.

Al final de la guia s'incloua un índex general de tots els serveis que s'hi descrivien.

La distribució es feia mitjançant correu intern i serveis de missatgeria.

Col·laboracions regulars amb mitjans de comunicació

Des del Servei de Gestió de la Informació, gràcies al coneixement en profunditat de l'activitat a Barcelona, es realitzaven setmanalment textos que explicaven l'agenda d'actes setmanals.

Aquests textos es feren entre finals dels anys vuitanta i principis dels noranta per a diversos mitjans. Entre d'altres, aquests:

- Guia El País

En el marc de la promoció de la ciutat, entre el gener del 1990 i el 18 d'octubre del 1991 es facilitaren continguts de forma setmanal per a l'aleshores existent Guia d'El País, de forma setmanal fins a 99 articles en llegua castellana elaborats des del Servei de Gestió d'Informació.

El marc d'aquests articles era de caràcter publicitari, encara que els continguts eren exclusivament informatius. Es tractava d'una pàgina redaccional amb informació de la ciutat, insercions d'una pàgina que tingueren aquesta evolució:

- 1.- Uns primers 4 continguts amb un format d'agenda diària d'actes.
- 2.- Una segona fase (articles del 5 al 47) amb forma redaccional, en què es desenvolupava un tema d'interès. Es deixà de banda el calendari d'actes setmanals. Exemples d'aquestes insercions temàtiques foren les dedicades al parc zoològic, les fires i mercats a l'aire lliure, el carnestoltes o les platges.
- 3.- Una darrera (de la inserció 48 a la 99) en què es recupera el format d'agenda d'activitats.

La riquesa de les bases de dades pròpies permetien omplir pàgines com aquesta del butlletí *Barcelona-Informació*, de gener de 1996.

Els diversos articles foren elaborats per tres responsables del Servei de Gestió de la Informació.

El 22 d'octubre de 1991 es rebé un missatge de fax d'Anna García, coordinadora de la *Guia d'El País*, en què es deia:

“Amb motiu de la inclusió de la programació de televisió a partir del 25 d'octubre, s'ha considerat que, per manca d'espai, desapareguin alguns espais, entre els quals, la pàgina de l'Ajuntament. [...] Gràcies per la vostra col·laboració.”

Quedava enrere el treball d'un centenar de planes que es realitzaren en gairebé dos anys.

- *Guia del Ocio*.

Se'n facilitava una pàgina d'informació setmanalment, a cavall de finals dels anys vuitanta i primers dels noranta.

- *Revista Taxi*.

Es feren textos sobre activitats a la ciutat, de forma puntual, per a aquest mitjà.

- *Emissora Onda Rambla*.

Es feia locució en directe d'activitats de cap de setmana a Barcelona per a aquest mitjà radiofònic

Barcelona Informació

B i Agenda de la ciutat

1
febrer

31
març

CULTURA

EXPOSICIONS

Exposició de pintura "Ramon Casas. Retrats al carbó"
Lloc: Museu d'Art Modern (Pg. Picasso, 19)
Dates: fins a l'11 de febrer
Horari: dim-dij: 10-19 h.
Informació: Museu d'Art Modern
Tel. 319.57.28

Exposició de pintura "Agnus Dei. L'Art Romànic i els artistes del segle XX"
Lloc: Museu Nacional d'Art de Catalunya (Mirador del Palau, 6)
Dates: fins al 10 de març
Horari: dim-dij: 10-19h; 10-21h; 10-14:30 h.
Informació: Museu Nacional d'Art de Catalunya
Tel. 423.71.99

"Fons per a una col·lecció". Primera de les presentacions del fons del Museu d'Art Contemporani
Lloc: Museu d'Art Contemporani (Pl. dels Àngels, 1)
Dates: fins al 2 de juny
Informació: Museu d'Art Contemporani
Tel. 412.08.10

"Art i poder. L'Europa dels dictadors 1930-1945"
Lloc: Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (Montalegre, 5)
Dates: del 26 de febrer al 5 de març
Informació: CCCB
Tel. 412.07.81

Exposició d'història "Barcelona en temps dels Austriacs", la vida a la ciutat en el Renaixement i el Barroc 1492-1714
Lloc: Museu d'Història de la Ciutat

MUSICA

"Giovanna d'Arco" de Verdi amb June Anderson, Giorgio Merighi i Carlos Álvarez i l'Orquestra Simfònica i el Cor del Gran Teatre del Liceu
Lloc: Palau de la Música (Sant Francesc de Paula, 2)
Dates: 19, 21 i 25 de febrer
Informació: Gran Teatre del Liceu
Tel. 412.35.32

Concert Extraordinari Centenari Robert Gerhard amb els Solistes de l'OBBC
Lloc: Sala de Cent (Pl. Sant Jaume, 1)
Dates: 22 de febrer
Horari: 20 hores
Informació: OBBC
Tel. 317.10.96

Woody Allen & His New Orleans Jazz Band
Lloc: Palau de la Música (Sant Francesc de Paula, 2)
Dates: 26 de febrer
Informació: Palau de la Música
Tel. 268.10.00

Concert de Lenny Kravitz
Lloc: Palau d'Esports (Lleida, 40)
Dates: 31 de març
Horari: 22 hores
Informació: Palau d'Esports
Tel. 423.15.41

CINEMA

"L'Alternativa'96" III Mostra Internacional de Cinema Alternatiu
Lloc: C. de Cultura Contemporània de Barcelona (Montalegre, 5)
Dates: del 23 de febrer a l'1 de març
Informació: CCCB
Tel. 412.07.81

"Gaudi Barcelona". Moda i complementos tardor-hivern 96-97
Lloc: Fira de Barcelona (Av. Reina Maria Cristina, 1)
Dates: del 10 al 12 de febrer
Informació: Fira de Barcelona
Tel. 233.20.00

14a Setmana del Llibre en Català
Lloc: Dramàtics Reials (Av. Dramàtics, s/n)
Dates: del 22 de febrer al 3 de març
Informació: Cambra del Llibre
Tel. 215.42.54

Fira de Brocanters
Lloc: Av. Diagonal (entre Francesc Macià i Beethoven)
Dates: del 7 al 17 de març
Informació: Associació Professional de Brocanters
Tel. 317.19.96

XIX Saló Nal. de Numismàtica
Hotel Majestic (Pg. Glicia, 70)
Dates: 8 i 9 de març
Informació: Associació Espanyola de Numismàtica
Tel. 488.17.17

20è Saló d'Antiquaris
Lloc: Fira de Barcelona (Av. Reina Maria Cristina, 1)
Dates: del 23 al 31 de març
Informació: Crems d'Antiquaris
Tel. 237.96.56

CONGRESSOS

Congrés Mundial de Supercomputació "Cap'96"
Lloc: Hotel Melià (Av. Sarrià, 50)
Dates: de l'11 al 15 de març
Informació: Fundació Catalana per a la Recerca
Tel. 315.23.23

"Association of International Marathon & Road Races-AIMS"
Lloc: Sala de conferències de l'INEFC
(Av. Estruch, 1)
Dates: del 18 al 20 de març
Informació: INEFC
Tel. 425.54.45

"Federació Moviments Renovació Pedagògica"
Lloc: Palau de Congressos (Av. Reina Maria Cristina, 2)
Dates: del 8 a l'11 de febrer
Informació: Federació Moviments Renovació Pedagògica

INFANTS

ENTRETENIMENTS

Tel. 218.78.87
Espectacle "Disney sobre gel Alabid"
Lloc: Palau Sant Jordi (Pg. Olímpic, 5*7)
Dates: del 21 al 25 de febrer
Horari: de dij: 19:30|div: 18:15|sòl|dij: 12|16|19:30 hores
Informació: Palau Sant Jordi
Tel. 426.20.89

Espectacle "Power Rangers"
Lloc: Palau Sant Jordi (Pg. Olímpic, 5*7)
Dates: 3 de març

FESTES POPULARS

CARNAVAL

Horari: de dij: 12|16|30|19:30 hores
Arribada del Carnestoltes i pregó
Lloc: Mercat de la Boqueria
Dates: 10 de febrer
Horari: 19 hores

"Carnaval al mercat". Concursos, disfresses, festivals infantils, butifarques...

Lloc: Mercat Municipal
Dates: del 14 al 17 de febrer
Informació: Inst. Mpal de Mercats
Tel. 221.11.22

Ball de Disfresses
Lloc: Poble Espanyol (Av. Marquès de Comillas, s/n)
Dates: 17 de febrer
Informació: Poble Espanyol
Dates: 17 de febrer

Gran Rua de Carnaval
Després de la Rua, gran ball popular a la Plaça Real
Lloc: La Rambla
Dates: 17 de febrer
Horari: 19 hores
Tel. 221.11.22

ENTRETENIMENT DE LA SARDINA

INFORMACIÓ D'INTERÉS

Servei de tràmits per telèfon
Telèfon gratuït mitjançant el qual els ciutadans poden resoldre algunes gestions i tràmits municipals referents a padri d'habitatges, llicència i urbanisme i territori.
Telèfon 900.30.10.30
Horari: di-dv: 8-20 h.

INTERNET

Adreça de Barcelona:
<http://www.bcn.es>

AUDIOTEX

El servei d'Audiotex permet obtenir informació durant les 24 hores, tots els dies de l'any.

VISITAR BARCELONA

Català	Castellà
Bus Turístic (Bus 100)	481 01 00 481 11 00
Fonts de Montjuïc	481 00 32 481 10 32
La nova Barcelona	481 00 33 481 10 33
Modernisme i Gaudí	481 00 34 481 10 34
Montjuïc	481 00 35 481 10 35

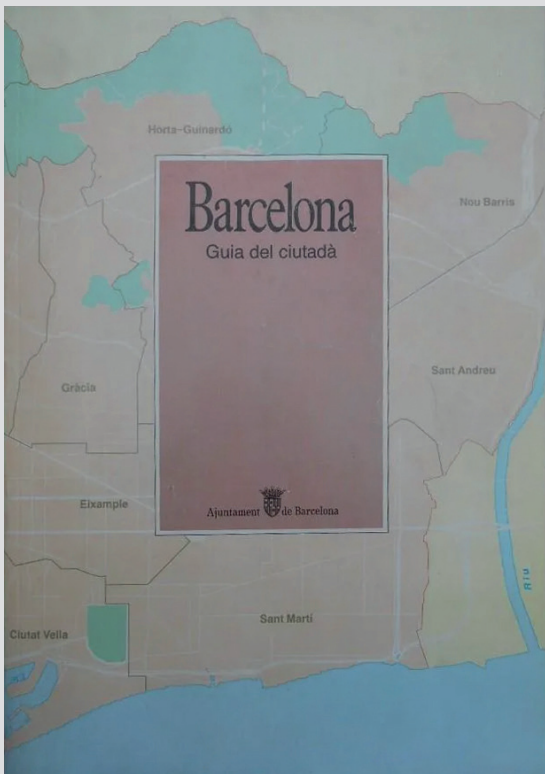
INST. MPAL. DISMINUTS

Notícies i actualitats
481 01 40 481 11 40

Tràmits i serveis
481 01 41 481 11 41

BARCELONA

Edició: Ajuntament de Barcelona. Edició i coordinació: Dep. de Premsa, Difusió i organització: Gerard Melià (AC3 Difusió), Fotografia: Image Municipal, A. Liguori, R. Escalé, L. Cinc. IV: Instrucció: agendes: L. Ferrer, Guillem, E. Ullé, Redacció: L. Galés, L. A. Frigola, R. López, M. Martorel, L. Pagès, R. Moya, R. Puyol, M. Sivera. Agendes: Barcelona Informació, Fotomecànica i impressió: Imprenta Municipal. Agradiments: Arca Històric, Dipòsit Legal: 28105-84.



La Guia ciutadana

Armand Gasulla

Sens dubte, la publicació més important que es gestionà des de Barcelona-Informació va ser la Guia ciutadana.

Amb un nom que anà variant al llarg dels anys, la guia es va publicar a partir de l'any 1991 i, ja en aquella primera edició, es va plantejar com un volum de màxim coneixement de la ciutat.

Certament, el fet de les completes bases de dades que tenia Barcelona-Informació fou un factor fonamental perquè, cada 4 anys, puntualment la guia arribés a les llars.

Portada de la primera edició de la *Guia Ciutadana*, de l'any 1991.

La Guia ciutadana i els seus continguts

Es tractava d'una publicació articulada en format llibre, amb un tiratge habitual d'uns 700.000 exemplars.

També anomenada *Guia de la Ciutat* o *Guia del ciutadà*, va ser una evolució de la *Guia de carrers i plànols*, publicada l'any 1985.

Els destinataris de la guia eren bàsicament els ciutadans i ciutadanes amb residència a Barcelona, encara que també es feia arribar a empreses, entitats i institucions amb seu a la ciutat.

La guia contenia dos continguts bàsics:

- a) Els apartats purament informatius (on destacaven les seccions "Telèfons d'utilitat", "Xifres de la ciutat", "Serveis municipals", "Guia de transports", "Institucions i associacions", "Instal·lacions i equipaments").
- b) Els plànols i el nomenclàtor dels carrers amb el seu índex corresponent.

De forma més concreta, la guia incloïa els continguts següents:

- Portada i contraportada exteriors. Especialment en les primeres edicions, la guia tingué a l'espai de la portada-contraportada un plànol de la ciutat dividit en districtes. A la portada hi havia el nom de la publicació (*Barcelona, Guia ciutadana*) i el logotip de l'Ajuntament de Barcelona. A la contraportada hi constava informació dels deu districtes de Barcelona amb les adreces de les respectives seus i els números de telèfon, a més dels logotips de Barcelona-Informació i del mateix Ajuntament.
- Interiors de portada i contraportada. S'hi recollia el títol de la guia, de nou el logotip de l'Ajuntament,

la fitxa tècnica de la publicació (editorial, disseny, col·laboracions, etc.) i publicitat del grup col·laborador CETESA durant les primeres edicions.

- Presentació en català i castellà, signada per l'alcalde de Barcelona.
- Dades estadístiques de la ciutat (extensió territorial, nombre d'habitants per km², i d'habitatges per districtes, clima, etc.).
- Telèfons d'utilitat. Un resum de telèfons d'urgència.
- Un índex general de tots els grans apartats.
- Un índex temàtic més concret, dels apartats de la guia amb els subapartats i les indicacions de pàgina on s'ubicaven dins la publicació.

Desglossament dels apartats

- La classificació dels diversos continguts de la guia, amb els respectius índexs, responia a aquesta organització de la informació:

a) Serveis municipals.

b) Índex del nomenclàtor dels punts de Barcelona amb la seva situació al plànol, el codi postal i el número de districte municipal.

c) Desenvolupament del plànol de la ciutat, parcel·lariament, en un conjunt de planes (a les primeres edicions eren unes 60), corresponent cadascuna a un espai concret, començant des del sud-oest i finalitzant en el nord-est.

La ciutat quedava així dividida en espais rectangulars. Per donar una visió de conjunt, abans del desplegament del plànol i les seves 60 divisions corresponents, hi havia al principi un mapa parcel·lari que indicava la situació de cada zona dividida dins d'un requadre numerat que, posteriorment, es desenvolupava a escala 1:5.000 o 1:8.000 (segons l'any d'edició). Cada zona del plànol estava situada dins d'una casella que tenia assignades un número i una lletra identificatius per situar els carrers en zones concretes del plànol.

Igualment s'informava dels continguts a la cartografia, situats abans de la primera pàgina del plànol, en un índex de signes que feien referència a solars, zones verdes, zones verdes urbanitzades, edificis, vies de circulació preferent, illes de vianants, consells municipals de districte, hospitals, centres d'assistència primària, farmàcies, biblioteques, bústies, cabines de telèfon, pipicans, parades de bus, estacions de metro, estacions de Renfe i Ferrocarrils de la Generalitat, trens a l'aeroport, etc.

Seguidament del plànol de la ciutat, hi havia quatre tipus de plànols més, anomenats *mapetes*: un, de districtes. Un altre de divisions en codis postals. Un tercer, de xarxes de carreteres, autopistes i



Portada de l'edició de 2007 de la *Guia Ciutadana*.

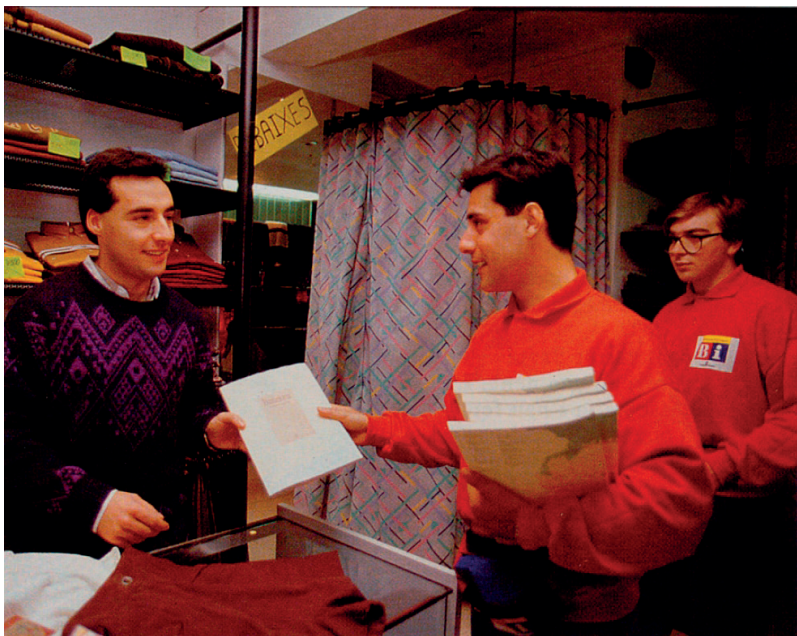
autopistes d'accés a Barcelona. I l'últim, on es desplegava la xarxa de metro de la ciutat.

d) Guia de transports. Darrere les pàgines del plànol de la ciutat hi havia una guia de transports que incloïa informació sobre la utilització dels transports metropolitans o els descomptes existents.

Seguidament s'esmentaven les línies de metro, autobusos, tramvia blau, funiculars, telefèrics i transbordadors aeris, taxis i les gOLONdrines. Les parades de metro anaven acompanyades de les seves coordenades als plànols per a una millor situació de l'usuari. Les línies d'autobusos metropolitans venien acompanyades per informació dels carrers pels quals passaven. També hi havia la component xarxa d'autobusos nocturns i una guia de línies d'autobús per carrers, que situava a cada via el número de línia d'autobús que hi circulava.

D'altra banda, existia també una guia d'autocars interurbans, que dividia el que eren les línies d'autocars des de Barcelona a la resta de Catalunya, des de Barcelona a la resta de ciutats espanyoles, i les línies d'autocars des de Barcelona cap a les principals ciutats europees. La guia de transports incloïa informació sobre els Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (descomptes, carnets especials, horaris, i les seves parades ubicades a les coordenades del plànol de la ciutat), Renfe, transport aeri, transport marítim i lloguer de vehicles.

e) Informació sobre els centres oficials dividits en els apartats Administració local, autonòmica i central; Agricultura, pesca i ramaderia; Consolats; Cultura; Economia i comerç; Educació; Esports; Exèrcit; Hisenda; Joc; Joventut; Justícia i registres; Olimpíada; Proveïments



Imatges del repartiment de la Guia Ciutadana de l'any 1991.
(Arxiu particular).

i consum; Sanitat i seguretat social; Seguretat ciutadana; Serveis socials; Trànsit i circulació; Treball; Turisme; Urbanismes i obres públiques, i Habitatge.

f) Repertori d'institucions i associacions. S'hi incloïen entitats públiques i privades, de caràcter divers. Estaven agrupades temàticament sota grans blocs genèrics.

g) Instal·lacions i equipaments. La guia facilitava un extens repertori d'instal·lacions i equipaments que se subdividia segons el tipus d'instal·lació (sanitària, serveis social, d'ensenyament, cultural, mercats, cementiris, allotjaments, etc.), i se situaven per districtes.

h) Calendari d'actes. Incloïa informació dels principals congressos i seminaris, exposicions, concerts de música, esports, festes populars, premis i mostres, fires i salons de Fira de Barcelona.

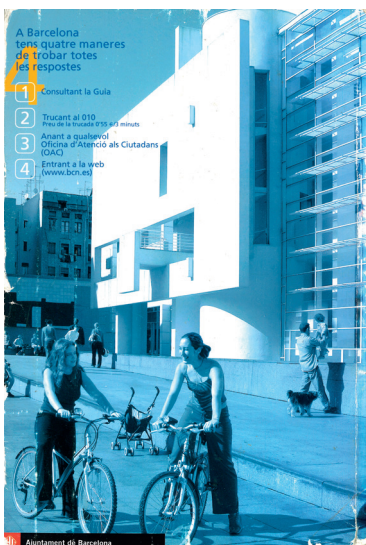
i) Publicitat. També es va preveure que la guia portés pàgines destinades a la inserció publicitària, on els anuncis que s'incloïen mantenien una relació temàtica amb els diferents apartats de la guia. També hi havia un índex d'anuncis amb el nom de les empreses i ens anunciats, i la pàgina on es trobava la inserció.

k) Un índex alfabètic de totes les informacions situades a la seva pàgina corresponent.

i) Com a dada anecdòtica cal esmentar que a la Guia ciutadana del 1991 es va publicar informació sobre els Jocs Olímpics, que incloïa dades de les àrees olímpiques, les subseus, el calendari dels jocs i el medaller, la venda d'entrades, l'Olimpiada Cultural i els Jocs Paralímpics.

Aspectes formals de les guies

Pel que fa als aspectes formals, el text es presentava de diverses formes, depenent del tipus d'informació. Hi havia quatre tipus de composició: a dues columnes (la comunicació de l'alcalde i dades estadístiques); a tres columnes (quan la quantitat d'informació era molt gran i es necessitava espai per desenvolupar-la); a quatre columnes (quan es barrejava informació explicativa amb d'altra d'indicativa, per exemple, la situació de les línies d'autobús, amb explicacions de l'ús d'aquest tipus de transport); a cinc columnes (es feia servir en els repertoris, informacions purament indicatives: el nom d'un centre i la seva adreça i telèfon de contacte).



Contraportada de la *Guia Ciutadana* de l'any 2003.

Una publicació en constant creixement

Val a dir que a mesura que anaven passant els anys, la guia anava prenent més importància com a porta d'accés de l'Ajuntament a les llars, de forma que, a més dels continguts habituals, s'anaven afegint planes amb informació de la realitat de Barcelona i de les millores aconseguides els anys anteriors. Un exemple és el de la guia de l'any 2003. De les seves 608 pàgines, les primeres 30, sota la denominació "Som Barcelona", explicaven amb una grafia destacada els metres renovats de carrers de la ciutat, les activitats destinades a les persones grans, el nombre d'usuaris de les biblioteques públiques, el registre de les persones que es dedicaven al comerç als barris, el nombre d'alumnes dels centres d'ensenyament, les famílies de la ciutat, la quantitat d'intervencions de la Guàrdia Urbana, les tones de recollida selectiva hagudes, el nombre de passatgers dels transports públics, el registre d'entitats de la ciutat, els premis d'arquitectura rebuts per Barcelona, els kilòmetres de nous carrils bici, la quantitat de turistes que visitaven la ciutat, el nombre dels nous projectes empresarials haguts, les hectàrees de zona verda de Barcelona, la xifra de ciutadans que havien estat atesos a les oficines d'atenció ciutadana, la quantitat de trucades ateses al 010 durant el darrer any o el fet que Barcelona destinés el 0,7% del seu pressupost a cooperació i solidaritat.

La *Guia ciutadana* era cromàticament rica, i donava així més claredat a cada unitat d'informació del plànol (des de les zones urbanes, els carrers o els símbols de serveis, com ara hospitals, farmàcies, xarxa de metro, d'autobusos, etc.).

Els quadres, il·lustracions o publicitat es presentaven amb més atractiu visual i un estil diferent a l'emprat en la composició del text.

La impressió i distribució de la guia es feia coincidir amb el primer trimestre dels anys que hi havia eleccions municipals. El tancament de la informació es feia al mes de desembre anterior.

Precisament per la llarga vigència de quatre anys de la guia, sempre es feia constar un afegit, com aquest de l'edició de l'any 2003:

"El dinamisme de la ciutat pot fer que algunes informacions hagin canviat o estiguin a punt de fer-ho. Per notificar qualsevol errada, podeu fer-ho trucant al telèfon 010, per correu electrònic a bi@mail.bcn.es o per correu postal a Barcelona-Informació, av. Diagonal 240, 5a planta, 08018 Barcelona".

La distribució de la guia anava evolucionant al llarg de les diverses edicions. En els començaments es realitzava porta a porta amb la col·laboració de l'empresa CETESA (del Grupo Telefónica), mitjançant la seva infraestructura de repartiment, similar a la de la distribució de les guies telefòniques.

Amb la proliferació d'Internet a les llars i per seu alt cost, la *Guia ciutadana* es va deixar de publicar.

A les darreres edicions la publicació, a partir d'un canvi de format, va superar les 300 pàgines. Fins i tot es podia comprar. Un exemple és el que s'anunciava al número 40 de *La Municipal*, de setembre del 1994:

"Barcelona, guia 1994-1995" 10 × 17 cm. 336 pàgines. PVP 1.500 pessetes. Guia actualitzada de la ciutat de Barcelona amb les recents incorporacions urbanístiques al nomenclàtor de carrers i al plànol de la ciutat. Amb cartografia a color, també conté tots els telèfons d'utilitat, autobusos, xarxa de metro, mapa de les rondes i servei d'Audiotex."

Sobre la primera *Guia ciutadana*

“[...] La guia es va començar a repartir, a mitjan febrer, a les 700.000 famílies i empreses que hi ha censades a la ciutat. La distribució [...] s’ha enllestit la primera quinzena de març.

Uns altres 25.000 exemplars es posaran a la venda per aquells turistes i residents a fora de Barcelona ciutat que hi estiguin interessats. Com deixa entreveure el mateix Àngel Ros [aleshores coordinador de base de l’Ajuntament], el cost de l’operació és important, uns 250 milions de pessetes que han estat aportats per 35 entitats públiques i privades que s’hi anuncien —han finançat 2/3 del total— i l’Ajuntament de Barcelona.

Una de les primeres impressions que segurament experimentarà el ciutadà quan obri la guia serà trobar-se davant d’una allau d’informació impresa. Tot és qüestió de posar-s’hi bé i no atabalar-se. Així ho explica el cap de la Unitat Operativa Barcelona-Informació, Josep Novoa:

‘Volem que tothom, des del polític fins al ciutadà del carrer, entengui que és essencial utilitzar l’índex alfabètic que hi ha a les últimes pàgines per trobar allò que es busca.’

[...] Una primera part [està] encapçalada per una introducció de l’alcalde, Pasqual Maragall, on assenyala que l’objectiu és ajudar a millorar la nostra qualitat de vida, un resum de Barcelona en xifres, un índex general i un extens dietari sobre tots els serveis municipals, segueix un plec de pàgines que, com creuen els responsables de la guia, serà el més utilitzat: la guia de carrers.

Eladi Torres i Juan Manuel Ortega, responsables dels serveis de gestió i del sistema informàtic de Barcelona-Informació, respectivament, expliquen que ‘hem intentat que la gent trobi sempre allò que busca’. Per això, s’han introduït en aquesta llista les denominacions actuals i les antigues dels carrers, els noms en català i en castellà en molts casos, així com les versions originals i corregides d’aquells llocs que la saviesa popular ha batejat, i ha fet reeixir, per damunt de l’oficial.

[...] Torres i Ortega asseguren que ‘en una publicació d’aquest tipus segur que hi haurà queixes’, però es mostren satisfets del treball que han realitzat des del juny passat.

[...] El director del centre de cartografia municipal, Lluís Sanz, es mostra especialment satisfet del resultat final que ofereixen aquestes pàgines, i que són fruit de la utilització, per primera vegada, d’un

suport informàtic d’autoedició. Sanz assegura que això ha permès una gran millora en la qualitat d’impressió, així com la perfecta ubicació del centenar d’informacions diferents que aporten els mapes.

[...] Volíem saber, ràpidament, com valoraven la guia els ciutadans de Barcelona. [...] Una senyora de sa casa del carrer de Villarroel/París ens explica que encara no l’ha rebuda. Però que l’ha vista a casa la seva filla que viu a la Gran Via. Ens diu que li anirà molt bé per saber els carrers. [...] A Horta, al carrer de Santa Amèlia ens respon una nena. Ens diu que a l’escola ja l’han feta servir per conèixer Barcelona i que la senyoreta els ha dit que Barcelona és molt gran i que hi ha de tot. [...] Al Guinardó, al carrer de Varsòvia, una senyora ens diu que ella no és de la casa, que hi està vigilant un nen petit, però que ella sí que l’ha rebuda. Es pensava que era una nova guia de telèfons. Però de seguida se’n va adonar.”

(Equip de redacció *La Municipal*, “Moure’s per Barcelona: qui, què, on, com i quan”, 1991)



Plana publicitària de la Guia Ciutadana 2007 apareguda el febrer del mateix any al periòdic “ADN”.



Trenta anys de la impremta a les bústies. Els butlletins en paper

Joan Àngel Frigola i Armand Gasulla

El que els autors comenten en aquest article no té a veure directament amb els serveis i productes que ha generat Barcelona-Informació al llarg de la seva història. Ni tan sols de forma indirecta, com és el cas dels serveis d'Internet de l'Ajuntament, que si bé van néixer dins aquest àmbit municipal, posteriorment van guanyar independència i ara s'enquadren en altres espais corporatius.

Tanmateix, la petjada dels butlletins en format paper, part del servei públic d'informació, no podia ser obviada en aquest recorregut per la comunicació ciutadana.

Portada del núm. 42 del butlletí *Barcelona 10*, del Dte. de Ciutat Vella (abril de 1987)

La recuperació de la democràcia, com es comenta en altres apartats d'aquesta publicació, havia de ser plena. Amb aquest propòsit tendent a una ciutadania madura, havien de ser peces claus el coneixement de la realitat de la ciutat i, de forma secundària però no menys important, la transparència en la gestió municipal per part del Govern de la ciutat.

Per això el 1981, poc després de l'adveniment de les eleccions al primer Ajuntament democràtic, es posà en marxa una publicació destinada als veïns i veïnes dels barris que, en format paper, volia informar del que passava a la ciutat i a la seva proximitat.

Com es veurà tot seguit, a aquest butlletí inaugural el van anar succeint d'altres, amb formats i continguts diversos, fins exactament 30 anys més tard, quan el 2011 n'aparegué el darrer en format paper i va donar pas al que coneixem avui, els butlletins electrònics o newsletters.

Dels Fulls de Districte a Barcelona 10

La primera publicació en paper que hem de contemplar en aquest camí de tres dècades és la dels *Fulls de Districte* que s'edità entre abril del 1981 i maig del 1986. Tot i que aquest és el nom que es va imposar, hi hagué certes particularitats. Per exemple al Districte VIII (que es correspon amb l'actual districte de Gràcia), el nom de la publicació fou *Des de Ca la Vila*, tot i que després va canviar.



Portada del butlletí Barcelona-
Informació número 37, d'octubre
de 2000.

Portada del suplement del
districte i dels barris de Sant
Martí del butlletí Barcelona-
Informació, (gener 2006).

Els Fulls de Districte tingueren dos formats diferenciats:

- Primera etapa, d'abril del 1981 a març del 1985. Tenien 4 pàgines, un format gran (de 30,5 × 40,5 cm) i una periodicitat bimestral.
- Segona etapa, de març del 1985 a maig del 1986. La publicació duplicà el seu nombre de planes (8), també amb una periodicitat bimestral, però amb un format més semblant a una revista, 22,5 × 31 cm.

Com es pot observar, aquesta segona etapa tingué una duració més curta, preparant el terreny a la capçalera següent, *Barcelona 10*, que s'edità entre maig del 1986 i el 1991.

Aquesta nova publicació, que té un format molt semblant a la seva predecessora (21 × 30 cm), doblà de nou el nombre de pàgines, amb 16, mantenint la mateixa periodicitat bimestral.

Pel que fa al contingut, els primers Fulls de Districte, dedicaven les tres primeres pàgines a informació del districte corresponent i només la darrera pàgina es reservava per a informació de la ciutat. La capçalera *Barcelona 10*, en canvi, dedicava la major part del contingut a la informació de l'Ajuntament en general, i deixava 4 pàgines i un destacat de la portada per a la informació del districte corresponent.

Els anys “olímpics” i l'aparició de la darrera capçalera

En la recta final dels treballs olímpics es deixà d'editar el butlletí informatiu ciutadà. En aquella conjuntura, de molta eferescència editorial d'altres publicacions pels esdeveniments dels Jocs (que en certa forma també tenien una repercussió ciutadana), es va veï que *Barcelona 10* no era imprescindible, i desaparegué.

Passats els Jocs Olímpics, Barcelona arrossegava un deute econòmic molt important que, de ben segur, també pesà en l'aturada de *Barcelona 10*.

Aquest període sense una publicació en paper explicant la vida de la ciutat durà fins al setembre del 1994, en què tornava a aparèixer un nou butlletí amb el nom de *Barcelona-Informació*. Així ho explicava la publicació interna *La Municipal* en el seu número 40, d'octubre del 1994:

“*Barcelona-Informació*, novament a les bústies dels ciutadans. La revista que edita el Departament de Premsa de l'Ajuntament de Barcelona, *Barcelona-Informació*, ja torna a arribar a les bústies dels ciutadans des de les festes de la Mercè.

Els primers números d'aquesta nova època del butlletí —que es deixà de publicar el 1992— ha tingut un tiratge de 600.000 exemplars. El model és el mateix que l'antic.

Té 16 pàgines i una periodicitat mensual i incorpora informació general de la ciutat i particular de cada districte, per la qual cosa se'n fan 10 edicions distintes.

El número del butlletí distribuït per la Mercè incloïa un reportatge sobre els nous parcs inaugurats a Barcelona, una entrevista amb l'Antoni de Poblenu, l'estació de l'AVE a la Sagrera, la passarel·la del Port Vell, el ban de la circulació i una agenda d'actes.

Amb el primer número de *Barcelona-Informació*, l'empresa de Transports Metropolitans de Barcelona —TMB— va repartir un fullet d'informació sobre el Bus Turístic 100 amb quatre vals de descompte per als residents a Barcelona.

El número 2, que correspon al mes d'octubre, conté un reportatge sobre la ciutat i l'esport, les noves instal·lacions municipals, una entrevista amb Peret i la classificació i reciclatge en la recollida selectiva d'escombraries.”

Durant els seus primers anys de vida, l'edició del butlletí municipal va ser responsabilitat del Departament de Premsa d'Alcaldia. En la nova etapa de *Barcelona-Informació*, es va fer càrrec de la publicació, fins al final de la seva vida, la Direcció de Comunicació.

Algunes dades sobre Barcelona-Informació

Efectivament prenia vida un nou butlletí destinat als veïns i veïnes de la ciutat, amb el nom de *Barcelona-Informació*, que s'edità entre setembre del 1994 i març del 2011. Tot i que havia de ser mensual, durant els primers anys no es va aconseguir que ho fos. Va ser a partir de l'any 2000 que fou possible la periodicitat mensual, amb onze números a l'any, ja que el mes d'agost no s'editava. Amb tot, es va editar alguna edició especial, com la dedicada al Fòrum 2004.

La publicació visqué tres moments diferents:

- a) De setembre del 1994 a octubre del 2001. Amb 20 pàgines, format de 21 × 28,5 cm i periodicitat mensual. Hi havia algunes pàgines dedicades als districtes.
- b) D'octubre del 2001 a octubre del 2008. Amb 24 pàgines, el mateix format de 21 × 28,5 cm i periodicitat mensual.
- c) D'octubre del 2008 a març del 2011. La publicació es feia acompanyar d'un suplement que duia el nom de cada districte. Amb 20 pàgines en total i de periodicitat mensual.

Per concretar-ho una mica més, en aquesta darrera època el butlletí comptava amb dues parts:

- El cos central de *Barcelona-Informació*, amb una capçalera vermella, que contenia temes de ciutat desplegats en el decurs de 12 pàgines.

- A més a més, hi havia un suplement amb 10 edicions diferenciades (amb una capçalera blava), una per a cada districte i amb 8 pàgines cadascuna. En aquest cas, els continguts del suplement eren consensuats amb els caps de Comunicació i les conselleries tècniques de cada districte.

El tiratge era de 650.000 exemplars.

Val a dir que cada mes es feia un esforç molt important perquè es publiquessin les 10 edicions diferenciades: s'elaboraven vora 350 documents de text i unes 1.500 fotografies, que omplien 92 pàgines impreses.

L'equip que s'encarregava de la publicació de *Barcelona-Informació* i els deu suplementes de districte en aquesta darrera etapa, el formaven quatre persones, totes elles personal municipal: un director de continguts amb una adjunta, un coordinador de redacció i un de fotografia. Aquest equip comptava amb el suport d'algunes persones de personal municipal amb dedicació a temps parcial: un corrector, dos fotògrafs i la responsable de la distribució. I també coordinava un conjunt d'una vintena de col·laboradors externs entre redactors i fotògrafs, dos estudis de disseny i maquetació, una empresa de correcció lingüística i altres de preimpresió, impressió i manipulació. La distribució anava a càrrec de Correus, amb supervisió municipal.

De les dues separates mensuals, una era unipersonal pel que fa al disseny, però a l'altra, la del dels suplementes, hi treballaven dues persones en la maquetació que tenien suport d'altres en el tractament d'imatges i la revisió final del producte.

D'altra banda, el que sortia a concurs cada dos anys era la impressió, amb la qual anava lligada, també, la preimpresió.

El cost de la publicació era d'uns 20.000 euros pel que fa a la redacció, fotografia i correcció lingüística, xifra a la qual també calia afegir els esmentats processos de disseny, maquetació, preimpresió, impressió, manipulació i distribució.



El complex Les Arenes té més de 100.000 m² i allotja 110 botigues, restaurants, cinemes, un gimnàs i un supermercat.

Les Arenes obre les portes a la recuperació de l'economia

El centre comercial i d'oci mostra la confiança dels inversors en la ciutat. Les xifres del congrés de telefonia mòbil i l'augment del turisme de qualitat confirmen aquesta tendència positiva. **Pàgines 6-7**

La ciutat aposta per la convivència

Cinc anys després de l'entrada en funcionament de l'ordenança cívica, augmenta la policia de proximitat i s'imposen els treballs en benefici de la comunitat per als infractors. **Pàgina 3**

<p>CULTURA Pàg. 4</p> <p>El nou museu de ciències obre portes</p> <p>El Museu Blau, al Fòrum, el concurs Maria Canals de piano i el Saló del Còmic auguren un mes actiu.</p>	<p>ACCIÓ SOCIAL Pàg. 5</p> <p>L'OMS reconeix la ciutat com a Amiga de la Gent Gran</p> <p>Més de 1.000 persones participen a la convenció "Les veus de la gent gran de Barcelona"</p>	<p>ENTREVISTA Pàg. 9</p> <p>Jordi Clos</p> <p>President del Gremi d'Hotels de Barcelona</p> <p>"Barcelona s'ha situat com una ciutat agradable per al turisme"</p>	
--	---	--	--

La fi del paper i les noves vies de comunicació ciutadana

El maig del 2011 tenen lloc les eleccions municipals en què Xavier Trias es fa amb l'alcaldia de la ciutat.

Havia manifestat que si guanyava a les eleccions municipals del 2011, tancaria el butlletí *Barcelona-Informació*.

Així ho explicava *La Vanguardia* del 7 d'octubre de 2011:

"Trias, cent dies liderant el canvi sense ruptura [...] Xavier Trias, primer alcalde no socialista de Barcelona des de la restauració democràtica, cobrirà aquesta primera etapa d'una cursa en què confia invertir els propers vuit anys. Es compleixen 'cent dies de canvi' [...], d'un canvi suau, pausat, que, si bé ha preservat moltes línies de continuïtat, també està farcit de gestos. [...] Precisament, el context de crisi econòmica ha marcat alguns dels primers gestos i determinacions del govern Trias. [...] les picades d'ull i les insistents ofertes de col·laboració de l'alcalde al sector privat. O de l'anunci que la construcció de guarderies públiques serà substituïda per una política de concertació i que podria reobrir-se l'aixeta hotelera a Ciutat Vella. I d'algunes mesures d'estalvi, per exemple, l'eliminació de la revista *Barcelona-Informació*, amb un cost anual d'uns tres milions d'euros."

Efectivament així fou. Es tancà la publicació i es volgué apostar per una comunicació ciutadana de tipus digital, amb un nou projecte per al web de Barcelona i la proliferació dels newsletters o butlletins electrònics de sectors i districtes, alguns dels quals ja existien en cohabitació amb el paper.

Es tancava així un període de 30 anys de butlletí de comunicació ciutadana en format paper. Tres dècades informant la ciutat.

[Joan Àngel Frigola és periodista i, entre d'altres tasques, fou responsable editorial del butlletí *Barcelona-Informació* entre els anys 2000 i 2011]

Portada del darrer número del butlletí *Barcelona Informació*, de març de 2011.

Projecció de Barcelona-Informació, publicitat i costos del servei

Barcelona-Informació i els Jocs Olímpics

[Armand Gasulla]

Col·laboracions institucionals de Barcelona-Informació

[Armand Gasulla]

La gestió de la publicitat municipal

[Armand Gasulla]

Les primeres actuacions de publicitat institucional

[Fina Pla i Viladecans]

Aproximació a un estudi de costos de Barcelona-Informació

[Armand Gasulla]

Barcelona-Informació i els Jocs Olímpics

Armand Gasulla



El recorregut de Barcelona-Informació al llarg dels anys és ple de moments singulars, de projectes impossibles i de reptes majúsculs. Dins aquest llistat de fites, el paper del servei en la conjuntura dels Jocs Olímpics del 1992 ocupa un lloc distingit i és, possiblement, conjuntament amb les actuacions fetes amb motiu de la crisi sanitària dels anys 2020 i 2021, el punt àlgid en la seva història.

El que es desplegà des d'aquest ens municipal des de l'assignació de l'Olimpíada fins a l'estiu del 1992 fou, en certa mesura, un exemple del que feu el mateix Ajuntament: "tota la carn a la graella", sense descuidar el seu objectiu bàsic, la comunicació ciutadana.

Imatge del Centre Internacional de Premsa, des d'on Barcelona-Informació va tenir un espai d'atenció. (Arxiu particular).

El procés de creixement de Barcelona-Informació, més enllà del servei del 010, era cada vegada més accelerat vers al desplegament d'altres suports comunicatius. Si al gener del 1986 havíem entrat a treballar 8 persones per cobrir els torns d'atenció telefònica de tarda i nit, entre els mesos de juliol i setembre del mateix any s'incorporaren fins a 35 persones en la tongada més important de treballadors fins aleshores.

Aquesta ingrés massiu, que reforçava fortament el 010, possibilità que alguns dels "veterans" ens poguéssim dedicar a altres tasques dins Barcelona-Informació.

Fou això el que possibilità que jo visqués un moment històric únic.

Ja érem a l'octubre d'aquell 1986 i, des de feia uns 2 mesos, després d'una primera estada de 7 mesos als telèfons, se m'encomanaren altres tasques, entre les quals hi havia la de col·laborar en el funcionament del Teletext. Tenia com a "professor" Toni Maestre, que al seu espai a la Torre Colom gestionava aquest servei d'informació en forma de text que s'emetia conjuntament amb el senyal de televisió.

I arribà el dia 17. Com cada dia en Toni es posà a explicar-me quelcom relatiu al Teletext, fins a la una del migdia, en què al costat del lloc que ocupàvem s'encengué el televisor. La classe acabà aleshores perquè es pogué veure, des de Lausana, en el marc de la 91a sessió del Comitè Olímpic Internacional (COI), l'acte de proclamació de la ciutat que organitzaria els Jocs Olímpics del 1992.

A poc a poc anaren arribant a aquell petit espai els responsables de Barcelona-Informació, en Xosé, en Jordi i l'Eladi, però també les secretàries (la Magda i la Joana), crec que també Fina Pla, Toni Carol, Marga Avellana i Montse Safont. Toni Maestre i jo ens havíem "colat" a la festa.

Tots plegats miràvem atents la pantalla i xerràvem quan, a quarts de dues de la tarda, prengué la paraula Joan Antoni Samaranch. En Xosé, directe com era, digué un rotund “¡Callaos!”. En aquell silenci absolut vam anar sentint el resultat de les votacions i com l'aleshores president del COI acabava la seva intervenció, després d'uns segons de suspens, amb el cèlebre “... a la ville de... Barcelona!”

L'esclat de joia fou immediat, amb salts d'alegria i abraçades dels que hi érem. El mateix s'anà estenent per les sales dels qui atenien els telèfons (poc després arribà la instrucció que durant aquell i els dies següents se saludés les trucades amb l'entrada “Barcelona, ciutat olímpica, bon dia!”

La ciutat havia derrotat París i s'iniciava un llarg i intens camí vers la fita del 25 de juliol de 1992 quan es posaria en marxa la XXV Olimpíada de l'era moderna.

“Ja venen els Jocs i volem fer-ho bé!”

Aquest fou un dels lemes que, a partir d'aquell octubre del 1987, millor retraten el que passà a la ciutat a partir de llavors.

Foren cinc anys llargs per fer possible una transformació urbanística colossal, amb la construcció de grans infraestructures (com ara les rondes de Barcelona, la concreció del Port Olímpic i la regeneració de la costa). Per a la construcció i remodelació dels diversos equipaments esportius, entre els quals hi havia les diferents anelles olímpiques i la resurrecció del decrepit estadi olímpic. Per a la construcció de parcs i la urbanització de les viles olímpiques. Per idear com haurien de ser els sistemes de seguretat, de mobilitat, les cerimònies... i la comunicació, és clar.

És aquí, en l'entorn de la comunicació, on Barcelona-Informació jugà un paper molt important. Es podria dir que l'eclosió del 010 i dels seus serveis associats tingué lloc en el moment just per donar resposta a les necessitats comunicatives de l'esdeveniment olímpic vers la ciutadania.

Barcelona-Informació, sense deixar de banda la seva vocació de servei públic vers els veïns i veïnes de la ciutat, posà tots els seus recursos a favor del repte del 1992. És només des d'aquesta doble perspectiva sumatòria d'atenció a la proximitat i a l'objectiu olímpic que cal entendre el desplegament hagut des de mitjans del 1986, de serveis tan diversos com ara els tecnològics (a més del Teletext es posaren en marxa els panells electrònics, el Minitel o el videotext, entre d'altres), els centrats en formats tradicionals en paper,

els recursos que es disposaren per a la consolidació de l'atenció mitjançant el telèfon 010 (noves contractacions de personal, posada en marxa del Mòdul professional d'informació i atenció al públic, nova central telefònica DataPoint o la potenciació de l'antic *host* de sistemes d'informació) i la progressiva vertebració de l'atenció personalitzada en les oficines integrades d'atenció al públic que es van anar constituint a cavall de finals dels anys vuitanta i primers dels noranta.

Tot plegat amb el suport dels recursos que s'assignaven cap a Barcelona-Informació, especialment en relació amb l'aleshores Centre de l'Ordinador Municipal (COM): tecnologia, personal, etc.

Projecció i reconeixement de Barcelona

L'esdeveniment olímpic era l'exemple més clar d'una ciutat que perseguia la seva projecció, el reconeixement d'un posicionament al qual tenia dret dins l'àmbit de la Mediterrània occidental, entre d'altres per cultura i història.

Per això Barcelona-Informació començà a crear productes genèrics que informaven de les activitats que tenien lloc a la ciutat (com ara l'*Avanç calendari d'actes* o els *folders* turístics mensuals en diversos idiomes), però també informació “a la carta” per als mitjans de comunicació que necessitaven recursos comunicatius periòdics concrets.

Amb un tracte especial des de Barcelona-Informació es van atendre els mitjans de comunicació, als quals es facilitaven texts fets expressament. S'atenia també, fins i tot en directe, les emissores de ràdio. Sens dubte es disposava de la millor base de dades del que passava a la ciutat i, amb les seves peticions, els mitjans així ho reconeixien.

I encara una darrera nota significativa relativa als mitjans: des de Barcelona-Informació es posà en marxa la confecció dels primers dossiers - reculls diaris de premsa que es feien arribar al conjunt de l'organització municipal.



Acreditació d'accés al Centre Internacional de Premsa.
(Arxiu particular).

Barcelona-Informació se situa al “cor” de la ciutat

Entràvem a la dècada dels noranta i els Jocs Olímpics s'albiraven a la cantonada. La transformació urbana era un fet cada cop més real que afectava el batec de la ciutat, que es veia alterada en dimensions tan sensibles com el transport, les infraestructures, la logística o la seguretat.

Per assegurar el bon funcionament de la ciutat, el Gabinet Tècnic de Programació endegà el 1990 el disseny d'uns plans operatius bàsics. Aquest procés es reforçà el novembre del 1991, en què, presidida per l'alcalde, es constituí la Comissió Municipal de Jocs Olímpics. El seu objectiu era fer un seguiment molt acurat dels diferents plans. Concretament els de seguretat, neteja viària i parcs, salut pública, estat i ocupació de la via pública, atenció social, participació ciutadana, turisme, imatge i sensibilització, mobilitat olímpica, protocol i atencions, personal, programa Ajuntament-Jocs Olímpics, Centre Municipal d'Operacions, i...

... i, el que en aquest cas ens interessa: informació.

El Pla operatiu d'informació tenia com a objectiu genèric fer possible que ciutadans i visitants tinguessin accés a la informació en general, per facilitar les seves activitats a la ciutat. Així la pedra angular era el reforçament dels serveis d'informació, més concretament la Unitat Operativa d'Informació (és a dir, Barcelona-Informació).

Per això des de Barcelona-Informació s'anaren impulsant les accions amb la vista posada en la imminència dels Jocs. Per citar algunes d'aquestes transformacions, cal recordar que el telèfon 010 fou reforçat amb més personal d'atenció directa i indirecta mitjançant el 2n Nivell. Dins els sistemes d'informació (en especial l'anomenat Almanac), s'obriren espais específics per recollir i facilitar la informació de darrera hora. La mesa de redacció matinal es flexibilitzà per adaptar-se a les novetats que s'anaven succeint, a un ritme cada cop més elevat.

Un altre canvi fonamental fou la potenciació de la transversalitat entre el conjunt dels serveis municipals i Barcelona-Informació, que ocupà un lloc central dins el desplegament olímpic. Era imprescindible que el que passava arreu arribés al 010: tot el que passava a la ciutat havia de ser conegut.

Es podria dir que, més que mai, Barcelona-Informació era al “cor” de la ciutat, explicant el que passava a la ciutadania, però també era peça clau de cara a l'organització municipal, que tenia el servei de comunicació en la presa de determinacions. És més, eren sovintejades les consultes o la petició de dades des dels àmbits de gestió municipals a Barcelona-Informació, prèviament a prendre qualsevol determinació.

Tot plegat tenint també present els milers de visitants que arribaven a la ciutat i els mitjans de comunicació que massivament es feien presents a Barcelona.

Presència externa i al Centre Internacional de Premsa

El segon i tercer trimestres de l'any 1992 també va ser un espai temporal en què es treballà molt fora dels despatxos de l'Edifici Colom. A semblança d'una diàspora limitada, els responsables de Barcelona-Informació tingueren multitud de trobades externes, lligant una coordinació imprescindible per a l'èxit dels Jocs, tant des de l'esfera pública com des de la privada.

Parlaríem d'un gran nombre de reunions realitzades, com s'ha esmentat, als serveis municipals, però també amb determinats serveis de la Generalitat, de l'Estat, o de caràcter intermunicipal, amb ajuntaments de l'àrea metropolitana; i amb la mateixa organització dels Jocs Olímpics i els altres esdeveniments que es desenvoluparien paral·lelament: els Jocs Paralímpics, l'Olimpiada Cultural, etc.

Igualment cal fer-se ressò de les reunions amb agents singulars que tenien una clara importància, com ara el Patronat de Turisme, el RACC o la Renfe.

Un altre dels espais externs que s'atengué fou el Centre Internacional de Premsa (CIP). Es determinà que, més enllà de la tasca que faria el Servei de Premsa de l'Ajuntament, calia que Barcelona-Informació estigués al dia del que hi passava, però sobretot, donés un bon servei d'assessorament i coneixement de la ciutat als 11.000 periodistes i altres persones que tenien accés al CIP.

Balanç

Es podria dir que el moment dels Jocs Olímpics fou, molt probablement, el de més intensitat en la història de Barcelona-Informació. Tant pel que fa als recursos esmerçats, la creativitat en l'elaboració de solucions comunicatives, la multiplicitat de reunions i d'espais de trobada, i sobretot, la intensitat en els ritmes de treball amb què l'equip del servei visqué l'esdeveniment.

Els Jocs representaren un immens repte que, des de la vessant comunicativa, Barcelona-Informació va superar amb una nota ben alta.

En una gran part, sens dubte, gràcies a la il·lusió del col·lectiu dels treballadors i a l'esforç per part dels que vam ser a Barcelona-Informació durant uns anys extraordinaris.



Postal de les festes de Nadal de 1991-1992 de Barcelona-Informació. Amb la imatge del Cobi responent trucades del 010.

Col·laboracions institucionals de Barcelona-Informació

Armand Gasulla



En aquest article es vol palesar com, gràcies a un prestigi ben guanyat de gosadia davant els nous reptes, l'aposta per la innovació i la gestió eficient, Barcelona-Informació aconseguí una alta valoració tant Ajuntament endins com al carrer.

Era una fama que arribava a altres ens públics i privats que, per al desenvolupament de serveis de comunicació vers els seus respectius usuaris, van requerir el suport del servei municipal en forma de diverses col·laboracions.

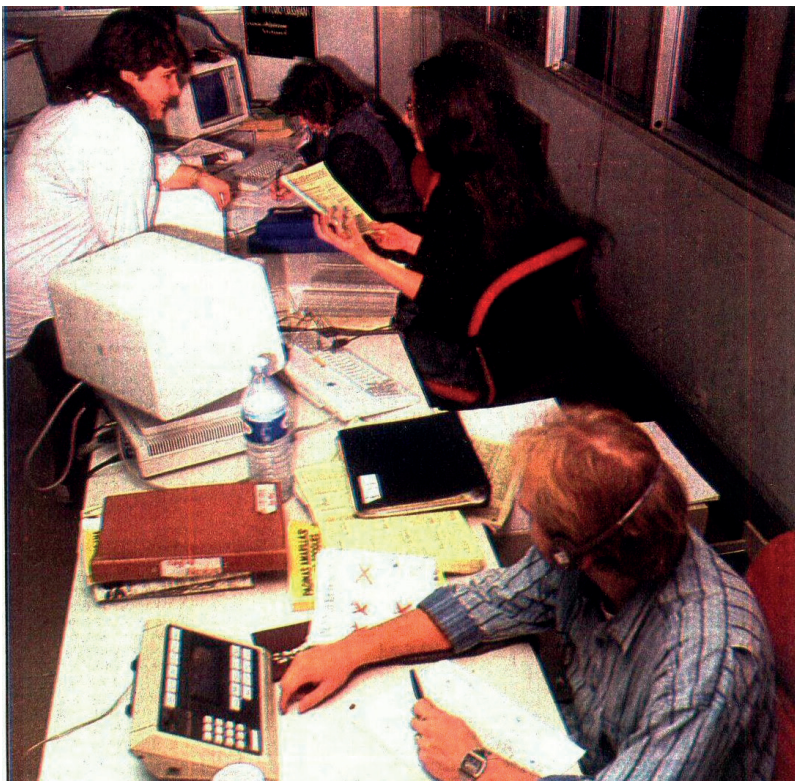
Els serveis de Barcelona-
Informació cap a l'any 1997.
(Arxiu particular).

Explicava Lourdes Romagosa, que aporta un dels articles a aquest llibre, que una tarda de finals del 1985 Josep Maria Canals fou entrevistat en una emissora de ràdio de Barcelona, amb motiu de les millores del servei de telefonia ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona. Durant aquella conversa a les ones, el "pare" del telèfon 010 parlà de les virtuts de l'atenció que s'hi prestava i que s'hi podia demanar qual-sevol cosa relativa a la ciutat.

I comentava la mateixa Lourdes Romagosa com, immediatament després d'acabada la intervenció de Canals, va començar a sonar de forma incessant, durant tot el que restava de dia, el telèfon d'atenció de l'ens municipal. Quan encara els sistemes d'informació no estaven prou madurs per a aquella allau de preguntes.

Aquesta anècdota ens serveix per fer un paral·lelisme entre l'èxit del telèfon 010 i l'evolució meteòrica de Barcelona-Informació.

Des del 1986 al 1992, complementant el mateix telèfon d'informació, van anar apareixent constantment nous serveis de comunicació a la ciutadania. En la conjunció d'uns comandaments que s'atreuen amb totes les propostes que anaven apareixent, amb una disponibilitat moderada dels recursos necessaris, l'eclosió tecnològica d'uns anys que van ser decisius, i d'esdeveniments (els Jocs Olímpics) que impulsaven el nom de la ciutat, Barcelona-Informació va ser un exemple d'atreviment en afrontar reptes dels quals semblaria que no es podia fer càrrec la segona ciutat d'un país que tan sols una dècada abans vivia amb rastres d'autarquia i de desorganització.



Diversos treballadors de
Barcelona-Informació atenent
al telèfon 010.
(Arxiu particular).

D'altra banda cal reconèixer que aquesta gosadia, gestionada per un equip humà format totalment per treballadors municipals en què predominava la joventut, no tan sols s'havia de traduir a fer florir els esmentats nous serveis, sinó també a aconseguir que fossin sostenibles en el temps. I el cert és que, amb molta lucidesa i imaginació, es va anar concretant l'estructura interna que havia de suportar-ho.

Parlem, doncs, de dos nivells de desenvolupament, el dels seus serveis i el de la seva organització interna, dos plànols d'èxit de *Barcelona-Informació* que feien que l'ens fou reconegut dins l'estructura municipal per la seva extraordinària vàlua i posat com a exemple de gestió.

Dit d'una forma més rotunda: era innegable que *Barcelona-Informació*, conjuntament amb algun altre àmbit municipal, formava part del mascaró de proa del vaixell de la innovació de la nau municipal.

Un dossier presentant Barcelona-Informació

El ressò del que es feia a Barcelona-Informació no es quedà en un nivell intern i, a poc a poc, era conegut per responsables d'organismes i d'empreses externes.

Aquesta percepció era sabuda pels comandaments de l'ens municipal, de forma que es planejà la confecció d'un document que, amb el nom de "Dossier Barcelona-Informació", pretendria enenyar com el servei estava a l'avantguarda de la comunicació ciutadana i com podria ser d'utilitat per a finalitats semblants per part d'altres ens públics o privats.

Aquest "Dossier Barcelona-Informació" va tenir un document preparatori que explicava quins serien els apartats del dossier i on es podien llegir aquests paràgrafs:

"Barcelona-Informació és un centre neuràlgic de difusió de la informació de la ciutat. La seva pròpia estructura i l'actual escenari comunicatiu han provocat que també el mateix servei tingui la necessitat de difondre les tasques que en ell es realitzen. En aquest sentit el dossier 'Barcelona-Informació' pretén oferir una visió pormenoritzada de tots els serveis que dona Barcelona-Informació.



Pierangela Pujolà, Josep Ciprés i Maria José Ballester en una imatge de Barcelona- Informació a la seu de Glòries, cap a l'any 1998. (Arxiu particular).

Així pot entendre's el dossier com un catàleg de venda molt especial. Amb l'objectiu d'intensificar la comercialització d'alguns dels serveis, el Dossier podria lliurar-se a empreses, institucions o persones individuals interessades.

El Dossier actuaria també com a element que col·laborés a reforçar la imatge de Barcelona- Informació.” (Equip de redacció B.-I. , Barcelona- Informació, 1991)

Més enllà de la realitat corporativa

El cert és que durant aquells anys foren sovintejades les visites de responsables de l'Ajuntament a aquest àmbit exterior, com també els contactes de càrrecs d'ens de fora de l'àmbit municipal a Barcelona- Informació. Tot plegat va possibilitar que s'establissin diverses línies de col·laboració.

Sempre hi havia de fons la idea de compartir experiències de gestió de comunicació amb la ciutadania (i en alguns casos adaptar propostes municipals que funcionaven), però també l'objectiu clau d'utilitzar espais d'administracions, institucions i empreses privades per al coneixement de la realitat de l'Ajuntament i de la ciutat de Barcelona. Això es traduïa amb la instal·lació, fora de dependències corporatives, de petites oficines municipals en forma d'autoservei o gestionades pels organismes externs corresponents.

Aquestes “oficines municipals externes” consistien en un ordinador amb impressora làser dotat d'una aplicació que permetia realitzar tràmits municipals, complint les exigències de la legalitat i el dret a la privacitat.



Gemma Martínez, Mercè Lázaro, Marta Mallorquí, Cristina Güibas, Rafa Pastor i Cèlia Canals (de dalt a baix i d'esquerra a dreta), a una de les sales de l'edifici Colom. (Arxiu particular).

Casos concrets de col·laboració

En relació amb quins ens públics i privats es va establir col·laboració institucional, es podrien citar diversos exemples, com ara amb altres administracions.

A escala estatal cal evocar les converses amb l'Institut Nacional de Empleo (INEM), o amb responsables a Catalunya del Ministeri d'Hisenda.

També en l'àmbit espanyol, quan encara no s'havia fet el desplegament definitiu dels Mossos d'Esquadra com a policia catalana, hi hagueren contactes amb la Dirección General de Tráfico o amb les comissaries, que depenien del Ministeri de l'Interior.

A banda de l'espai estatal, també hi hagueren converses amb diverses institucions. Per citar-ne algunes, tindriem la Cambra de Comerç o els col·legis professionals a Catalunya.

Barcelona-Informació com a auditoria. El cas de Renfe

Dues altres mostres de col·laboracions institucionals a citar serien les que hi hagueren amb el Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC) i la Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (Renfe).

En relació amb el RACC es van instal·lar a les seves oficines, a mitjans de l'any 1993, expenedors de tràmits. Aquests dispositius oferien la possibilitat d'obtenir certificats de pagament de l'impost de vehicles i duplicats dels rebuts en període voluntari, ambdós tràmits necessaris en molts casos per a la compravenda de vehicles.

El cas de Renfe és més interessant i demostra la professionalitat, coneixement i nivell de Barcelona-Informació. S'hi feu una tasca d'auditoria.

Com a resultat d'una visita de responsables de l'ens ferroviari a Barcelona-Informació, es va sol·licitar la col·laboració per a l'assessorament sobre els serveis d'atenció telefònica al client. Aquest encàrrec, que té lloc entre finals del 1992 i primers del 1993, fou emprès per Barcelona-Informació, que treballà amb una metodologia que incloïa anàlisis per observació de la central telefònica d'atenció al client de Renfe (s'hi obtingueren dades relatives a l'activitat que tenia lloc, la tecnologia telefònica, els sistemes d'informació emprats, el personal, l'organització i el funcionament general del servei); la realització d'entrevistes als treballadors i responsables del servei; i, en darrera instància, la realització d'enquestes als clients.

Com a resultat, es feu un informe que proposava a Renfe crear rutines en les respostes repetitives de recorreguts de rodalies, trens regionals i altres incidències, utilitzant la tecnologia de l'Audiotex. I també es va proposar relacionar la informació telefònica sobre trens de llarg recorregut amb la comercialització de viatges, és a dir, amb la reserva i venda per telèfon.

La gestió de la publicitat municipal

Armand Gasulla



Guia ciutadana, comunicació telefònica, videotext, publicacions en paper, panells electrònics, Minitel, Audiotex, oficines d'atenció ciutadana... i més tard, Internet, qualitat, dispositius mòbils o l'IRIS, són alguns exemples de la gestió tan diversa de mitjans de difusió que es va fer des de Barcelona-Informació.

La maquinària municipal hi confiava cegament, fins al punt de portar-hi altres tasques, com la de la gestió de la publicitat municipal a diaris i revistes.

Espai de des d'on es gestionava la creació d'originals publicitaris i el control de publicació amb (de dreta a esquerra), Ignasi Gallart, Pau Serrano i Armand Gasulla. (Arxiu particular).

Com s'esmenta a altres articles, a poc a poc Barcelona-Informació es va anar guanyant un innegable prestigi dins l'entorn municipal. El seu fou un model d'èxit pel que fa a la gestió del telèfon 010, però també pels diversos productes tecnològics que es posaren en marxa, les publicacions (especialment la Guia ciutadana), o per projectes que reeixiren magníficament, com el disseny de les oficines d'atenció ciutadana o el Servei de Tràmits per Telèfon.

Des d'aquesta perspectiva de racionalització i d'eficàcia en la gestió no ens ha d'estranyar que a Barcelona-Informació també anés a parar la gestió de la publicitat institucional de l'Ajuntament.

La publicitat a mitjans es gestionava a Barcelona-Informació des del 1988. Tenia a veure amb els mitjans d'aparició diària, setmanal o de periodicitat més àmplia. Sobretot premsa diària, però també revistes.

S'hi feia una gestió de forma centralitzada de tot l'Ajuntament i aquest fet era beneficiós per a la corporació i per al mateix servei:

“Els avantatges són:

- Font d'informació per al telèfon 010
 - Unicitat d'imatge municipal
 - Capacitat d'incidir en texts que facin l'anunci més comprensible
 - Economia de gestió i procediment administratiu”
- (Equip de redacció B.-I., “Barcelona-Informació”, 1991)

Els processos de gestió

La gestió publicitària des de Barcelona-Informació tenia un cert grau de complexitat, ja que englobava un seguit de processos, que eren:

- a) Recollida de la petició. Districtes i àrees demanaven la reserva de l'espai als mitjans. Les peticions es gestionaven com a ordres d'inserció i s'annexava el text a publicar.
- b) Reserva d'espai als mitjans. Es feia tenint present la quantitat de text de l'anunci i els modelatges possibles.
- c) Revisió-correcció dels textos proposats.
- d) Maquetació del text i creació d'originals. Es feia des del mateix Servei de Gestió de la Informació, mitjançant l'equip d'edició. A més del text, s'inclouien els elements identificadors municipals (bàsicament l'escut). Cal saber que d'un mateix contingut es podia fer més d'una còpia, depenent del nombre de diaris als quals l'ordenant havia pensat de publicar l'anunci.
- e) Enviament de la maquetació. Un cop creat l'original, l'anunci s'imprimia, s'enganxava a un cartró-ploma i es feia arribar al mitjà per a la seva publicació.
- f) Control d'aparició. Es vetllava perquè la inserció publicitària aparegués al mitjà en la data concertada.
- g) Control administratiu de la despesa. Es gestionaven els pagaments de les insercions.
- h) Recollida d'originals. Trimestralment els mitjans retornaven a Barcelona-Informació els originals. Aquest era un segon i darrer moment de control d'aparició de les insercions.

En el seguiment d'aquests passos hi eren Fina Pla com a responsable de la gestió administrativa, Pura Piera en la maquetació dels originals, Pau Serrano i Ignasi Gallart en la resta de processos i Armand Gasulla com a responsable de processos i continguts.

Publicitat a revistes i suports especials

Si bé el pes de la gestió publicitària recaigué molt majorment en les insercions a premsa diària, des de Barcelona-Informació també es tingué cura de la presència publicitària de l'Ajuntament a revistes i suports especials.

Des de la planta 4a de l'Edifici Colom s'atania els mitjans que volien aconseguir insercions de l'Ajuntament (la mitjana era d'1,08 visites ateses cada setmana). Es recollien les característiques tècniques de cada mitjà i les seves tarifes, de cara a elaborar regularment un informe d'oportunitats publicitàries que s'adreçava a la Direcció de Comunicació.

A partir d'aquesta informació, des de l'ens de comunicació centralitzat es rebien instruccions d'insercions a mitjans no diaris, bàsicament revistes.

Seria llarga la llista de mitjans que van aconseguir un espai de publicitat institucional de l'Ajuntament. Per citar uns pocs exemples, des de mitjans especialitzats en pedagogia (les revistes *Cuadernos de Pedagogía*, *Escola Catalana* o *Guix*), de filosofia i pensament (*El Ciervo*, *L'Avenç* o *Foc Nou*), culturals (*Ajoblanco*) o d'altres de caràcter més generalista (*El Temps*).

Un cas especial era el de la inserció anual de l'Ajuntament a les Pàgines Grogues. Des de Barcelona-Informació es gestionava la plana de telèfons d'interès de l'Ajuntament en aquesta popular guia. Una inserció que, en forma de plana completa, tenia un cost un xic superior als 1,5 milions de pessetes (una mica més dels 9.000 euros actuals).

Val a dir que Barcelona-Informació tenia una certa autonomia en la inserció publicitària esporàdica. De tant en tant es feia alguna provatura de funcionament-repercussió publicitària. Un exemple fou una inserció que es posà a la publicació setmanal *TP-Teleprograma*.

Anècdotes. A voltes amb la tecnologia

La gestió publicitària era un afer que requeria atenció immediata. Els anuncis a premsa diària havien d'aparèixer al poc temps que s'activava el procés (normalment als 2 dies, però algunes vegades a l'endemà mateix).

De forma que calia ser molt àgil, en una època en què s'estava produint una ràpida evolució tecnològica.

Quan s'inicià la gestió publicitària a Barcelona-Informació encara no s'havien popularitzat els aparells de fax, de forma que en aquells primers mesos, cap al 1988, les ordres d'inserció de les àrees i districtes es feien mitjançant un missatger, que arribava a l'Edifici Colom i s'esperava mentre es procedia a la reserva d'espai als mitjans (per via telefònica) i es feia la maquetació de l'original. En un espai d'uns 30 minuts la inserció estava maquetada i el missatger la recollia i la portava als diaris.

Amb l'aparició de l'aparell de fax (un extraordinari esdeveniment a ulls d'aquells anys), les ordres d'inserció començarien a arribar directament des dels ens municipals, de forma que els missatgers passaren a intervenir només en la fase d'enviament dels originals



Personal de Barcelona-Informació en un sopar cap al 1996 .
(Arxiu particular).

als mitjans. A la llarga, quan s'aconseguí una transmissió de qualitat dels anuncis per canals tecnològics, l'ús dels serveis de missatgeria acabà desapareixent.

La gestió publicitària en xifres

Per fer-nos càrrec del volum que significava la gestió publicitària a Barcelona-Informació, disposem de l'estudi "Aproximació de costos de Barcelona-Informació" (desembre del 1990).

S'hi explica que el 1990 s'hi van tramitar 738 anuncis.

Pel que fa a la creació d'originals publicitaris (maquetació d'anuncis), tenim aquestes dades del document "Indicadors de productivitat", del 1991:

- Nombre d'originals creats: 4,18 setmanalment (0,83 diaris)
- Nombre d'originals totals creats, incloent-hi còpies amb mides per a diaris diferents: 10,82 setmanalment (2,16 diaris)
- Mitjana d'originals per anunci: 2,58 (habitualment els anuncis estaven pensats de posar-ne a més de 2 diaris)
- Creació d'originals no-estàndards (bàsicament pàgines de revistes): 0,73 setmanalment

La gestió publicitària tenia un cost estructural (entre locals, consums, serveis i personal), de 80.136,14 euros.

De forma que el cost per anunci era de 108,58 euros per inserció.

Finalment a l'informe "Insercions publicitàries de l'Ajuntament de Barcelona a premsa diària. Any 1992", publicat per Barcelona-Informació el 1993, s'indicava que el 1992 s'havien gestionat 973 insercions publicitàries a la premsa diària. A partir d'aquesta dada obtenim aquests altres ítems d'interès:

Insercions publicitàries segons àrees i districtes

- 1.- Àrea d'Informació de Base. 182 insercions (18,64% del total)
- 2.- Paisatge Urbà. 147 insercions (15,06%)
- 3.- Jocs Olímpics. 121 insercions (12,80%)
- 4.- Afers Socials. 81 insercions (8,19 %)
- 5.- Centre Gestor de Museus. 76 insercions (7,78%)
- 6.- Cultura. 67 insercions (6,86%)
- 7.- Hisenda. 62 insercions (6,35%)
- 8.- Gerència d'Imatge. 55 insercions (5,63%)
- 9.- Alcaldia. 42 insercions (4,91%)
- 10.- Relacions Cíviques. 28 insercions (2,86%)
- 11.- Salut Pública. 28 insercions (2,86%)
- 12.- Institut Mpal. d'Animació i Esplai. 14 insercions (1,43%)
- 13.- Distr. de l'Eixample. 11 insercions (1,12 %)
- 14.- Distr. de Ciutat Vella. 7 insercions (0,70%)
- 15.- Descentralització. 6 insercions (0,60%)
- 16.- Distr. de Sant Martí. 5 insercions (0,50%)
- 17.- Relacions Territorials. 5 insercions (0,50%)
- 18.- Centre Gestor d'Esports. 5 insercions (0,50%)
- 19.- Publicacions. 5 insercions (0,50%)
- 20.- Urbanisme. 3 insercions (0,30%)
- 21.- Parcs i Jardins. 3 insercions (0,30%)
- 22.- Distr. de Sant Andreu. 3 insercions (0,30%)
- 23.- Distr. de Sants-Montjuïc. 3 insercions (0,30%)
- 24.- Via Pública. 3 insercions (0,30%)
- 25.- Personal. 3 insercions (0,30%)
- 26.- Benestar Socials. 2 insercions (0,20%)

Pel que fa a aquestes dades cal contextualitzar el primer lloc que ocupava Àrea d'Informació de Base, ja que es carregaven a aquest àmbit tots els anuncis de concurrència d'ofertes.

A més, l'alt nombre d'insercions de Paisatge Urbà és necessari contextualitzar-lo en el marc de la campanya "Barcelona, posa't guapa" d'aquells anys.

I certament, és conjuntural el tercer lloc de "Jocs Olímpics".

Per acabar, cal comentar que la suma de les insercions dels districtes tan sols va representar el 2,90% del total.

Insercions publicitàries a diaris

- 1.- La Vanguardia. 232 insercions (23,77%)
- 2.- *El Periódico*. 203 insercions (20,79%)
- 3.- El País. 180 insercions (18,44%)
- 4.- Diari de Barcelona. 141 insercions (14,44%)
- 5.- Avui. 109 insercions (11,16%)
- 6.- Altres mitjans (El Observador, ABC, Sport, Mundo Deportivo, etc.). 111 insercions (11,37%)

Cal observar que, malgrat que la gran majoria dels anuncis es feien en català, només el 25,63% van ser insercions en diaris que aleshores es publicaven en llengua catalana (el 74,37% es va fer en diaris en castellà).

Insercions publicitàries segons mesos d'aparició

- 1.- Desembre. 135 insercions (13,83%)
- 2.- Setembre. 117 insercions (11,98%)
- 3.- Març. 96 insercions (9,83%)
- 4.- Maig. 92 insercions (9,42%)
- 5.- Gener. 91 insercions (9,32%)
- 6.- Febrer. 89 insercions (9,11%)
- 7.- Juliol. 85 insercions (8,70%)
- 8.- Octubre. 81 insercions (8,29%)
- 9.- Juny. 74 insercions (7,58%)
- 10.- Novembre. 56 insercions (5,73%)
- 11.- Abril. 35 insercions (3,58%)
- 12.- Agost. 25 insercions (2,56%)

Insercions publicitàries segons les mides dels anuncis

- 1.- Mida 2 x 3. 191 insercions (19,57%)
 - 2.- 1 pàgina sencera. 168 insercions (17,21%)
 - 3.- Mida 2 x 4. 118 insercions (12,09%)
 - 4.- Mida 2 x 2. 79 insercions (8,09%)
 - 5.- Mida 2 x 5. 54 insercions (5,53%)
 - 6.- Mida 3 x 3. 52 insercions (5,33%)
- Total: 662 insercions (68,03% del total)

Val a dir que aquestes dades tenen una certa relativitat pel fet que els mòduls publicitaris variaven segons els mitjans.

Però ens podem adonar que predominaven les insercions petites (el mòdul 2 x 3 es fa servir en 1 de cada 5 anuncis) i les de pàgina sencera (una mica més d'una de cada 6).



Les primeres actuacions de publicitat institucional

Fina Pla i Viladecans

Aquest altre article dedicat a les tasques de gestió publicitària que es realitzaven a Barcelona-Informació, Fina Pla l'inicia recordant les grans campanyes institucionals de l'Ajuntament.

Tot seguit, des de la seva experiència personal, parla dels primers anys del telèfon 010 i del moment en què el pressupost de publicitat municipal s'incorporà al servei municipal, essent ella la qui gestionava els comptes.

L'autora de l'article, Fina Pla (a l'esquerra), acompanyada d'Eva Gil, cap al 1987. (Arxiu particular).

Molt ha plogut, molt, i moltes coses han passat pel que fa al tractament de la publicitat institucional a l'Ajuntament de Barcelona.

La posada en funcionament del 010 i de Barcelona-Informació va coincidir aproximadament en el temps amb l'inici de les primeres actuacions de publicitat municipal, des del punt de vista de campanyes de comunicació. La primera campanya va ser l'anomenada "Barcelona, més que mai". Impulsada per Enric Casas, es va iniciar el 1984 dins el mandat de Pasqual Maragall. Va tenir una repercussió ciutadana prou important, cosa que es demostra pel fet que és recordada encara avui.

Val a dir, però, que des d'aleshores i fins al 2011, amb les diverses conjuntures de canvi polític, hi ha hagut un seguit d'eslògans prou importants per ser recordats. Entre d'altres "Visc(a) Barcelona" o "Barcelona batega!".

Vora 35 anys des del retrovisor personal

Miro uns anys enrere per veure com vaig arribar a ser responsable de publicitat a Barcelona-Informació, des de la vessant administrativa i econòmica.

Fent un esforç de memòria (no m'agradaria confondre els anys), recordo que va ser cap a l'any 1984 quan es van posar en marxa el Servei d'Informació Ciutadana (aleshores a través del telèfon 318 25 25) i l'Oficina d'Informació al Públic de la plaça de Sant Jaume. Aquest any 1984 vaig entrar a l'Ajuntament realitzant funcions d'informadora.

En aquesta època el director d'Informació era Josep Maria Canals i el cap de la Unitat d'Informació era Xosé Nóvoa.

A partir de llavors es va encetar una època engrescadora, la qual tinc present amb molta enyorança, perquè no tan sols ens vàrem formar com a informadores i informadors, sinó que cada dia s'aprenia quelcom nou.



Postal de Nadal de Barcelona-Informació (aproximadament del 1994) que evoca com al servei telefònic 010 hi havia la premissa de contestar-ho tot... excepte una pregunta

La ciutat i el ciutadans eren les raons de la nostra feina i cadascun de nosaltres aportava tot el que coneixia, de forma gairebé involuntària i incondicional. Aleshores no hi havia una centraleta telefònica i sonaven els telèfons de forma aleatòria.

Encara recordo el *quartet* on es van instal·lar els telèfons a la plaça de Sant Jaume de forma provisional, abans d'anar finalment a la plaça de Carles Pi i Sunyer, al llavors Edifici d'Estadística. Allà es va muntar un servei millor dimensionat i amb condicions adequades.

El *quartet* dels telèfons era a l'antiga Oficina de Troballes. El vàrem fer nostre i, quan tocava treballar dissabtes, fins i tot col·laboràvem en repassar taules i fer endreça.

L'any 1987 ens vàrem traslladar a l'avinguda de les Drassanes i ja amb un equip més gran vaig treballar de supervisora del telèfon 010. El servei era 24 hores sense interrupció i fèiem torn de nit compaginant amb la centraleta de la Guardia Urbana al carrer de Lleida. Tot eren anècdotes llavors. Hi havia molt bon ambient.

Érem tots molt joves, amb ganes d'aprendre i implicats en la feina.

La gestió de la publicitat des del 010

Entre el 1988 i 1989 es va incorporar a Barcelona-Informació el pressupost de la Publicitat Municipal. Aleshores el cap era Xosé Nóvoa, i el responsable directe del 010 era Jordi Camallonga. Va ser en aquest moment quan se'm va proposar de fer la gestió i administració del pressupost publicitari.

A les acaballes dels anys vuitanta es va esdevenir una època en què Barcelona destacava com a ciutat arreu del món, per la seva obertura a la democràcia i per la mítica frase d'atorgament dels Jocs Olímpics: "A la ville de... Barcelona!". En la conjuntura de les properes olimpíades, Barcelona iniciava la seva transformació urbanística. Va ser llavors quan la ciutat va fer el seu pla de transformació, el qual s'havia de comunicar a la ciutadania.

Amb gran il·lusió i empatia va tenir lloc la cerimònia inaugural dels Jocs Olímpics.

Puc comentar la informació pel que fa a la gestió administrativa, ja que era realment del que jo m'ocupava, de forma que gestionàvem les insercions informatives i publicitàries de l'Ajuntament, amb l'objectiu de racionalitzar el que es feia i també d'abaratir-ne els costos.

Per portar a terme les accions de comunicació i de campanyes publicitàries calia contractar, d'una banda, l'agència que realitzava la part creativa i de disseny, i de l'altra els espais en diferents suports (diaris, revistes, etc.).

La gestió econòmica i administrativa de la publicitat no sempre va formar part de la mateixa Direcció dins l'organigrama municipal. En aquest sentit vull evocar els anys en què, des de Barcelona-Informació i sota la direcció de Xosé Nóvoa, es van dedicar els esforços plenament a implementar un model de gestió publicitària eficaç.



Fotografia de personal de diversos serveis de Barcelona-Informació, cap al 1995. (Arxiu particular).

Canvis de gestió publicitària

Les formes de gestió de la publicitat municipal han anat canviant des d'aleshores. L'any 1998 es va adjudicar el primer contracte d'homologació de les centrals de mitjans.

A través de les centrals es vehiculava qualsevol anunci que l'Ajuntament volgués tramitar. Aquesta modalitat funciona encara ara, però els diferents plec de clàusules administratives han estat cada vegada més ajustats a les necessitats comunicatives de l'Ajuntament i sempre d'acord amb la Llei de contractes del sector públic.

Les modificacions estructurals internes es van seguir produint, i la llavors Direcció de Comunicació i Qualitat, comandada per Enric Casas, va incorporar definitivament el 010 com a Servei d'Informació Ciutadana, amb Mercè Massa com a responsable. L'any 2004, Marta Continente va agafar-ne el relleu i va potenciar el web municipal.

La gestió de la publicitat municipal no ha deixat de formar part en cap moment d'aquesta Direcció de Comunicació, i en l'actualitat, amb el Govern d'Ada Colau, la Direcció d'Atenció Ciutadana entra a formar part de la Gerència de Drets a la Ciutadania i se separa de la nostra Gerència.

[Fina Pla i Viladecans estigué vinculada a Barcelona-Informació del 1984 al 2004, entre d'altres responsabilitats, com a responsable administrativa i econòmica de publicitat]



Banderola de Barcelona-
Informació situada a l'espai
públic.

Aproximació als costos de Barcelona-Informació

Armand Gasulla

A les planes d'aquest llibre trobareu diverses referències a la tasca del personal que ha treballat a Barcelona-Informació des dels seus albars. Aquest ha estat un dels grans valors del servei, al qual es destinava força recursos econòmics.

Però el del personal era tan sols una part del que representaven els costos de Barcelona-Informació.

Al desembre del 1990 es feu un estudi que pretenia ser una anàlisi de la rendibilitat dels serveis que es prestaven.

Més que les xifres absolutes, cal observar amb deteniment els percentatges que representaven, per apreciar el que invertia l'Ajuntament en el manteniment d'aquest ens de comunicació amb la ciutadania.

L'evolució del projecte olímpic generà una grandíssima inversió, una part important de la qual correspongué a l'Ajuntament de Barcelona.

Quan encara faltava un any ben llarg per a l'inici de la cita olímpica era ben evident que, pensant en el futur més proper, caldria que l'organització municipal sabés gestionar una situació d'ajustament econòmic que es veia inevitable.

Barcelona-Informació fou una part de l'engranatge municipal que també hauria de sotmetre's a aquesta retallada. És per això que, coincidint amb el tancament del primer lustre del seu funcionament, es feu una anàlisi aprofundida dels costos d'aquest ens municipal. Aquesta anàlisi se centra en les despeses que representà el servei l'any 1990.

La viabilitat de Barcelona-Informació com a idea fonamental

Sens dubte, en aquell moment d'alta tensió de la ciutat que s'apropava a l'inici de les Olimpíades, es valorava molt el que significava Barcelona-Informació, aleshores un dels serveis municipals millors considerats per la ciutadania. És per això que en cap moment es plantejà la liquidació del 010 i altres serveis. Ans al contrari, era imprescindible que seguissin funcionant, això sí, fent-los econòmicament sostenibles.

De forma que l'estudi es feu amb la vista posada en dos objectius, la inevitable reducció de costos i l'augment d'ingressos (el finançament del servei entrava de ple en la dinàmica de venda de prestacions).



Treballadors de Barcelona-
Informació en una visita al Saló de
Cent de l'Ajuntament.
(Arxiu particular).

I malgrat que l'aspecte econòmic era important, en l'estudi es posava èmfasi en una anàlisi d'altres consideracions, desglossat en els aspectes d'impacte d'audiència i beneficis socials

Com dèiem, l'informe es feu per al període de tot un any, el 1990. S'acabà cap a mitjans de novembre del 1990, de forma que les dades dels 10 primers mesos de l'any eren reals i les dels mesos de novembre i desembre s'obtingueren a partir d'una extrapolació.

Es van tenir presents les amortitzacions, que en general es calculaven per a períodes de 10 anys i, en el cas de tecnologies avançades, es preveia un període de 5 anys. És per això que cal entendre que un dels principals equipaments de Barcelona-Informació, la central de distribució automàtica de trucades (també anomenada ACD, sigla d'Automatic Call Distributor), instal·lada l'any 1986, ja estaria gairebé amortitzada en el moment de l'elaboració de l'estudi.

Una altra dada important a tenir present és que l'estudi no tingué en consideració els costos dels locals singulars i els manteniments dels espais de les oficines de les places de Sant Jaume i Sant Miquel.

Centres de cost i xifres bàsiques

L'estudi va reflectir l'estructuració de Barcelona-Informació en els tres centres de cost en què s'estructurava el servei:

- Informació personalitzada - Telèfon 010
- Servei de Gestió de la Informació
- Servei de Tràmits per Telèfon

La suma dels costos de l'any 1990, la xifra fonamental a retenir, fou de 606.019.965 pessetes, el que equival a 3.642.253,34 euros.

A partir d'aquest punt totes les xifres s'expressen calculades en euros.

Servei d'Informació Personalitzada - Telèfon 010

De forma concreta, els costos d'informació personalitzada-Telèfon 010, aquell 1990, foren:

- Personal	1.539.199,11 euros (60,23%)
- IMI	611.688,68 euros (24,03%)
- Telefonia i Audiotex	215.739,84 euros (8,42)%
- Assignació serveis centrals	140.256,41 euros (5,49%)
- Locals (planta 7a de l'Edifici Colom)	28.435,74 euros (1,12%)
- Consums	17.729,86 euros (0,69%)
TOTAL	2.553.049,64 euros (100,00%)

Amb aquestes dades es va calcular que el cost mitjà aproximat per trucada atesa des del telèfon 010 (tenint present la xifra aproximada de dos milions de trucades ateses l'any 1990):

2.553.049,64 euros/2.000.000 trucades = 1,27 euros per trucada

Servei de Gestió de la Informació - Productes diversos

Els costos del Servei de Gestió de la Informació, aquell 1990, foren:

- Personal (22 persones)	403.409,05 euros (58,47%)
- IMI	114.050,65 euros (16,52%)
- Consums (edicions, telèfons i altres)	75.126,51 euros (10,88%)
- Assignació serveis centrals	58.914,56 euros (8,54%)
- Locals (70% de la planta 4a de l'Edifici Colom)	19.875,57 euros (2,88%)
- Centre de Serveis Videotext	18.631,38 euros (2,71%)
TOTAL	690.007,72 euros (100,00%)

Servei de Tràmits per Telèfon

En aquest cas, els costos del Servei de Tràmits per Telèfon de l'any 1990 foren:

- Personal	243.587,18 euros (64,48%)
- IMI	53.719,76 euros (14,22%)
- Consums	41.469,84 euros (10,97%)
- Telefonia	16.321,05 euros (4,32%)
- Locals (30% de la planta 4a de l'Edifici Colom)	11.495,05 euros (3,04%)
- Sistema Wang (xarxa local)	11.148,77 euros (2,95%)
TOTAL	377.741,65 euros (100,00%)

Importància dels costos segons conceptes i centres de cost

En resum, segons els tres centres de cost, les xifres foren:

- Informació personalitzada	
- Telèfon 010	2.553.049,64 euros (70,09%)
- Servei de Gestió de la Informació	690.007,72 euros (18,94%)
- Servei de Tràmits per telèfon	377.741,65 euros (10,97%)
Total Costos Barcelona-Informació	3.642.253,34 euros (100,00%)

Aquesta xifra de 3.642.253,34 euros es desglossaria d'aquesta forma si s'expressés per conceptes:

- Personal	2.332.438,36 euros (64,00%)
- IMI	779.459,09 euros (21,40%)
- Telefonia	216.128,97 euros (5,90%)
- Consums	197.449,79 euros (5,40%)
- Locals de lloguer	71.065,07 euros (2,00%)
- Videotext	18.631,38 euros (0,50%)
- Audiotex	15.931,92 euros (0,43%)
- Xarxa 900	11.148,77 euros (0,30%)
TOTAL:	3.642.253,34 euros (100,00%)

Costos de les oficines d'atenció ciutadana de les places de Sant Jaume i Sant Miquel

L'informe també entrà en el càlcul del cost de les dues oficines.

Les despeses imputables a tots dos centres (incloent-hi altres serveis col·laterals) fou de 187.148,74 euros.

D'altra banda, com a referència es prengué la xifra de 145.586 consultes hagudes a les dues oficines l'any 1989.

A partir d'aquestes dades tindriem el cost per atenció:
187.148,74 euros / 145.586 atencions = 1,28 euros/atenció

Altres costos

- Audiotex – Autoservei d'atenció telefònica

Es parteix de la xifra aproximada de 300.000 trucades ateses l'any 1990 pel servei d'Audiotex.

Aquesta xifra es posà en relació amb els 45.060,88 euros de cost del servei aquell any, cosa que donà com a resultat 0,15 euros/trucada

- Sistemes d'informació tecnològics

En aquest cas es parteix de la xifra aproximada de 72.000 moviments d'actualització dels sistemes d'informació (equipaments, agenda, tràmits, etc.)

Aquesta xifra es posà en relació amb els 83.808,84 euros de cost del servei aquell any, cosa que donà com a resultat 1,16 euros/actualització.

- Difusió d'informació per sistemes tradicionals (paper)

En aquest apartat s'inclouen les explotacions d'aquesta tipologia de continguts de l'any 1990.

a) Llistats i etiquetes... aproximadament es feren uns 325 conjunts per uns 20 conceptes/unitats d'informació seleccionats, la qual cosa donà 6.500 unitats d'informació

b) Notícies... aproximadament es feren:

1) Carpeta/recull diari: aproximadament s'elaboraren 245 conjunts per a uns 10 conceptes/unitats d'informació = 2.450 unitats d'informació

2) Recull de notícies (explotació diaris): aproximadament es feren uns altres 245 conjunts per a uns 6 conceptes = 1.470 unitats d'informació

En total, entre la carpeta/recull diari i el recull de notícies, es recolliren uns 3.920 unitats d'informació

c) Agendes selectives

1) Quinzenals: 26 conjunts/any per a uns 300 actes recollits, aprox. = 7.800 unitats d'informació

2) Mensuals: 12 conjunts/any per a uns 250 actes recollits, aprox. = 3.000 unitats d'informació

3) Trimestrals: 4 conjunts/any per a uns 250 actes recollits, aprox. = 1.000 unitats d'informació

4) Puntuals (carnestoltes, Sant Joan, Nadal): 3 conjunts/any per a uns 300 actes recollits, aprox. = 900 unitats d'informació

El sumatori total d'unitats d'informació (de Llistats i etiquetes, Notícies i Agendes selectives) donà com a resultat unes 23.120 unitats.

El sumatori dels conjunts donà com a resultat uns 860 conjunts

D'altra banda, es calculà que els costos de totes aquestes explotacions fou de 26.923,38 euros

A partir d'aquestes xifres podem calcular:

- Cost dels conjunts d'explotacions:

26.923,38 euros/860 conjunts = 31,30 euros/conjunt

- Cost de les unitats d'informació:

26.923,38 euros/23.120 unitats = 1,16 euros/unitat d'informació



Treballadors de Barcelona-
Informació en una visita al Pavelló
Mies van der Rohe.
(Arxiu particular).

Barcelona-Informació als anys noranta

Reducció de serveis, pujada de tarifes i “metropolització”

[Armand Gasulla]

Generació #30anys010 i alguna cosa més

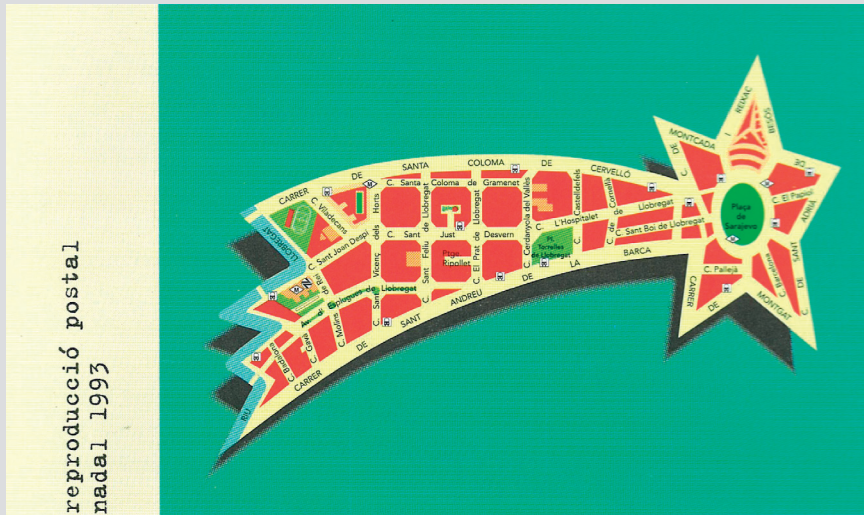
[Núria Fradera]

Els Departaments de Comunicació. De la Informació de Serveis a la Comunicació de Proximitat.

[Rosa Pueyo]

Reducció de serveis, pujada de tarifes i “metropolitització”

Armand Gasulla



Postal de Nadal de 1993 de Barcelona-Infomació. L'estrella és composta per carrers amb noms dels diversos municipis metropolitans.

Els Jocs Olímpics havien estat un èxit rotund. La ciutat no havia afrontat mai un repte tan majúscul com aquell, amb tanta il·lusió.

Tanmateix, a l'endemà de la finalització de les competicions, s'havia de gestionar el deute resultant i la “desinflada” generalitzada.

La dedicació de tot l'Ajuntament al desafiament olímpic havia estat molt gran. L'energia i, sobretot, els recursos que s'hi dedicaren foren enormes i la maquinària municipal estava exhausta.

Quina era la situació del telèfon 010 i de Barcelona-Infomació?

Morir d'èxit. Saturació del servei del telèfon d'informació

Una primera consideració molt important a tenir present era l'alta qualitat que ofería el servei del 010 (respostes immediates i la garantia de retrucada posterior per a les demandes de més difícil resposta), en relació amb el cost molt econòmic que tenia per als seus usuaris (més endavant veurem que el preu era el d'una trucada normal, ja que una part era finançada per l'Ajuntament).

Si a això sumem que entre el 1985 i el 1994 l'accés a les tecnologies dedicades a la comunicació amb la ciutadania era llunyana respecte als veïns i veïnes de la ciutat (l'Ajuntament de Barcelona no entrà a Internet fins al 1995), podem entendre l'èxit absolut del servei telefònic, que any rere any batia el seu rècord de recepció de trucades.

El present article vol ser la reconstrucció de Barcelona-Infomació durant el període 1992-1998 a partir de l'accés a diverses fonts documentals, fonamentalment notícies aparegudes a la premsa al llarg d'aquests anys.

Es tracta d'una història que començà a construir-se a partir de la crisi postolímpica, que té diversos episodis polèmics al voltant d'un servei, el telèfon 010, que havia de sobreviure entre la seva viabilitat econòmica i la projecció metropolitana.



Plana del diari *El Periódico* del 21 d'octubre de 1996, dedicada a la situació del servei telefònic 010.

Tanmateix després d'uns primers anys de gran ascens pel que fa a plantilla i a equipament tècnic, s'aturà el creixement en la inversió del 010 i de Barcelona-Informació en general, de forma que l'increment anual del nombre de comunicacions depassava de molt la possibilitat d'atenció a totes les trucades. El resultat era que una quantitat important es perdien, no eren ateses.

Per comprendre aquesta situació situem-nos a l'any 1992 en què, segons les fonts consultades, es van produir 2.000.000 de trucades al 010, una part molt important de les quals no foren ateses.

A la plana 19 d'*El Periódico* del 21 d'octubre de 1996, es podia llegir el següent respecte a la saturació del telèfon 010:

"El archiconocido 010. En el último año no ha podido atender ni a la mitad de las llamadas que ha recibido, ante lo cual sus responsables se han decidido a abrir un concurso para que una empresa privada se encargue de las demandas sobrantes. Parte del servicio se privatizará, al menos temporalmente. Los datos son contundentes. De los 5,2 millones de intentos de contactar con el 010 registrados entre julio de 1995 y junio de 1996, solo lograron su objetivo 2,3 millones". [un 44,23% del total]

Aquest altre paràgraf, d'una informació del diari *El Mundo* de març del 1997, ens facilita el fet clau del que passava durant aquests anys:

"El Ayuntamiento recibe unos tres millones de llamadas al año y estima que, debido a la saturación, un cincuenta por ciento de las llamadas queda sin contestar."

Com es pot veure, l'atenció telefònica presentava en aquest període un greu problema de saturació.

El servei telefònic, literalment, es moria d'èxit.

Aquest fet contrasta amb el paràgraf següent, que consta a la revista ciutadana Barcelona-Informació de febrer del 1998:

"Des de fa uns mesos el 010 ha experimentat una millora evident. Avui dia [...] el 010 mai comunica, i contesta el 95% de trucades que rep. Ahora, ha reduït el temps d'espera a un màxim de 15 segons. En conjunt, l'atenció telefònica ha crescut un 80%: entre 1996 i 1997 s'ha passat d'1.335.647 a 2.393.171 trucades ateses."

Com és que es passa d'una pèrdua d'atenció de trucades d'aproximadament un 50% a tan sols un 5%? Què és el que succeeix entre els anys 1992 i 1998?

Reducció del servei i de la despesa

Tornem a l'any 1992. La paraula clau és *austeritat*.

Amb el peveter de l'Estadi Olímpic apagat de feia poc, s'implantà una primera mesura de retallada de la despesa al servei telefònic. Si bé des del 1985 el telèfon predecessor (el 318 25 25) i el mateix 010 facilitaven informació les 24 hores del dia, el setembre del 1992 es procedí a interrompre aquest funcionament continuat per implantar un nou horari, els feiners de 7.00 a 23.00 hores i els festius de 9.00 a 14.00 hores. En les hores no cobertes des de Barcelona-Informació s'oferia tan sols el servei de l'Audiotex, de missatges gravats.

Amb un horari més curt, teòricament no era necessari el mateix nombre de treballadors. Per això es començà a convidar part de la plantilla a trobar lloc a altres departaments de l'Ajuntament.

El juny del 1993 La Vanguardia explicava aquests fets en un article que posava en relació tot plegat amb el projecte de 010 Metropolità, que s'estava impulsant en aquells moments. Concretament sobre la reducció del servei es podia llegir:

“Aquella reducció de servicio se justificó por razones de rentabilidad, al suprimirse la cobertura en las franjas de menor demanda. En la nueva etapa se buscará la rentabilidad, no solo con el aumento del coste de la llamada, sino con una nueva oferta de información automatizada dirigida específicamente, no ya al ciudadano, sino a empresas que demande información seleccionada y permanente sobre datos económicos de Barcelona.

José Novoa [...] confirmó a *La Vanguardia* que se está negociando y preparando la nueva estructuración y oferta del 010, aunque no pudo avanzar más detalles.”

Com es pot veure, a més de la reducció del servei i de personal, planejava aleshores l'encariment del preu del servei.

Entroncar amb la proposta del 010 Metropolità

Paral·lelament a la finalització dels Jocs es començà a posar fil a l'agulla en una idea que feia temps que es treballava: ampliar l'abast del servei del 010 a l'àmbit metropolità.

Molts arguments donaven suport a aquesta proposta: l'experiència d'un servei consolidadíssim i reconegut per la seva qualitat; el fet que ja es responia a qüestions de més enllà del terme municipal de Barcelona; l'evidència que hi havia una demanda de fora del

municipi, i finalment, es pensava que l'ampliació del servei a l'àmbit metropolità no hauria de significar un daltabaix organitzatiu i de recursos (més aviat era a la inversa, amb l'ampliació s'aprofitarien millor la infraestructura del servei i s'optimitzaria el que ja existia).

Tot plegat amb el fet que el telèfon de tres xifres (010) tan sols era accessible dins la ciutat i que des de fora dels barris de Barcelona s'havia de trucar a un número de set xifres.

De forma que el 1993 va avançant el projecte, ja amb l'auspici de l'ens de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), tal com s'expli- cava al diari *Avui* de 9 de novembre d'aquell any:

“L'Àrea Metropolitana de Barcelona manté el projecte d'ampliar el servei d'informació telefònic barceloní, 010, a la resta de municipis que integren l'entitat. [...] Les previsions dels responsables del 010 assenyalen l'any que ve com a termini per iniciar el nou servei.”

Tanmateix, per a la implantació del 010 metropolità hi havia dos aspectes que s'havien de resoldre i que estaven íntimament entrela- çats. El primer era que s'havia de produir la inevitable aprovació de la Direcció General de Telecomunicacions de l'aleshores Ministeri d'Obres Públiques. I la segona era la qüestió de l'augment de les tarifes del servei.

Signatura del conveni amb la Mancomunitat de Municipis

Passaren uns pocs mesos i el juliol del 1994 es produí la signatura del conveni que feia accessible el telèfon 010 des de 26 municipis de l'aleshores Mancomunitat de Municipis, tots a excepció de Sant Cugat, que no volgué acollir-se al conveni.

El diari *La Vanguardia* ho explicava amb aquestes paraules:

“Ayer el segundo teniente de alcalde de Barcelona, Joan Clos, el vicepresidente de la mancomunidad, Joan Blanch, y los presidentes de las entidades metropolitanas de transportes y medio ambiente integradas firmaron el convenio que [...] permitirá centralizar en el 010 la información de la base de datos del Ayuntamiento de Barcelona, al que se añadirán las informaciones del resto de municipios adscritos a la mancomunidad y la base de datos sobre el transporte metropolitano hoy canalizada a través del número 412.00.00.”

Val a dir que la coordinació d'aquestes bases de dades no estigué enllestida fins a primers de l'any següent, el 1995.

Sindicatos y organizaciones vecinales rechazan la privatización del 010

JOAQUIMA UTRERA. Barcelona
La privatización del teléfono de información municipal 010 entraña riesgos para la confidencialidad de los datos personales de los barceloneses. Así lo creen CC OO, UGT y la FAVB, que alerta-

ron ayer sobre la prevista desaparición de las 150 líneas con prefijo 900 (gratuitas) que el Ayuntamiento quiere que sean absorbidas por el 010. Esto haría que los usuarios pagaran 105,7 pesetas por cada tres minutos.

El Ayuntamiento puso en marcha hace 10 años el teléfono 010 —que lleva registradas desde entonces más de 18 millones de llamadas—, pero ha sido en los últimos dos años cuando la tramitación de buen número de gestiones municipales a través del teléfono ha cobrado fuerte impulso, lo cual permite a muchos barceloneses ahorrar tiempo y desplazamientos. Al dispararse la demanda no tardaron en bloquearse las centralitas del 010, lo cual dio lugar a muchas quejas de los usuarios por un servicio que impedía atender al 40% de las llamadas.

El Ayuntamiento adjudicó el servicio a la empresa Estratel, del grupo Telefónica. Mientras los sindicatos consideran que con esta operación se han abierto de par en par las puertas a la privatización, desde el Ayuntamiento se afirma que la adjudicación persigue atender el 90% o 95% de

la demanda, manteniendo la misma calidad.

Vecinos y sindicatos expresaron su preocupación sobre la privacidad de los datos confidenciales que, en su opinión, no puede garantizarse si una empresa privada tiene acceso a los mismos. Destacan que los funcionarios y empleados municipales están sujetos a una disciplina laboral que castiga con dureza a quien desvela información de particulares. El Ayuntamiento descarta cualquier filtración diciendo que aunque una empresa privada tiene acceso a las bases de datos municipales, su utilización se ajustará a lo que marca la ley orgánica de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

Detrás de la reestructuración del 010 los sindicatos señalan que está el deseo del gobierno municipal de obtener una nueva

fuerza de ingresos y de ahorrarse el gasto que le representaría ampliar la plantilla. Según los datos oficiales, de cada 91,20 pesetas más IVA que se facturan por 16 pasos, 57 pesetas van a parar al Ayuntamiento y 34 a Telefónica.

Respecto a las líneas gratuitas que tienen el prefijo 900, el Ayuntamiento ha decidido que desaparezcan —aunque aún no ha determinado el plazo— y englobarlas en el 010 a modo de “ventanilla única”, explicó la directora de servicios de Barcelona Información, Mercè Massa. De hecho, en las nuevas notificaciones municipales y en los folletos de reciente edición sólo aparece el 010. El Ayuntamiento no cree que el cobro de estas llamadas suponga un descenso de las mismas: “El ciudadano prefiere pagar 100 pesetas que tener que trasladarse a hacer una gestión a la oficina municipal de turno”, añadió Massa.

Informació sobre la privatització parcial del servei telefònic 010, apareguda a *El País* el 5 de març de 1997.

Encariment del preu del servei. Un futur incert.

A banda del que s'estava gestant des de Catalunya, es preveïa que l'autorització de la Direcció General de Telecomunicacions al projecte del 010 metropolità hauria de significar un important increment en el preu de les trucades. Es parlava en aquell moment d'igualar el preu del 010 al que cobrava Telefónica pels seus serveis d'informació 003 (unes 129 pessetes cada 3 minuts).

Fins aleshores les trucades al 010 tenien el cost d'una trucada normal, ja que la resta del que significava el servei era finançat per l'Ajuntament de Barcelona.

El periòdic *Nou Diari* expressava aquests fets, també el juliol del 1994, especulant sobre el preu de les trucades amb motiu de la “metropolització” del 010:

“L'ampliació de l'abast del telèfon d'informació possibilitarà que 1.300.000 persones més puguin utilitzar el servei que actualment dona Barcelona-Infomació, de manera que dels dos milions de

trucades es passarà als quatre milions. [...] L'AMB està estudiant la possibilitat de repartir els costos entre l'Administració i l'usuari, posant-hi el preu de 100 pessetes per trucada, que hauria d'aprovar el Govern central.”

Una altra notícia, publicada el 30 de juny de 1993 pel diari *Avui*, també aprofundia en l'encariment del servei:

“Actualment trucar al servei del 010 costa a l'usuari unes vuit pessetes cada tres minuts, mentre que el cost que suposa a l'Administració local atendre la trucada és de 150 pessetes, segons el càlcul dels mateixos responsables d'aquest servei d'informació. Amb l'aplicació de la nova tarifa s'intentarà que l'usuari arribi a pagar la meitat del cost real del servei”, explica Xose Novoa. [...] El plantejament econòmic que es fan els directius del 010 Barcelona-Infomació consisteix a rebaixar els costos del servei fins situar el valor de cada trucada de 3 minuts entre les 100 i les 120 pessetes. Així de les 100 pessetes que pagarà l'usuari, entre 50 i 60 anirien a les arques municipals, després de descomptar el percentatge que es queda Telefónica i l'IVA”.

I per acabar aquest apartat, recollim aquestes línies que publicava *La veu del carrer*, òrgan de la FAVB, al número de febrer del 1994, un article signat per Mariona Mayoral en què es deia:

“Què està passant al 010? A qualsevol observador de la política municipal no se li escapa que al popular servei d’informació de l’Ajuntament de Barcelona li passa alguna cosa força seriosa. Fa uns anys el 010 (pioner a l’estat espanyol), va irrompre a la vida de la nostra ciutat amb un rètol publicitari massa ambiciós: ‘El telèfon que ho contesta tot’. Nou anys després continua creixent fins a fer-se metropolità, però serà més inassequible per als ciutadans i ciutadanes del carrer, que hauran de pagar més diners per utilitzar aquest servei. El futur del 010 és una altra incògnita. [...]”

Ja fa temps que es nota que el 010 ha deixat de ser la ‘nineta dels ulls’ de l’alcalde. Ara ni tan sols està assegurat el seu futur. El 010 pot passar a ser un organisme o una empresa, probablement depenent de l’Entitat Metropolitana. Encara no hi ha res segur, però en el pla presentat pels responsables municipals, això es donava pràcticament per fet en un futur no gaire llunyà.”

Entra en escena CETRAMSA

En tot aquest escenari apareix un altre actor, el Centre Metropolità d’Informació i Promoció del Transport (CETRAMSA), empresa pública encarregada, des de l’aleshores Entitat Metropolitana del Transport (EMT), de gestionar la informació sobre mobilitat.

Precisament es preveïa que el transport públic hauria de ser peça clau en el nou 010 metropolità. Com a mostra que s’havia d’assegurar el lligam entre els dos àmbits hi ha el fet que quan es posà en marxa definitivament el projecte metropolità, al mateix edifici de Glòries (al número 240 de l’avinguda Diagonal, on des del 1997 tingué els despatxos Barcelona-Informació), s’establiren també les instal·lacions de CETRAMSA.

En aquest cas disposem d’aquest fragment del 30 de juny de 1994 del diari *El País*, on es destaca:

“Durante los próximos meses se integrará en el servicio [de Barcelona-Informació] la información procedente del resto de municipios. Los responsables del proyecto pretenden tener los datos actualizados en el período de un año. El teléfono 010 estará conectado también con CETRAMSA, empresa informativa [de l’EMT].”

També es feu ressò de la participació de CETRAMSA el butlletí intern *La Municipal*, en el número 34, de setembre del 1993, on s’indicava:

“Aquest setembre s’ha posat en marxa la primera fase d’aquest procés [del 010 Metropolità] que acabarà d’aquí a un any, quan totes les poblacions de l’àrea metropolitana hi tinguin accés. El conveni, que es va signar l’estiu passat, també contempla la fusió del 010 amb el servei d’informació sobre el transport públic de la companyia pública CETRAMSA, així com la incorporació del sistema Audiotex —contestador automàtic intel·ligent—.”

Els costos de la posada en marxa del 010 Metropolità

Tal com es pot observar, l’Audiotex també jugà un paper clau en el projecte del 010 Metropolità. Molt especialment pel que fa a les franges en què no hi havia atenció telefònica personalitzada. A més l’Audiotex era aportat com a factor molt beneficiós, ja que facilitava l’obtenció d’informació i la realització de gestions a un cost molt menor del que haurien de tenir les trucades al 010 (recordem que les trucades a l’Audiotex valien unes vuit pessetes cada tres minuts, perquè no entraven en la normativa de les noves tarifes del 010). Els telèfons de l’Audiotex eren independents del 010, de set xifres i començant tots per “481” (tal com es pot apreciar en altres planes d’aquest llibre).

De forma que al que significaven les despeses del projecte del 010 Metropolità també calia afegir el de coneixement de l’Audiotex.

Així ho explicava el diari *Avui* de 30 de juny de 1993, valorant la posada en marxa del 010 Metropolità en 58 milions de pessetes:

“El cost del projecte d’extensió del servei del 010 als municipis metropolitans serà de 27 milions de pessetes, mentre que la implantació de l’Audiotex costarà 31 milions de pessetes, comptant que s’haurà de realitzar una campanya de promoció i llançament.”

El projecte del 010 Metropolità acabà implantant-se a cavall dels anys 1995 i 1996.

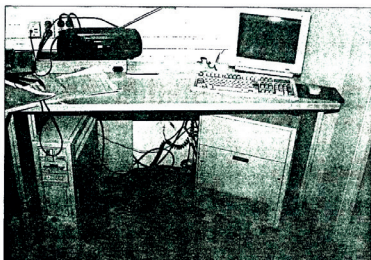
L'Ajuntament privatitza definitivament el 010

Comença l'Asseble
 Davant les qüestions de la ciutadania que consisteixen en la ineficàcia del 010, l'Ajuntament ha decidit privatitzar la xarxa d'una empresa de Telefónica. Si bé s'espera que el nou sistema serà en vigor aquest mateix mes de febrer, els sindicats no ho estan informant de Fabra de tota l'oposició. L'Ajuntament, per la seva banda, al·lega dificultats pressupostàries per justificar la privatització. Uns arguments que han estat abastament criticats per CCOO i UGT.

Quant a l'oposició la direcció del Servei Barcelona Informació, que engloba entre d'altres serveis el telèfon d'atenció al ciutadà 010, va decidir municipalitzar la Plantilla Telefònica d'aquest servei, els treballadors no cabien en un pla: el que semblava una política poc municipalista que tenia el seu conegut dels treballadors i que augmentava el total de respostes per l'atenció a l'Àrea Metropolitana podia canviar del tot.

Pero no va ser així. De fet, pocs mesos després, però treballadors sindicats van adonar-se que no tan sols es completava aquest canvi, sinó que ben aviat el 010 passaria a ser un servei privatitzat amb la contractació d'una empresa que feia d'atenció a les ciutadanes i ciutadans que no responien des de Barcelona Informació.

El telèfon dels tràmits 900 30 10 30 deia de ser gratuït. Els sindicats denunciaven la manca de voluntat negociadora. Estratèl de Telefónica passarà a gestionar les trucades de més de 20 segons d'espera



● Publiquem l'única foto que hem aconseguit de Barcelona Informació, on s'ha negat l'accés a CARRER

● **Política municipal**
 Aquest fet, que significa una aposta de la política municipal per al·lavorar els interessos de l'empresa privada amb diners públics de tots els ciutadans, ha suposat la gota que vessava el got i els sindicats han denunciat el nou sistema de "treball de 24 h" a la ciutadania. A més, recentment s'ha sabut que el telèfon de tràmits 900301000 passa al 010 però únicament en la publicació del calendari del contribuent.

No s'havia en cap moment que el nou servei deixi de ser gratuït. Tot un símbol de la línia municipal en els serveis públics.

Després d'una dècada de servei d'atenció al ciutadà, el telèfon del 010

80% dels treballadors tenen contractes de col·laboració social: el 010 a més a més de respondre qüestions de Barcelona salvant tota la població de l'Àrea Metropolitana. Un any després Ernest Maragall, sots-director de Serveis d'Informació de Batax, va voler privatitzar el servei, però al final el projecte d'abandó.

En un any es van arribar a obrir més de 400 treballs temporals.

"Pels treballadors és evident que el contractador no es preocupa de la qualitat que es pugui oferir", explica Carme Rosselló de CCOO-. Per nosaltres aquest sistema és un canvi cap a un altre més de la seva mateixa.

minuts o fecció (tot i que els sindicats diuen que val 120 pessetes el servei d'informació 004 de Telefónica, 157,5 pessetes. En total, i segons la factura val 81,20 més IVA) el contracte va decidir subcontractar l'empresa Estratèl (pertanyent al Grup Telefónica) perquè atorgués totes aquestes trucades que no es podien contestar directament.

"L'empresa privada és un autèntic desgravat. Alguns trucades poden trigar a respondre més de 15 minuts, tot i així acabant per atendre al ciutadà a un altre departament -continua Carme Rosselló-. Amb la subcontractació del telèfon de tràmits, els treballadors de l'empresa privada no estan preparats perquè no són especialistes en temàtica d'impressos. Això costarà molt més que els ciutadans i a més, es posen en perill les dades confidencials dels ciutadans".

● **Confidencialitat prioritària**
 "Qualsevol treballador que treballi a la nova plataforma privada -explica David Plantada, d'UGT- pot dir saber on viu cada ciutadà, amb què la seva salut, telèfon, al·lèrgies, cotxe, pis, negoci, si paga multes, etc. Podem tenir accés a totes les dades que gestiona l'Ajuntament. Però a nosaltres, els treballadors municipals, ens diferencia un aspecte: tenim un règim disciplinari estricte. Si mai surt una dada d'aquest tipus, a més de desaparèixer ens expulsió del sector públic; en canvi a ella només els tenen fora la integritat de les dades dels ciutadans com pels".

Així, els sindicats denuncien la manca de voluntat negociadora municipal, la reducció de la plantilla i la congelació salarial així com l'augment de la falta de diners.

"És totalment fals que digui que no tenim diners -afirma Rosselló-. Tot és que requereix un capital els magistren per un altre costat. Si volen reduir depeses han de fer-ho amb un mínim 100 treballadors i no els 74 que són ara (41 i 33 eventuals). El servei ha de reorganitzar-se internament i millorar, però més serà un servei eficaç".

D'altra banda, des d'UGT també es critica la possibilitat que el telèfon 900 gratuït del servei de la Tarradella dels subscrits pugui passar a dependre del 010. "Ja ho aconseguim que els jubilats, per tramitar-los la Targeta de Dependència -continua Ernest Maragall-

Informació relativa a la part de la privatització del servei d'informació telefònica 010, apareguda a *La Veu del Carrer*, en el seu número de gener-febrer de 1997.

Privatització i oposició. Controvèrsia de les dades personals

Els fets corrien en paral·lel i es produí un altre fet important: la privatització parcial del servei del 010.

Per introduir aquesta qüestió observem el que es podia llegir a *El Periódico*, del 10 de juliol de 2005. Una informació titulada "El 010 'inventà' un esfondrament al Carmel":

"Els que escolten aquest missatge arriben a creure, més de cinc mesos després, que s'ha produït una altra tragèdia al barri del Carmel. [...] Fonts del 010, privatitzat des del 1994, van assenyalar que la locució havia estat gravada al febrer, sense canvis des d'aleshores."

La privatització afectava el volum de trucades que no podien ser ateses pels treballadors municipals.

A la contractació d'aquesta part del servei (com hem vist abans, aproximadament un 50% de les trucades) es presentaren TGT (Grup Caixa), Iberphone, Estratèl (Grup Telefónica), Sertel (Grup ONCE), Promofon, Leader Line i Teleacción.

El servei fou atorgat el novembre del 1996 a l'empresa Estratèl, com s'ha esmentat, pertanyent al Grup Telefónica.

Més endavant Atento Telecomunicaciones España s. a. u. fou l'encarregat de la gestió. L'any 2005 se'n va signar una pròrroga de servei.

El 2008 la gestió anà a parar a mans de Qalytel Teleservices, que guanyà el contracte de gestió de les trucades excedents del 010.

Durant tots aquests anys foren repetitives les queixes de privatització del servei, que fou denunciat pels seus treballadors i sindicats.

Per demostrar-ho comencem per un primer retall de premsa del 5 de març de 1997, del diari *El Mundo*, en què es parla de la posició dels treballadors de plantilla de l'Ajuntament i dels sindicats:

"El personal del servicio de información del 010 asegura que la privatización, a cargo de la empresa Estratèl, filial de Telefónica, 'no garantiza la confidencialidad de los datos personales y encarece el servicio a los ciudadanos'. Según la representante de CCOO, Carme Rosselló, el Ayuntamiento se ha desentendido de los trabajadores municipales del 010 con la voluntad clara de acentuar el proceso de privatización. 'No atiende nuestras reclamaciones y nuestras propuestas para mejorar el servicio porque lo único que les interesa es la cuestión cuantitativa y la rentabilidad. [...] Según un representante de UGT en el Comité de Empresa, David Plantada, el Ayuntamiento no ha informado a los ciudadanos de la transfe-

rencia de algunos servicios de los diversos teléfonos 900 —todos gratuitos—, al 010, de pago. Entre éstos se encuentran los trámites relacionados con multas, que exigen casi siempre más tiempo del habitual para aclarar las dudas”.

També podem llegir aquesta segona notícia apareguda a *La Vanguardia*, el 3 d'abril de 1997:

“La privatización parcial del servicio de información ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona, el popular teléfono 010, llegará a los tribunales. La Junta de Personal y el comité de empresa del Ayuntamiento han presentado un primer recurso ordinario contencioso-administrativo contra el proceso de externalización del servicio. [...] El servicio de información telefónica del 010 se realiza por empleados del Ayuntamiento, no todos funcionarios, y por trabajadores de Estratel que deben atender el exceso de llamadas (las que superen los 20 segundos de espera). Todos los trabajadores, sean del Ayuntamiento o de Estratel, tienen acceso a datos fiscales y de padrón de los ciudadanos de Barcelona.”

En aquesta mateixa informació s'indicava que l'Ajuntament estava obligat a pagar a Estratel, l'any 1997, 150 milions de pessetes pel servei.

Fixem-nos en la darrera part del redactat de la notícia, que assenyalava l'accés a dades privades per part de treballadors de l'empresa. Sense entrar en profunditat en aquest fet, cal saber de la polèmica que això generà. Ho podem veure en aquesta informació del diari *El Mundo*, de l'11 de gener de 1998:

“Este diario ha comprobado cómo basta con entregar la matrícula de un vehículo para que el operador del 010 entregue al interlocutor la lista completa de sanciones de esta persona. Los telefonistas no exigieron, en estas llamadas, el DNI ni ningún otro dato identificativo. De hecho los propios telefonistas fueron los que facilitaron al periodista el nombre del conductor para cerciorarse si coincidían las identidades. La directora del 010, Mercè Massa, admitió que se pueden producir fugas de información, pero destacó que ‘hemos preferido ofrecer un servicio útil para el ciudadano antes que poner un sistema más seguro, pero también más farragoso’.”

La problemàtica de l'accés a dades personals per part de les empreses concessionàries no quedà tan sols en l'àmbit dels mitjans de comunicació. Durant anys fou recurrent la queixa dels grups polítics de l'oposició al Plenari municipal dels perills que suposava aquest fet.

Los trabajadores del 010 denuncian la privatización del servicio

● El Ayuntamiento ingresa por la tarifa mínima, de tres minutos, 105 pesetas, de las cuales 40 son para Telefónica

MANEL MANCHON

BARCELONA.— El Comité de Empresa y la Junta de Personal del Ayuntamiento de Barcelona han presentado un recurso contencioso administrativo contra el Consistorio por la privatización del servicio de información del 010. También presentarán otro contencioso por considerar que se vulneran los derechos fundamentales y denunciarán al Ayuntamiento ante la Agencia de Protección de Datos por el incumplimiento de la Ley.

El personal del servicio de información del 010 asegura que la privatización, a cargo de la empresa Estratel, filial de Telefónica, «no garantiza la confidencialidad de los datos personales y encarece el servicio a los ciudadanos». Según la representante de CCOO, Carme Rosselló, el Ayuntamiento se ha desentendido de los trabajadores municipales del 010 con la voluntad clara de acentuar el proceso de privatización. «No atiende nuestras reclamaciones y nuestras propuestas para mejorar el servicio porque lo único que les interesa es la cuestión cuantitativa y la rentabilidad».

El Ayuntamiento decidió su contratación a una empresa por 150 millones para que atendiera las llamadas no atendidas en determinadas horas punta. De esta manera Estratel se hace cargo de las llamadas que superan los 20 segundos en el 010. El comité de empresa denunció ayer que, además, el Ayuntamiento prevé unos ingresos para 1997 de 120 millones por el servicio del 010 y, en general, por los servicios de la Plataforma Telefónica d'Atenció al Ciutadà (PTAC). El Ayuntamiento decidió fusionar con el nombre de PTAC en enero de 1996 el teléfono del 010 con los teléfonos de trámite y de limpieza, que antes se conocían como los teléfonos 900 y que eran gratuitos.

Así, el Ayuntamiento ingresa por cada tres minutos de llamada al 010 —unidad mínima de coste— 105,7 pesetas, de las cuales 39,6 son para Telefónica. Por tanto la previsión es que se afecten para este año un total de 1.800.000 llamadas para alcanzar los 120 millones.

Según un representante de UGT en el comité de empresa, David Plantada, el Ayuntamiento no ha informado a los ciudadanos de la transferencia de algunos servicios de los diversos teléfonos 900 —todos gratuitos— al 010, de pago. Entre estos se encuentran los trámites relacionados con multas, que exigen casi siempre más tiempo del habitual para aclarar las dudas.

El servicio municipal del 010 lo componen 90 personas. Para los sindicatos no es lógico que se recurra a una empresa externa cuando la plantilla municipal es la mitad de la necesaria. Sin embargo no ha habido ninguna oferta pública para contratar más personal. La empresa filial de Telefónica, Estratel, ya ha formado, en cambio, a 120 personas para prestar el servicio, aunque con unos salarios de «explotación», según los sindicatos, y sin ningún tipo de convenio.

Notícia apareguda al diari
El Mundo el 5 de març de 1997

Qualytel tendrá acento alemán

Bertelsmann adquiere uno de los líderes de servicios telefónicos

INMACULADA MARDONES

La compañía de servicios telefónicos española Qualytel Teleser- vices tendrá a partir de ahora acento alemán. Ha sido adquirida por el grupo multimedia alemán Bertelsmann, a través de su filial Arvato AG, que se introduce así en el mercado español de los llamados *call centers*. El valor de la adquisición, autorizada por la Comisión Nacional de la Competencia, no ha sido desvelado.

Qualytel acaba de ganar el concurso para gestionar el teléfono de información municipal de Barcelona 010, tarea que también ha desempeñado en Ma-

drid. En Cataluña gestiona también el 061 (urgencias médicas) y el 112 de atención a clientes de Gas Natural. La compañía factura más de 130 millones de euros anuales y cuenta con una plantilla integrada por 6.000 personas a través de más de once plataformas repartidas por España, Argentina y Brasil.

Desde estas plataformas prestan servicio a más de siete ministerios, la Sociedad Pública de Alquiler, Tribunal Supremo, Agencia Tributaria, varios servicios asistenciales de la Junta de Andalucía, Calle 30 (circunvalación de Madrid), la atención a los clientes de Orange, Ono, Tele2,



Tomás Muriana, María José Romero y Vicente Olivenza. / I. G. M.

Jazztel y Arrakis, así como a los de ING Direct, Banesto, Bankinter, Banco Pastor, Sanitas y otras compañías del sector de la construcción, bebidas e informática.

La empresa fue fundada hace 10 años por Tomás Muriana, María José Romero y Vicente Olivenza, que comparten la dirección

y trabajan juntos desde hace más de 19 años. El acuerdo de compraventa incluye el compromiso de que seguirán al frente de la compañía. Para Olivenza, la incorporación a Arvato permitirá a Qualytel seguir creciendo y mejorar su posición nacional e internacional como líder en la

prestación de servicios de atención telefónica a sus clientes.

Arvato AG cuenta con más de 52.000 personas en plantilla a través de 270 filiales en todo el mundo. Presta servicios de impresión, asesoría financiera, gestión de clientes y logística, y pro-

Qualytel acaba de ganar la gestión del teléfono 010 de Barcelona

vee contenidos de entretenimiento digitales, entre otras actividades. Su presidente, Rolf Buch, valora la adquisición de Qualytel como un paso decisivo para ampliar la red internacional de Arvato y extiende la prestación de servicios a las administraciones públicas de Alemania, el Reino Unido y España. Arvato forma parte del gigante Bertelsmann, uno de los candidatos que se barajan para adquirir la cadena de televisión británica ITV. ■

El 010 engloba el servei gratuït de tràmits per telèfon. Queixes del món associatiu.

Un altre actor que es queixà del procés de privatització fou el del món associatiu. Ho veiem en el que es deia a l'article "L'Ajuntament privatitza definitivament el 010", publicat a la revista *La veu del carrer*, en el número de gener-febrer del 1997:

"Aquest fet, que significa una aposta de la política municipal per afavorir els interessos de l'empresa privada amb diners públics de tots els ciutadans, ha suposat la gota que vessa el got i els sindicats han denunciat en veu alta aquesta presa de pèl a la ciutadania. A més recentment s'ha sabut que el telèfon de tràmits 900301030 passa al 010."

Efectivament aquest era un darrer ingredient a sumar en tot el que passà durant el període 1992-1998. Tal com s'esmenta en l'article corresponent d'aquest llibre, l'any 1996 el telèfon 010 i el servei de tràmits 900 301 030 (que era gratuït), es fusionaren i donaren com a resultat la PTAC, la Plataforma Telefònica d'Atenció al Ciutadà.

Sobre aquest fet tenim aquesta informació apareguda al diari *El País*, de 5 de març de 1997:

"Respecto a las líneas gratuitas que tienen el prefijo '900', el Ayuntamiento ha decidido que desaparezcan —aunque aún no ha determinado el plazo—, y englobarlas en el 010 a modo de 'ventanilla única', explicó la directora de Servicios Mercè Massa. De hecho en las nuevas notificaciones municipales y en los folletos de reciente edición solo aparece el 010".

En el rerefons hi havia un fet clar: tot el que passava sota el paraigua del 010 perdia la gratuïtat.

Retall de premsa del diari *El País*, de 14 de setembre de 2008, en què es comenta, entre altres coses, que l'empresa Qualytel havia guanyat el concurs de gestió del servei telefònic del 010.

Anys de pagament i retorn a la gratuïtat

Arribats al moment de les conclusions, diríem que el període de finals del 1992 al 1998 fou molt complicat, en molts sentits.

El principal, però, fou el que donà com a resultat el pagament del servei del 010 que durà dues dècades.

Amb les habituals pujades de tarifes anuals, l'atenció telefònica anà evolucionant en el seu cost, entre les pessetes dels primers anys, fins als euros dels darrers. Tot seguit es faciliten algunes dades de l'evolució del preu del servei per cada 3 minuts o fracció, al qual s'havia d'afegir l'IVA corresponent.

- any 1996: 103,00 pessetes
- any 1997: 105,70 pessetes
- any 2001: 91,20 pessetes
- any 2005: 0,55 euros
- any 2006: 0,55 euros
- any 2007: 0,55 euros

L'any 2015, el cost estimat per als ciutadans va ser d'1.252.000 euros, dels quals l'Ajuntament de Barcelona va percebre per als seus contractes d'externalització 425.000 euros.

La gran novetat es produeix, més de 20 anys més tard, l'abril del 2017, en què es retorna a la gratuïtat del servei. Just aleshores el cost del 010 era de 0,373 euros l'establiment de la trucada i 0,089 el cost de cada minut (IVA inclòs).

Amb el canvi de modalitat vers la gratuïtat, el consistori deixava de percebre uns ingressos importants pel fet d'haver de fer-se càrrec de 200.000 euros l'any, aproximadament, pel cost del servei.



Imatge que comunicava, l'abril de 2017, el retorn a la gratuïtat del servei telefònic informatiu 010.

Generació #30anys010# i alguna cosa més

Núria Fradera



Barcelona-Informació ha estat, sinònim de dinamisme, de canvi, d'impuls de projectes. En sintonia amb aquest esperit, el servei ha tingut molta mobilitat, l'accés de persones diverses que, al llarg del temps s'anaven dedicant als projectes que anaven apareixent.

Una d'aquestes persones és Núria Fradera, que durant dos anys i mig, va tocar diferents "tecles" de l'organització. Una mica de tot, des de la tecnologia a les publicacions, tal com ens ho descriu a continuació.

Núria Fradera, la segona des de l'esquerra, en una reunió amb altres responsables de Barcelona-Informació, cap al 1998: Lidia Garcia, Raquel Gisbert, Jordi Campillo, Xavier Cubells i Cristina Merino. (Arxiu particular).

N'hi ha que vàrem ser passavolants en aquesta història que ara estem refent.

Molts de vosaltres vàreu ser i "fer" el 010, però sempre hi ha excepcions.

En el meu cas, jo provenia de Cultura, una mica "socarrimada" de tot el procés de convertir una àrea municipal en un Institut, i la gent de Barcelona-Informació em va acollir de la millor manera que es pot fer. Donant-me molta feina i un bon grup de gent per tirar-la endavant.

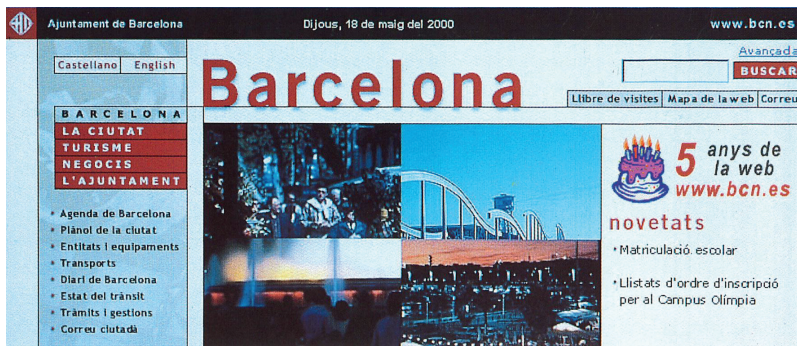
I la vàrem fer. I tant!!!

Amb motiu de la redacció d'aquestes línies, després de consultar els documents oficials, resulta que jo vaig passar dos anys i mig a Barcelona-Informació, de l'abril del 1997 al novembre del 1999.

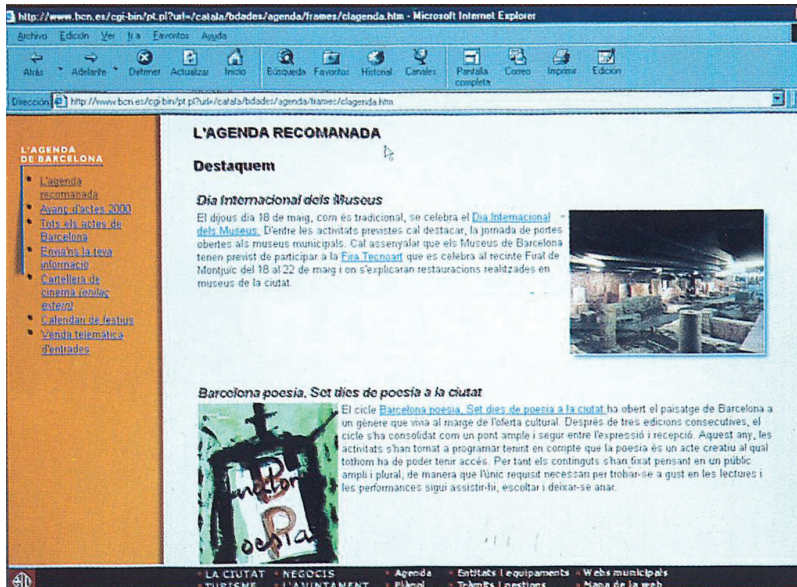
Van ser èpoques de canvi. Primer de tot vàrem deixar la Torre Colom per anar a Glòries.

El dia que deixàvem Colom tothom feia una cara molt trista. Es notava que us ho havíeu passat molt i molt bé allà. No només havíeu treballat molt, sinó que havíeu estat còmplices de la creació d'un nou servei públic municipal. En Xosé Nóvoa va tenir el do de fer-vos sentir útils en el si d'una organització tan complexa com l'Ajuntament de Barcelona.

A més a més, i amb tanta dedicació a la feina, vàreu fer dels companys els millors amics, potser els millors amants i moltes coses més...



Imatges de pantalles del web de Barcelona cap a l'any 2000.



El nou web, la Guia ciutadana, l'Audiotex i ASIA

La meua estada va coincidir, entre d'altres coses, amb l'inici de l'aventura del web municipal.

La Raquel i el seu excel·lent equip van dirigir a la perfecció el pas d'un web estàtic, liderat en el seu moment per la Júlia. De fet el que existia fins aleshores era un web molt primitiu, indicava un camí a seguir, però no teníem ni idea de la complexitat i del repte que teníem al davant: vàrem conduir el primer intent de renovació digital. Les hores esmerçades amb els proveïdors van ser infinites. Ells també eren força novells i, de vegades, costava que concretessin el que els demanàvem.

Sort en vàrem tenir de la passió de l'Adela i el *savoir faire* de la Tere, que ens van ajudar moltíssim amb el seu equip de becaris.



A hores d'ara tot això queda tan lluny...

Amb la Carme vàrem intentar fer un tomb amb la Guia ciutadana. Per primer cop el servei de publicacions no s'encarregava de l'edició i vàrem fer el concurs oportú per aconseguir un proveïdor extern que dissenyés, edités i imprimís la nova guia. Volíem que deixés de ser un seguit de mapes i llistats, i passés a ser una eina d'informació al servei dels ciutadans. Ara en diem producte orientat al client, però llavors no sabíem ben bé cap a on navegàvem. El que sí que recordo és que la Carme va anar amunt i avall per tots els serveis de l'Ajuntament organitzant una nova manera d'informar a la ciutadania. I ho va fer molt i molt bé. La prova és que el model va durar uns quants anys.

l'Audiotex? El recordeu? Aquella veu automatitzada que suplía el servei d'informació quan estava tancat. Era a la nit, no? Jo tenia un greu problema per fer les proves perquè, com que tinc una veu molt greu, no em reconeixia el que deia i no em contestava. Tot un fracàs personal. Sort de Marga Avellana.

“Corre, corre, que es desperta Amèrica!”

I, finalment, hi havia el *gran marrón*: les bases de dades. Vàrem passar hores i hores parlant sobre com s'alimentaven, com es bolcaven, com havien de fer el pas cap a Internet. I crec que va néixer un projecte amb en Jordi que anomenàvem ASIA i que, amb el temps, va tenir molt relleu en el funcionament del servei.

Van ser dos anys i mig de treball molt intens, molt interessant i molt enriquidor en l'aspecte personal, perquè em va introduir en tot el que eren les tecnologies de la informació.

Encara a hores d'ara recordo que l'equip del web deia: “Corre, corre, introdueix això al web, que aviat es despertaran els americans i la xarxa anirà molt més lenta!”.

I també: “Ja has netejat la catxé?”.

Petits detalls d'aquells que, quan els recordes, et ve un somriure als llavis.

Gràcies, companys i companyes per aquests records.

Us asseguro que són dels que estan emmagatzemats en la part agradable de la memòria, aquella que difícilment s'esborra i que configura la petita història de cadascú.

[Núria Fradera estigué vinculada a Barcelona-Informació del 1997 al 1999, entre d'altres, amb responsabilitats com a coordinadora de serveis i productes]



Núria Fradera (segona per la dreta), en una celebració amb altres responsables de Barcelona-Informació el 1999. (Arxiu particular).

Els Departaments de Comunicació, de la informació de serveis a la comunicació de proximitat. Fem Xarxa

Rosa Pueyo



Caps i responsables de la Xarxa de Comunicació de Districtes, Àrees i Serveis Centrals de l'Ajuntament, en una imatge de l'any 2018. (Arxiu particular).

I de cop, vam entrar en els anys vuitanta i tot era brillant, efervescent, impactant, compromès i amb olor de nou. La ciutat entrava, amb un Ajuntament democratitzat, en una dinàmica de participació i informació com no ho havia fet mai. Tot era nou, per estrenar o recent, i aquesta obertura va fer que s'apostés per impulsar vies d'informació per a la ciutadania, diferents i enriquidores i sobretot, properes. A banda del telèfon 010, “el que ho contestava tot” —tot i que després es va haver de matisar que “gairebé tot” —, es va apostar per obrir oficines d'informació ciutadana (OACs) als districtes, aquells ens obsolets en què en un passat no tan llunyà es tallaven els quintos per anar al servei militar i poca cosa més.

I apostant fort per aquesta proximitat, l'Ajuntament va fer una selecció de persones joves, preparades, amb coneixements de la ciutat, per formar part de l'embrí del que després serien les OACs. I d'aquesta manera les informadores i els informadors varen completar, presencialment, la informació donada per via telefònica pel 010. I és que molta gent prefereix “tocar” que parlar per telèfon, i tot i els avantatges i els inconvenients que comporta, penso que va ser una aposta potent, d'apropar-se a la gent, que segueix vigent després de 30 anys.

Això era pel que fa a la informació de serveis, agenda, tràmits i altres qüestions, bàsicament administratives i de ciutat.

El concepte de comunicació vers la ciutadania ha tingut una comprensió molt àmplia a l'Ajuntament, de forma que no tan sols se'n feia des de Barcelona-Informació, sinó que altres àmbits municipals van promoure departaments que també tenien com a objectiu satisfer les necessitats informatives de la ciutat.

Un exemple n'és el dels departaments de comunicació de districtes, àrees i sectors que, com ens explica Rosa Pueyo, van aflorar cap a finals dels anys noranta.

Professionalitzem la comunicació

Hi havia, però, una demanda cada vegada més creixent, la de la comunicació més periodística de les activitats d'un equip de govern, amb empena, ganes de canviar les coses i sobretot d'apropar-se a la ciutadania. Calia parlar amb un llenguatge proper, d'obres, de nous equipaments, noves dinàmiques, calia que la ciutadania i les entitats dels diferents barris formessin part d'un tot i que s'escoltés la seva veu.

Primer van ser els i les periodistes de districte, que sense formar part de la plantilla estaven contractats pel Gabinet de Premsa per a la redacció d'articles concrets i la gestió d'entrevistes amb la part política, principalment per la revista *Barcelona 10*, que tenia edicions per districte.

Aquelles figures, importants i que cada vegada eren menys polítiques i més qualificades, es van concretar en una plaça de nova creació, que va formar part de la plantilla municipal i que es va dotar per concurs: l'*staff* de Comunicació i Imatge, figura única, sense equip que gestionava la premsa, l'organització d'activitats i el seu desenvolupament, la redacció d'articles, la gestió de les demandes de comunicació variades. Varen ser l'embrió dels departaments de comunicació que es van crear ja a finals dels anys noranta i que va acabar de professionalitzar les persones que hi van treballar.

Enric Casas va ser l'impulsor que va permetre portar-ho endavant i el que va aconseguir la creació d'uns departaments únics, tècnica-ment qualificats i en total procés d'aprenentatge i formació. Primer es van crear als districtes i més tard es van estendre a àrees o sectors i també a Instituts i empreses municipals.

Moltes de les persones que havien format part d'aquell nucli inicial d'informadors del 010 i d'oficines del districte són, a hores d'ara, les persones que els estan o els han estat dirigint, i és veritat que quan es fa la valoració de les persones que es presenten a concurs per a places de comunicació se'ls valora aquella necessitat de trobar sempre la informació demanada i no deixar una pregunta sense resposta. Allò que dèiem de contestar-ho tot, o gairebé...

Ja som un departament

Els departaments es van dotar d'un cap que dirigia la comunicació, es coordinava amb la Direcció de Comunicació i proposava les campanyes temàtiques a fer del seu territori o sector, feia de suport tècnic per als discursos a la direcció executiva i política i moltes

altres coses més relacionades amb el fet de comunicar i apropar el discurs. Hi col·laboraven dues figures que van ser clau en aquell moment, un membre de l'*staff* de premsa i una persona que es dedicava a la promoció del comerç i d'activitats econòmiques, socials i culturals —“les promotores”, se'n deia—, més un suport administratiu. Més tard, aquestes figures es van reconvertir i van ser dues tècniques de comunicació, que podien intercalar les feines quan era necessari. Sobretot, amb la incorporació dels canals digitals, es va optar per perfils amb coneixement de les noves tecnologies, sense descuidar les altres tasques.

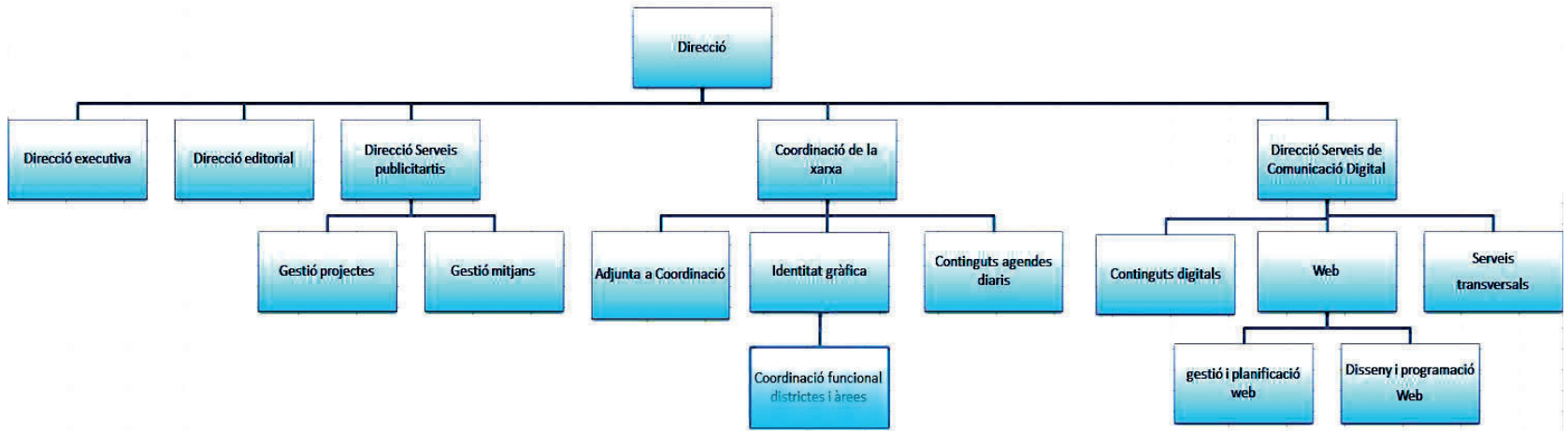
La coordinació en xarxa. Entre totes i tots és més fàcil

Vam començar a parlar de xarxa territorial el 1997, i d'àrees i instituts, un parell d'anys més tard.

Tot aquest batibull de persones, càrrecs i departaments necessitaven una coordinació perquè les dinàmiques de treball fossin homogènies, perquè s'hi apliqués una normativa gràfica determinada, perquè s'actués amb protocols semblants per a diferents casuístiques comunicatives, que no permetessin la dispersió de missatges. L'any 2000 es va crear la figura de la cap i el Departament de Coordinació de la Xarxa, valorant que qui dirigís el departament, hagués passat a la vegada pel treball periodístic a Premsa, per comunicació bàsica a districtes i hagués dirigit departaments de comunicació territorials i de sector.

El departament, té una doble funció molt marcada: d'una banda, recull les propostes i demandes comunicatives que des dels diferents operadors/districtes/àrees es fan a la Direcció de Comunicació, i d'una altra, resol dubtes sobre el funcionament central, deriva el treball a qui correspongui i aplica normatives estandarditzades que permetin fer les tasques d'una manera més clara, uniforme i eficaç. També, recull, tracta i valida tota la normativa gràfica i facilita la sortida de les agendes setmanals als diferents diaris, on es puguin explicar totes les activitats territorials i sectorials

La mecànica de funcionament és de comunicació diària en dubtes puntuals, reunions —ara virtuals—, per explicar accions comunicatives que cal conèixer, o bé a demanda d'una àrea o districte que vol posar en coneixement de tot l'equip de comunicació, un determinat servei o projecte. Per a les qüestions diàries, tenim un xat obert, amb totes les persones que dirigeixen els departaments en què tothom col·labora, aporta, aclareix o pregunta. Facilem documentació de treball, protocols i documents relacionats amb les tasques de comunicació i el dia a dia.



Organigrama de l'any 2021 de la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona.

La coordinació de la xarxa depèn de la directora de Comunicació, Águeda Bañón, en l'actualitat, que és qui fixa les regles del joc i les polítiques de comunicació necessàries a nivell central i treballa braç a braç amb les altres direccions: la de Serveis Publicitaris, la Direcció Digital, l'Executiva i la de Serveis Editorials, que a la vegada tenen els seus canals conjunts de coordinació.

Hi posem il·lusió, a més del rigor, del coneixement i de la part tècnica apresada amb els anys. Arribem on altres no poden arribar i intentem facilitar la vida i els circuits, que encara que no es tinguin en compte són part de la clau en el funcionament diari de la xarxa i no sempre són fàcils.

Amb la incorporació de les bosses de treball i persones més especialitzades en noves tecnologies, hem aconseguit rejuvenir les plantilles, comptant amb el coneixement i l'experiència de les que ja hi érem, i això és una bona manera de compartir i enriquir-nos mútuament, que ens ha funcionat i que permet preveure un futur esperançador i ric, i un relleu de les persones que n'hem format part i hem contribuït a crear canals de comunicació i de relació, sòlid, preparat i fresc.

Llarga vida a la xarxa, a la seva gent i a la bona comunicació!

[Rosa Pueyo Porta és periodista i ha estat, entre altres tasques, cap de Comunicació de Districtes i d'Àrea, tècnica de premsa al Gabinet de Premsa i, des de l'any 2003 i fins a l'actualitat, cap de la Xarxa de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona]

La tecnologia, de nou, com a suport i plataforma de nous mitjans

El web municipal, obra del 010

[Raquel Gisbert]

Xarxes socials, canals en constant evolució

[Cristina Ribas]

***Newsletters*. Els butlletins digitals**

[Armand Gasulla]

Comunicació ciutadana i mobilitat

[Armand Gasulla]

ASIA i l'evolució del tractament de les bases de dades

[Xavier Cubells, amb la col·laboració amb Jordi Duran]

El web municipal, un fruit del 010

Raquel Gisbert



Reunió de l'equip de Barcelona-Informació que gestionà Internet als primers anys. D'esquerra a dreta: Raquel Gisbert, Josep Martí, Pep Soldevila, Montse Orpinell, Sílvia Oller, Vicky Ochoa i Marta Isach. (Arxiu particular).

Encara recordo l'expectació que vaig sentir mentre esperàvem saber si l'alcalde Pasqual Maragall apostaria per un nou sistema d'informació i comunicació: Internet, un mitjà que llavors encara era poc conegut. Ja feia un temps que havíem començat a treballar en aquest nou projecte i les sensacions eren molt bones, però encara no sabíem si s'integraria a la societat.

Tere Serra, la persona que en aquell moment liderava el nou canal a l'Ajuntament, va ser l'encarregada de presentar la proposta a l'alcalde, i Pasqual Maragall va dir que sí! Començava una nova etapa fascinant.

Un ajuntament capdavanter i innovador

El web de Barcelona, www.bcn.es, va néixer el maig del 1995. Xosé Nóvoa, responsable de Barcelona-Informació, i Lluís Olivella, gerent de l'IMI, van tenir la visió d'experimentar amb aquest nou canal i van comptar amb el suport polític d'Ernest Maragall, en aquell moment president de l'IMI, i del mateix alcalde.

L'Ajuntament de Barcelona era capdavanter en molts àmbits, apostava per la innovació constant i l'apropament de l'Administració a la ciutadania.

www.bcn.es? Sí, encara no existia el “.cat”, i les adreces d'Internet no podien fer servir topònims, per tant, se'ls va ocórrer usar el codi “bcn”, que després seria utilitzat en campanyes municipals i en altres accions comunicatives. Vam tenir el domini “www.bcn.es” durant molts anys, fins que el 10 d'octubre del 2005, la Regidoria de la Ciutat del Coneixement, en coordinació amb altres dependències implicades, van presentar la mesura de govern per iniciar l'adquisició del “bcn.cat”. L'any 2006 canviàvem de domini.

Barcelona-Informació es va crear amb el telèfon 010, i la seva evolució va significar una experiència emocionant els primers deu anys d'existència. Va consolidar la seva estructura, però sobretot va diversificar els seus canals de comunicació amb la ciutadania.

El present article, redactat l'any 2017 i actualitzat el 2021, explica els inicis d'un d'aquests canals, probablement un dels més populars en aquestes primeres dècades del segle XXI, Internet, que es va obrir al món el 1995.

El web municipal va néixer aquest mateix any.

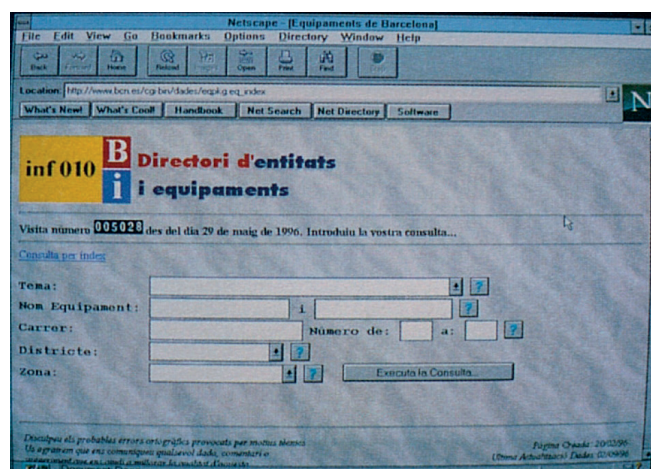
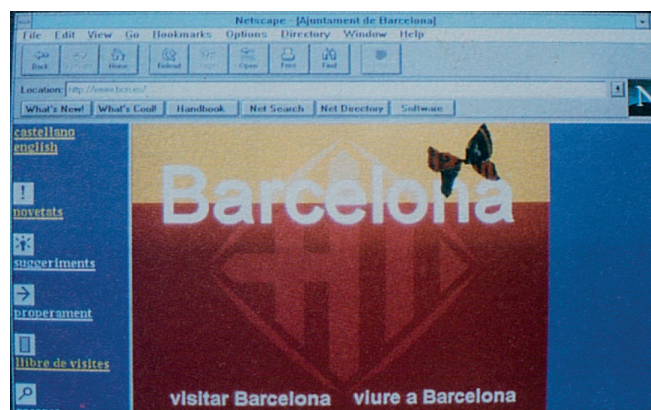
El primer any del web vam orientar-lo cap al turista, ja que pràcticament ningú a Barcelona tenia connexió a Internet. A Barcelona-Infomació només disposàvem d'una connexió, que era al despatx de Julia Goytisoló, responsable del departament que s'encarregava del web, el qual el formàvem exinformadors del 010: Sílvia Oller, Marta Isach, Nati Cruells, Josep Martí i jo mateixa; i molt aviat s'hi incorporarien Montse Orpinell i Vicky Ochoa. Fèiem torns per entrar al despatx de la Julia i connectar-nos via mòdem per consultar el que havíem publicat. I per cert, per publicar els continguts primer havíem de copiar-los en un disquet i pujar-lo a la planta 19 de la Torre Colom (on es trobava l'IMI), perquè els tècnics pengessin els fitxers al servidor. Tècnics de l'IMI i un equip excepcional de becariis s'encarregaven de la part tecnològica del projecte.

Barcelona-Infomació, clau en la posada en marxa del web bcn

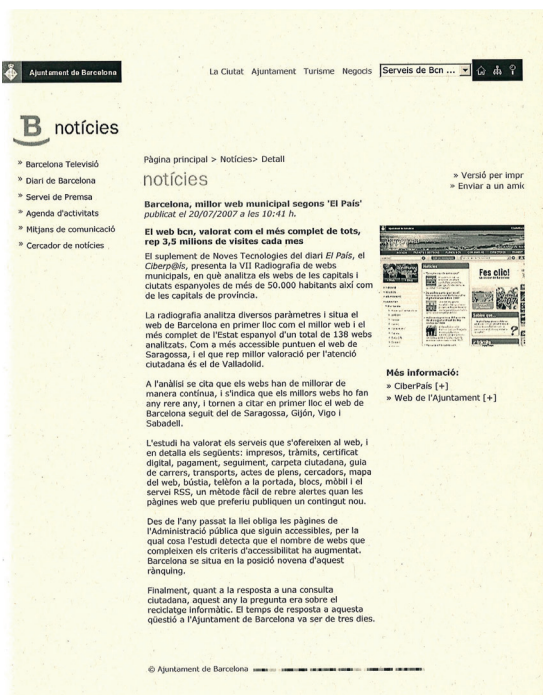
El web no hauria estat possible sense Barcelona-Infomació. El 010, que portava deu anys recopilant informació i coneixent les necessitats de la ciutadania, ens va proporcionar una saviesa que va ser clau per al web corporatiu. La necessitat d'atendre les consultes que els ciutadans i les ciutadanes realitzaven pel 010 va requerir la creació d'unes bases de dades d'informació molt àmplies i completes sobre l'Ajuntament i la ciutat de Barcelona. Aquella informació la vam abocar al web cap a mitjans del 1996, el mateix any en què es posaria en línia el plànol de Barcelona, un dels serveis més consultats. Ara, a l'era del codi obert i de les dades obertes, ens sembla obvi haver-ho fet, però no ho era en aquell moment, us ho asseguro. Fa vint anys érem recelosos de la informació que havíem elaborat i només a persones amb una gran visió se'ls podia ocórrer que el millor era compartir tot aquell contingut amb la ciutadania.

D'altra banda, el procés tecnològic que implicava tampoc era senzill, i es va aconseguir. Confesso que en aquell moment no creia que fos possible, però ara sé que tot ho és en aquest camp.

Ens vam avançar dos anys a les necessitats de les persones, de manera que quan es van començar a connectar a la xarxa, el web bcn ja estava a punt.



Imatges de pantalles del web de Barcelona entre 1995 i 1999.



Nota de premsa de l'Ajuntament de Barcelona de juliol de 2007 segons la qual el diari *El País* valorava el de Barcelona com el millor web.



Fullet publicitari publicat l'any 2000 dels serveis d'Internet de l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Barcelona va ser el primer d'Espanya present a Internet.

Els projectes europeus van ser la font principal de finançament, coneixement i creativitat. Vam compartir amb altres ciutats les nostres idees. Tots vam aprendre de tots i vàrem rebre dels fons europeus els diners necessaris per portar-ho a la pràctica. El ritme era vertiginós, els avenços eren ràpids i sorprenents. Ens vam convertir en referents a Europa.

L'any 1998 es va decidir apostar per la participació ciutadana. Es van posar en marxa fòrums temàtics; xats amb l'alcalde, amb regidors i personalitats de la ciutat; el llibre de visites i la bústia de consultes, queixes i suggeriments. Quin debat que es va organitzar al llibre de visites a favor i en contra de les curses de braus! I al voltant d'altres temes ...

Cal dir que algunes d'aquestes iniciatives no van acabar de funcionar, la societat encara no estava preparada, la participació era molt baixa, i uns anys mes tard es va decidir tancar alguns d'aquests espais i eines participatius. El 2002 la plataforma de ciutats europees Eurocities va impulsar una prova pilot de democràcia electrònica en la qual van participar les ciutats de Brent, Atenes i Barcelona. Però és ara quan, amb el boom de les xarxes socials, i a l'Ajuntament de Barcelona amb la plataforma Decidim Barcelona, la participació per Internet s'ha convertit en una realitat.

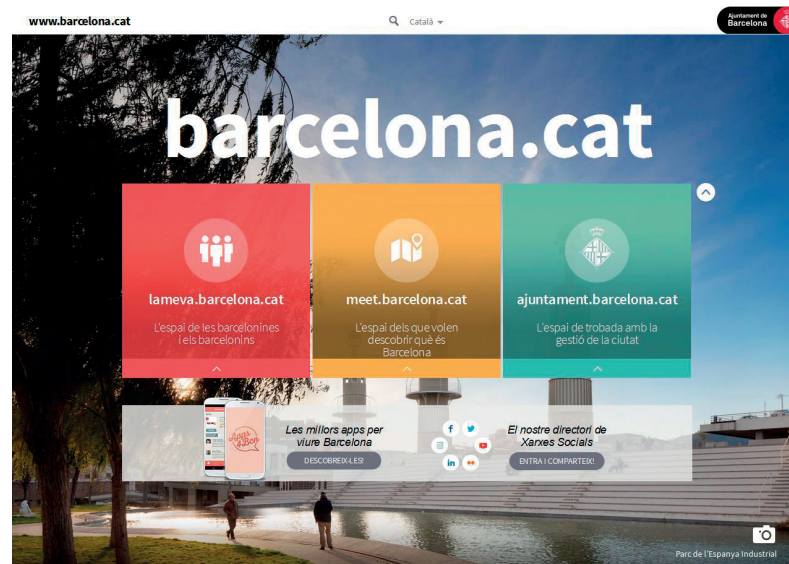
Un pas de gegant: gestionar per Internet

Va ser l'any 1999 quan l'Ajuntament es va proposar facilitar la gestió per Internet. Amb la finestreta única virtual es volia reduir el temps d'atenció als ciutadans i estalviar-los els desplaçaments. Però no seria fins a l'any 2001 que es posaria en línia "Barcelona Gestiona", que informava de tots els tràmits que es podien realitzar a la ciutat, fossin de l'Administració que fossin i, fins i tot, es podien pagar en línia multes i impostos. La culminació de la tramitació en línia es va produir l'any 2007 amb la sortida del "Portal de Tràmits", on moltes gestions es podien realitzar completament per Internet. Va ser un procés llarg i complicat, però Isabel Ricart amb Rosa Valentí i la resta de l'equip ho van aconseguir.

Treballar per a la ciutadania és molt gratificant, perquè et fa sentir útil. Segurament un d'aquests moments va ser davant l'esfondrament del Carmel. Ens vam oferir per fer un web que proporcionés tota la informació als afectats i vam dir que el podríem tenir acabat en dues hores (en vam trigar sis). La pressió va ser altíssima, anàvem rebent informació que ens obligava a anar reconduint el web, i el telèfon no parava de sonar per preguntar-nos quan acabaríem. Tot l'equip s'hi va bolcar, no importaven les hores que portàvem treballant, valia la pena. Aquest fet va marcar un abans i un després, la immediatesa que ens proporcionen els canals digitals per arribar a les persones és de gran valor. Una prova actual ha estat el servei que hem proporcionat per fer front a la covid-19 amb el web barcelona.cat/covid19 i evidentment mitjançant les xarxes socials municipals.

Han estat moltes les fites que s'han assolit, com oferir l'estat del trànsit de Barcelona en temps real, les retransmissions del Plenari en directe o l'aplicació "Moure's per Barcelona", que va evolucionar i s'ha convertit en el "Com s'hi va", un dels serveis més útils que té el web municipal. Seria molt llarg parlar de totes les aplicacions, però no em vull oblidar d'esmentar-ne una de molt especial que durant molt temps va estar disponible al web: "Dedica un estel", que permetia als ciutadans i ciutadanes oferir estels amb missatges d'amor o d'amistat, un projecte innovador i creatiu que va captivar persones de tot el món.

En un congrés, no recordo exactament a on, José Ramón Rodríguez (JR) es va trobar molts congressistes dedicant estels des dels ordinadors que tenien disponibles fora de la sala de conferències. I el mateix Bill Gates li va preguntar sobre l'aplicació. Al cap d'un temps s'hi havien dedicat més de cent mil estels.



Imatge del portal web de Barcelona-Informació cap a l'any 2015.

La tecnologia, les evolucions del web i els premis

Cal tenir en compte també els avenços que es van fer en la gestió del contingut. Primer confeccionàvem les pàgines directament amb codi HTML. Posteriorment, l'arribada de Marta Continente va portar el canvi als gestors de continguts.

Això volia dir que amb una breu formació qualsevol treballador municipal, sense necessitat de tenir coneixements tècnics, podia mantenir el contingut del web. Va suposar un avenç molt important en la comunicació digital municipal.

Va arribar el 2005 i vam celebrar els deu anys de web. Va ser una festa fantàstica que va ser possible gràcies a Enric Casas i José Ramon Rodríguez, i que va aplegar al Luz de Gas totes les persones que havien participat en el projecte. Tots hi havien deixat la seva empremta, però sobretot il·lusió i implicació per un camí apassionant. El treball en equip va estar determinant perquè un servei municipal rebés tants premis i consideracions.



Raquel Gisbert (a la dreta), amb diversos responsables de l'IMI en una reunió de desenvolupament del portal web de l'Ajuntament. (Arxiu particular).

El 2015, l'any que se celebraven els 20 anys, es va canviar el model del web i també de nou el seu domini: www.barcelona.cat.

Amb Emili Rubió es va realitzar un salt molt important. El nou web potenciava la compartició a les xarxes socials i n'integrava el contingut a les pàgines del web, com també proporcionava l'accés per a la descàrrega de les apps relacionades. El web s'adaptava a tots els dispositius i era tan gran que va fer falta estructurar-lo en tres grans eixos orientats a diferents destinataris. La transparència, l'obertura de les dades i la participació eren tres dels objectius principals. Quin any més intens!

El web ha passat per diferents etapes, s'ha renovat diverses vegades canviant dissenys i ampliant i millorant els continguts i serveis.

Avui el web barcelona.cat ha dépassat els 25 anys, aplega més de 600 webs i rep més de 4 milions de visites mensuals. Han estat anys d'avenços constants en tots els aspectes, i de grans moments liderats per Águeda Bañón i Cristina Ribas. Encara hi quedem alguns dels que vam començar i s'hi han incorporat d'altres que han aportat molt i també s'han fet seu el web. Queda molt per recórrer. A saber on ens portaran les noves tecnologies!

Algunes dades

>> Visites al dia al web de l'Ajuntament de Barcelona:

- any 1997: 800 visites
- any 1998: 2.600 visites
- any 1999: 6.500 visites
- any 2000: 11.000 visites
- any 2001: 20.000 visites

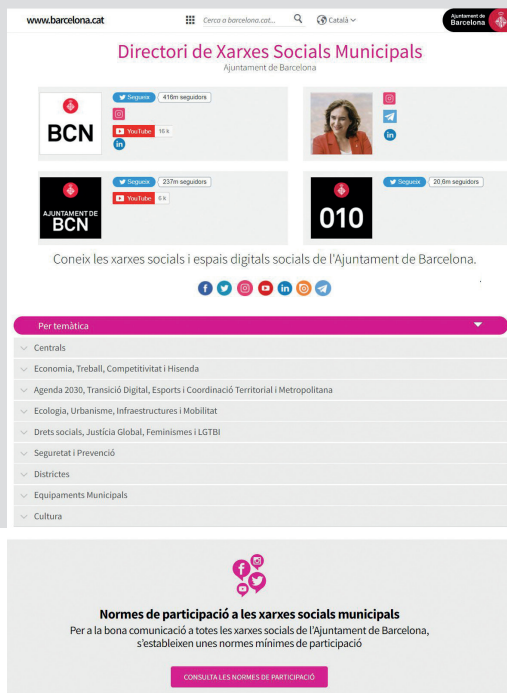
Els darrers anys el conjunt del web municipal rep a voltant de 155.000 visites diàries, i en un any es visiten més de 170 milions de pàgines.

El web destinat a les mesures per la covid-19 han rebut des de la seva posada en marxa 1.960.000 visites

[Raquel Gisbert va formar part de l'equip de Barcelona-Informació des de l'any 1986 i sempre ha estat vinculada al web municipal i a la comunicació digital. Actualment és cap del Departament de Canals Digitals]

Xarxes socials, canals en constant evolució

Cristina Ribas



Portal actual de les xarxes socials de l'Ajuntament de Barcelona.

La comunicació vers la proximitat executada per l'Ajuntament de Barcelona ha estat i segueix essent una realitat polièdrica. Ho podem veure en mil i un exemples que es recullen en aquesta publicació i també en l'aprofitament que l'Ajuntament de Barcelona ha fet de les xarxes socials, a les quals va entrar a partir de l'aparició de Facebook.

Com ens demostra aquest article de Cristina Ribas, la comunicació ciutadana tampoc no va deixar passar l'oportunitat de pujar al "tren de les xarxes".

Innovació de les administracions catalanes

L'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya van aprofitar el potencial del web des de la seva aparició l'any 1995 i va passar el mateix amb les xarxes socials dècades després. Les administracions catalanes han estat pioneres a millorar la relació amb la ciutadania a través de canals digitals gràcies a la visió innovadora de persones clau, ja sigui des d'Atenció Ciutadana o del Departament d'Internet municipal creat a partir de Barcelona-Informació. Alguns dels seus màxims responsables institucionals han estat, a més, agents molt actius, més enllà del suport dels seus equips, estimulant aquesta cultura de la innovació constant: tant Pasqual Maragall, que era un lletraferit i va obrir un blog com a president de la Generalitat, com l'alcaldesa Ada Colau, que ha portat la interacció digital com una prioritat en la comunicació amb la ciutadania.

El creixement de comptes de xarxes socials a totes les grans organitzacions té una fita a partir del 2005 quan apareix Facebook, que va tenir un impacte molt gran i desorganitzat: tothom volia ser-hi i van proliferar comptes de xarxes de departaments, marques i empreses. Les guies corporatives van venir a posar ordre i a donar pautes i consells, ja que els coneixements s'anaven adquirint a mesura que s'anaven aplicant. Amb les guies, es marquen els objectius, es recullen bones pràctiques i s'estimula el treball en xarxa.

Al juny del 2010 es va publicar la primera guia d'ús de les xarxes socials de la Generalitat¹ amb llicència CC, que es convertiria en referent per a altres administracions, per exemple el Govern basc², que en va publicar la seva versió per primer cop el 2011 i també per a altres organitzacions, tant de públiques com de privades. Les guies són útils perquè estableixen quins aspectes cal regular per garantir l'eficiència i l'eficàcia comunicativa i relacional dels nous canals en entorns corporatius. Per a cada xarxa es detallen les característiques principals i alhora es fixa com s'han de tractar els aspectes gràfics i tecnològics, el tracte, el to i la redacció dels missatges, les imatges, les qüestions lingüístiques, la freqüència de la publicació, la gestió de comptes, a més dels procediments per sol·licitar nous canals, consells i bones pràctiques en les diferents xarxes.

És important no perdre de vista els principis de la presència a les xarxes des del punt de vista del sector públic: transparència, difusió —i en alguns casos prestació directa— de serveis, relació amb les diferents comunitats i atenció ciutadana. Les demandes que abans es resolien de forma privada presencialment o per via tele-

fònica poden acabar sent públiques. També les opinions extremes que s'han vist incrementades en els darrers anys a mesura que les xarxes ocupaven un paper central en la comunicació pública. Això afecta la reputació perquè fa la impressió que hi ha moltes incidències, o més greus, o més discrepàncies, quan el que ha canviat és que ara es coneixen. Però de la mateixa manera que és cert que a vegades s'amplifiquen queixes i opinions que no són majoritàries, també afloren males praxis que gràcies a la pressió es resolten més ràpidament.

Una altra cosa són els usos de comptes falsos més o menys automatitzats (bots) i altres estratègies de manipulació que, malgrat que no són noves, han trobat en les xarxes facilitats per escampar desinformació, distorsionar les opinions i relegar a segon pla les demandes ciutadanes de bona fe. Les plataformes que accepten aquestes pràctiques i les persones i organitzacions que les financen tenen les responsabilitats en la degradació del debat públic que s'està produint en aquests canals, un problema que es podria resoldre també amb sistemes de verificació oberts com s'indica en el projecte dirigit per Simona Levi *Fake You*.³

1 <http://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/xarxes-i-missatgeria-instantania/xarxes-socials/guies-i-normativa/guia-de-xarxes-socials/>

2 <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/redes-sociales/>

3 <https://xnet-x.net/informe-fake-news-desinformacion/>

Guia i circular de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona

Seguint les passes de gencat, l'Ajuntament de Barcelona mitjançant la nova Direcció de Comunicació Digital creada el 2016, també va publicar la *Guia de comunicació digital*, en què es recullen bones pràctiques i normatives per a la gestió dels canals digitals municipals⁴. La circular de gerència⁵ que l'acompanya arriba a establir criteris per mantenir obert un canal. Entre altres, s'hi estableixen indicadors mínims quantitativs de 5.000 seguidors de mitjana mensual per webs, xarxes i butlletins, excepte per a les apps, que, donat el cost de manteniment més alt d'aquestes plataformes, els situa en 10.000 sessions actives al mes. Els indicadors qualitativs també són vàlids en aquells canals que tenen una gran interacció amb la ciutadania, ja sigui perquè arriben a quotes elevades en la prestació de serveis o perquè aconseguen un seguiment actiu per part de la comunitat implicada. Un exemple seria el Centre LGTBI, que ha convertit les xarxes en un poderós altaveu de les seves activitats⁶.

Una altra de les novetats en els criteris de gestió de canals digitals que aporta l'Ajuntament de Barcelona en aquesta circular és l'exigència que el canal estigui gestionat per tècnics interns. En primer lloc, la persona responsable de comunicació de l'àrea o districte corresponent ha d'avaluar la necessitat i dissenyar l'estratègia i els objectius del canal i, després, s'ha d'assignar un responsable municipal per a l'edició i la publicació. S'estableix així que es pugui externalitzar la producció de continguts, però no es pot delegar la responsabilitat de la supervisió editorial ni de la seva publicació efectiva. D'aquesta manera l'organització aprofita al màxim el coneixement adquirit amb l'experiència de gestionar cadascun dels canals que, en la darrera dècada, s'ha anat consolidant en els diferents departaments tant de gestió com de prestació de serveis. Tot i això, donat l'esforç que suposa mantenir canals actius —en temps i recursos materials i humans— el més important, com es fa explícit a la circular, és concentrar-se en aquells que generen més valor, i tancar o fusionar els que no arriben als indicadors mínims establerts.

Aprenentatges

En els darrers anys l'ús de les xarxes està evolucionant amb l'aparició de noves xarxes que apleguen ràpidament molts usuaris i noves narratives, com per exemple TikTok, inaugurada el 2016 i que ha generat un llenguatge propi de vídeos curts adoptats per altres xarxes. En tan sols un any ha passat del 3% al 16% entre els usuaris de xarxes a l'Estat espanyol, segons l'associació IAB Spain de comunicació, publicitat i màrqueting digital. També cal esmentar la incorporació de les aplicacions de missatgeria mòbil (WhatsApp i Facebook Messenger, entre d'altres), tal com mostra l'evolució de les dades de l'informe anual *Digital News Report*, de l'agència Reuters i la Universitat d'Oxford⁷. Això és cert tant globalment com al nostre entorn, ja sigui per a qualsevol finalitat o per consultar notícies, com es pot veure en les dues gràfiques contingudes en aquest article, extretes de l'informe del 2020.

Altres xarxes en les quals es van invertir molts recursos han desaparegut, com es pot comprovar en les edicions successives de la guia de la Generalitat⁸. Slideshare o Delicious, que formaven part de la primera guia, ja no hi són, per exemple, i grans plataformes com Google+ han estat desactivades per les companyies propietàries per diverses raons. Aquestes decisions, sovint reflex de l'evolució dels models de negoci, ens fa ser molt cautes en l'obertura de nous canals corporatius i decantar-nos per la producció de continguts que es puguin adaptar a múltiples entorns, més que mantenir presència institucional arreu.

També cal tenir en compte els canvis a mesura que les noves generacions de nadius digitals van accedint a l'ecosistema comunicatiu. Entre la generació *millennial*, nascuda just abans del canvi de segle, i la que ja ha crescut i s'ha socialitzat amb internet en ple segle XXI hi ha diferències significatives en les preferències i en el nombre de canals malgrat ser tan properes temporalment, com es pot veure en aquest informe de referència en publicitat⁹.

4 <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/>

5 https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/files/GM_2018_16852.pdf

6 <https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/ca/serveis/centre-lgtbi-de-barcelona>

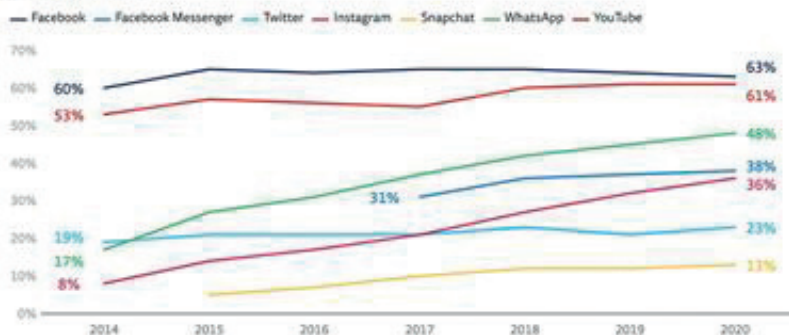
7 <https://www.digitalnewsreport.org/>

8 <https://github.com/gencat/guia-xarxes>

9 <https://iabspain.es/presentacion-estudio-redes-sociales-2020/>

PROPORTION THAT USED EACH SOCIAL NETWORK FOR ANY PURPOSE IN THE LAST WEEK (2014–20)

Average of 12 countries



Q12a. Which, if any, of the following have you used in the last week for any purpose?

Base: Total 2014-19 sample across 12 countries = 24000 (-19000 in 2014). Note: From 2015-20 the 12 countries included are UK, USA, Germany, France, Spain, Italy, Ireland, Denmark, Finland, Japan, Australia and Brazil. In 2014, we did not poll in Australia or Ireland.

Per a les nostres organitzacions és molt necessari, doncs, analitzar correctament l'impacte per públics i canals, i saber reaccionar ràpidament davant dels canvis amb estratègies més personalitzades i adequades a cada moment i tipus de contingut. Dos dels projectes en fase de desenvolupament en aquest mandat 2019-2023 que lidera la Direcció de Comunicació Digital responen a aquestes necessitats: el quadre de comandament d'indicadors integrats de web, xarxes, apps i butlletins, d'una banda, i la plataforma e-Comunicacions, de l'altra.

TOP SOCIAL MEDIA AND MESSAGING

Spain

Rank	Brand	For news	For any purpose
1	Facebook	44% (-3)	69%
2	WhatsApp	34% (-2)	81%
3	YouTube	25% (-1)	69%
4	Twitter	20% (+4)	35%
5	Instagram	17% (+5)	47%
6	FB Messenger	6% (-1)	26%

Dades de l'informe anual del 2020 de *Digital News Report*, de l'agència Reuters i la Universitat d'Oxford.

Plataformes per al servei públic

L'adaptació constant del que cal fer en cada moment és conseqüència dels canvis en el consum i les preferències de la ciutadania, a vegades per millores funcionals com els avenços en accessibilitat, però també dels algorismes canviants de les plataformes que donen el servei. Aquest ha estat sempre un problema de les xarxes —a diferència del web, que opera sota tecnologies obertes—, d'una banda, amb una governança global a través de l'ICANN (de l'anglès Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), que fixa per consens, aspectes funcionals i tecnològics, com ara la gestió i l'activació de dominis, per exemple; i de l'altra, la coordinació dels estàndards de programació HTML per part del World Wide Web Consortium (W3C).

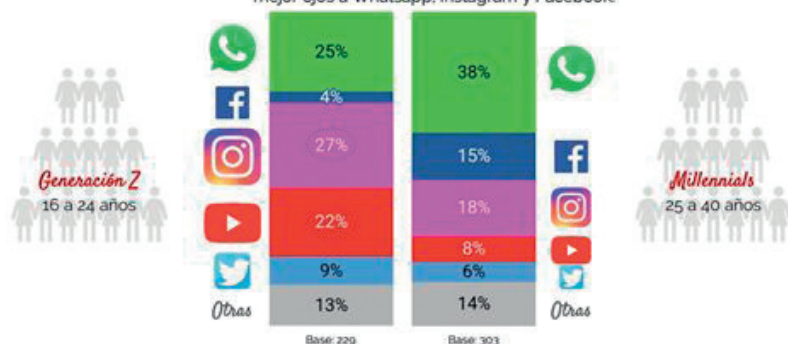
En el cas de les xarxes socials més massives com Facebook —propietari també d'Instagram i WhatsApp—, Twitter o YouTube, propietat de l'altre gegant tecnològic, Google, les regles del joc són poc transparents i venen marcades per les empreses propietàries i els seus objectius, sobretot lucratius. No només per això, cosa que obliga el sector públic a grans despeses, aquestes plataformes actuen sovint amb interessos clarament contraris a l'interès general i el servei públic, n'és el cas més flagrant la protecció de la privacitat i la sobirania de les dades. També és molt il·lustratiu com el canvi en els algorismes de Facebook va generar una crisi sobtada¹⁰ entre empreses creadores de continguts que havien aconseguit una gran audiència. Els comptes públics van veure també força disminuïda la capacitat d'arribar als seus propis seguidors en aquest canal a partir d'aquest moment.

¹⁰ <https://www.lavanguardia.com/vida/20190324/461169562647/periodismo-facebook-algoritmo-crisis-despidos-buzzfeed.html>

Generación Z vs Millennials | Preferencia

iab
#IABEstudioRRS1

La preferencia de redes cambia según la generación. La Generación Z prefieren en primer lugar a Instagram, seguida de Whatsapp y Youtube. Por su parte, los Millennials ven con mejor ojos a Whatsapp, Instagram y Facebook.



Estudio Anual Redes Sociales 2020

Preferències de xarxes socials segons els dos grups generacionals de l'estudi d'IAB Spain.

L'aprenentatge que ens queda és que, tot i que les administracions han d'arribar als públics objectius a través dels canals on hi ha més persones usuàries, les administracions es veuen empeses a potenciar també tecnologies obertes per promoure una conversa amb la ciutadania en condicions més adequades. Cal promocionar espais digitals amb garanties de servei públic, privacitat de dades i eficiència de recursos pel que fa a l'evolució tecnològica. El projecte Decidim.org, una plataforma dissenyada per als processos participatius i impulsada en un inici per l'Ajuntament de Barcelona, respon precisament a aquests objectius.

[Cristina Ribas es periodista i ha treballat en projectes digitals, als sectors públic i privat. Entre d'altres, ha estat cap de continguts i directora general d'Atenció Ciutadana de la Generalitat de Catalunya. Des del 2016 és directora de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona]

Newsletters. Els butlletins digitals

Armand Gasulla



En relació amb la utilització de l'entorn digital per part de l'Ajuntament de Barcelona pel que fa a la comunicació vers la ciutadania, caldria afegir un altre producte, els *newsletters*.

En el context actual d'inicis de la tercera dècada del segle XXI, la presència dels mitjans digitals en la societat és una realitat irrefutable i gairebé aclaparadora respecte a altres formats de comunicació.

Com no podia ser d'una altra forma, aquesta constatació es reflecteix també en el dia a dia de les polítiques informatives de l'Ajuntament de Barcelona.



Tanmateix, segons la seva evolució durant els deu primers anys del segle XXI, es comprenia que el rol de les plataformes digitals havia de ser el de "complement" del que significaven els mitjans en format paper, aleshores més rellevants que avui.

És en aquest moment quan, en el marc de l'Ajuntament de Barcelona, havien començat a aparèixer alguns productes digitals que anaven trencant el monopoli del suport analògic imprès. A banda del que promovia la Direcció Tècnica d'Internet i el Departament de Continguts d'Internet com a ens central de la llavors estratègia digital de l'Ajuntament, hi hagué un altre actor municipal que es distingí especialment: l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB). L'ICUB anà promovent diversos projectes que a poc a poc anirien deixant de banda la comunicació en paper a favor de les plataformes digitals. En foren exemples els portals Barcelona Cultura (amb les primeres mostres de web-TV dins l'àmbit de l'Ajuntament), però també el desplegament de les xarxes socials (cap a l'any 2006), i de forma més sistemàtica, els butlletins electrònics.

En aquest punt cal recordar com probablement fou pioner el butlletí virtual Comunitat Cultura, que se centrà en el seguiment de projectes culturals vinculats als objectius del llavors vigent Pla estratègic de cultura, des del 2001 i fins al 2003. A aquest *newsletter* de l'ICUB seguí, a partir del 2004, un altre de més estable i que se centrava en aspectes més informatius, de més interès per a la ciutadania.



Butlletí digital de Barcelona
Cultura (del 27 de maig de 2021).



Butlletí digital del Districte d'Horta-Guinardó (de l'1 de febrer de 2011).

Aquestes primeres experiències relatives als butlletins digitals van anar estenent-se a altres àmbits municipals, fins al punt que just a la finalització de la dècada, cap a l'any 2010, van començar a aflorar els butlletins digitals (*newsletters*) de districte. Érem en un nou tombant de tendències, en una nova evolució en el canvi de papers entre la comunicació analògica i la digital, quan la idea de complement expressada anteriorment anava convergint cap a un pla d'igualtat entre els dos entorns. Encara la comunicació en paper reclamava la seva vigència, com demostra el fet que el butlletí Barcelona-Informació seguia arribant a les llars de Barcelona, com ho havia fet de forma gairebé ininterrompuda des de primers dels anys vuitanta.

Tanmateix, tal com s'explica a l'article d'aquest mateix llibre dedicat als butlletins en format paper, amb l'adveniment del Govern municipal de Xavier Trias, l'estiu del 2011, fou eliminada Barcelona-Informació. Aquell moment constituí, doncs, un punt d'inflexió radical: les polítiques de comunicació de l'Ajuntament vers la ciutadania havien de tenir com a pilar la comunicació digital.

A partir d'aquesta decisió es van acabar d'implantar els butlletins digitals per als districtes que encara no en tenien i, encara que algunes àrees i sectors ja tenien una certa experiència, també s'hi promogueren els *newsletters* per a aquests ens.

S'entrava a la nova dècada en un escenari que es consolidà definitivament i que donà com a resultat el que avui dia és l'accés a gairebé una quarantena de propostes de comunicació digital regular, recollides al portal de butlletins municipals (<https://comunica.barcelona.cat/newsletter/ca/landings/alta>).



Comunicació ciutadana i mobilitat

Armand Gasulla

En aquest article es pretén fer una repassada del que fou l'enlairament i la consolidació de la comunicació ciutadana per telefonia mòbil.

S'explica com Internet fou el referent per als primers temps però que, a poc a poc, el canal mòbil anà prenent personalitat en la seva missió de comunicació vers els veïns i veïnes de Barcelona.

Imatge promocional de la campanya de llançament de BCN al Mòbil de l'any 2006.

Tot comença amb BCN al Mòbil

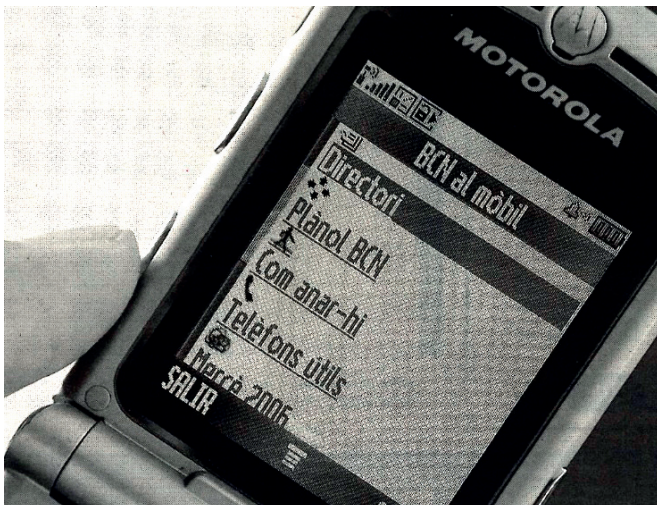
L'evolució tecnològica seguia el seu camí. Amb el pas dels anys es van accelerant els canvis i l'Ajuntament aprofitava els nous canals de comunicació per posar-los a l'abast de la ciutadania.

Un d'aquests nous mitjans fou Bcn al Mòbil, que es posà en marxa amb motiu de les Festes de la Mercè del 2006.

Cal entendre el moment en què apareix aquest canal dins la constel·lació d'altres que, amb els anys, havia anat posant en marxa la corporació, amb un referent tecnològic innegable, el portal web de l'Ajuntament, que havia aparegut 11 anys abans.

En aquest moment l'ús de la telefonia mòbil ja era força popularitzada, aleshores amb les possibilitats de missatgeria de text (SMS), multimèdia (MMS), la facilitat de ser enllaç de comunicacions (WAP, GPRS) i amb el futur que s'obria llavors de la banda ampla (UMTS).

Tot plegat eren nous escenaris de maduresa tecnològica que es volia aprofitar per poder oferir, tant a la ciutadania com als visitants, serveis d'informació en situacions de mobilitat.



Menú principal que tenia Bcn al Mòbil l'any 2006.



Imatge promocional de la campanya de llançament de Bcn al Mòbil de l'any 2006.

Tecnologia d'accés a Internet

El portal "Bcn al Mòbil" estava basat en la tecnologia d'accés a Internet per a dispositius mòbils WAP. Estava desenvolupat en Java i WML, i s'integrava amb el sistema de geocodificació de l'Ajuntament de Barcelona i els serveis XML de la plataforma ASIA d'informació ciutadana, que s'emprava en la resta de canals de comunicació de Barcelona-Informació: el telèfon 010, Internet, les oficines d'atenció ciutadana, etc. En aquest sentit, les possibilitats de cerca eren les mateixes que aquests altres canals.

Tanmateix, degut a les limitacions tècniques del canal mòbil, es va haver de fer una adaptació de format i continguts. Per aquesta raó es feu una tasca de selecció de matèries i adequació de formats de presentació de la informació.

Per comunicar el nou servei es va fer una campanya al voltant de la figura de l'"home mòbil", un personatge que apareixia en diverses situacions divertides que tenien a veure amb els principals usos del portal mòbil de l'Ajuntament.

Continguts inicials

Bcn al Mòbil s'instal·lava de dues formes diferents: amb l'enviament de l'expressió "bcnamovil" al número 7010 (amb un cost de 0,30 euros + IVA); o bé des del navegador dels telèfons mòbils, a partir de l'enllaç mòbil.bcn.cat

A partir d'aquí s'obria un portal navegable que estava estructurat en diferents menús des de la seva plana principal:

- *Agenda*. S'oferia la possibilitat de fer cerques d'actes que tenien lloc a la ciutat, atenent a la seva tipologia (espectacles, exposicions, música, etc.). Aquesta informació era presentada en les dades bàsiques del nom de l'activitat, l'horari, l'adreça i un plànol del lloc exacte on se celebrava l'acte. A més, a la secció "Agenda" s'oferia una selecció d'actes destacats i recomanats.

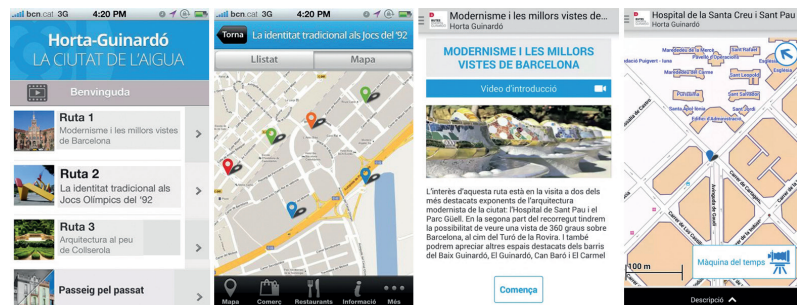
- *Directori*. Aquí era possible fer cerques d'equipaments públics i privats atenent a diverses categories (restaurants, cultura, oci,

allotjament, transports, sanitat, etc.). Cada equipament era presentat amb el seu nom, telèfon i adreça (també amb la possibilitat de veure un plànol amb la seva ubicació).

- *Plànol.* A partir de cerques diferents, es possibilitava posar al plànol de la ciutat una adreça concreta.

- *Com anar.* La secció de mobilitat de BCN al Mòbil permetia, amb la informació d'un punt d'origen i un altre de destí, conèixer l'opció de transport públic més eficaç.

- *Telèfons d'interès.* Es tractava d'un llistat de telèfons d'utilitat (Guàrdia Urbana, Bombers, emergències mèdiques, informació en general, etc.).



Menú principal de l'app d'Horta-Guinardó.

Posterior evolució. Tauletes tàctils.

Els temps avançaven a una gran velocitat. Al compàs de les accelerades transformacions en la telefonia mòbil, l'aposta del consistori per reafirmar-se en la seva condició de ciutat intel·ligent (smart city) i l'ús generalitzat dels mòbils pels barcelonins, es van anar produint els canvis en la comunicació ciutadana per aquest canal.

A més de la tecnologia, era una oportunitat poder traslladar al canal mòbil aquells altres serveis (com ara el Bicing), que havia impulsat o estava consolidant l'Ajuntament fins a la finalització del mandat de Jordi Hereu, l'any 2011.

L'impulsor dels canvis en la fesomia de la informació municipal per al canal mòbil fou en aquests anys, bàsicament, l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), dinamitzant la creació de serveis per als usuaris. Des de Barcelona-Infomació s'aportava sempre el coneixement de les bases de dades i l'aplicatiu ASIA.

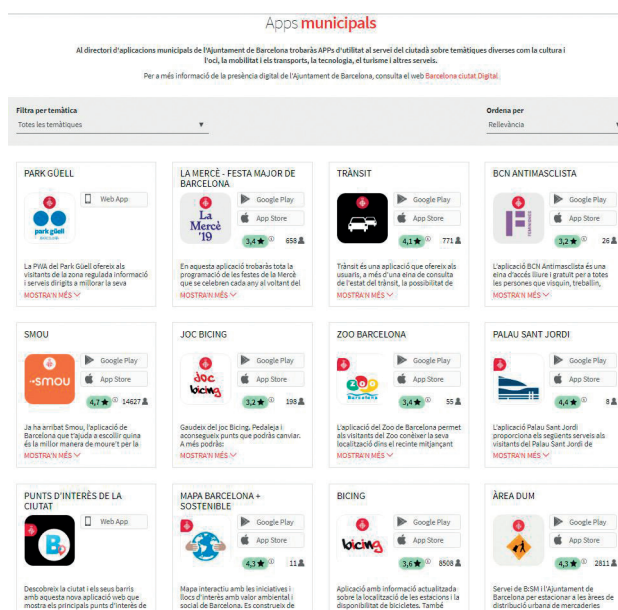
Una de les novetats més importants dels cinc primers anys de treball amb telefonia mòbil, fou la incorporació de les tauletes tàctils.

Tanmateix les dues grans novetats que es van impulsar foren:

a) Replantejament de l'aplicació Barcelona al Mòbil

Als serveis mòbils que ja funcionaven des del 2006, s'afegiren de nous, com eren aplicacions, serveis web i SMS, RSS.

Certament les aplicacions foren la gran novetat d'aquells anys. Se'n posaren moltes en funcionament de caràcter cultural, d'informació



Imatge d'algunes de les aplicacions de telefonia mòbil accessibles al portal d'apps municipals.

del trànsit, una d'especialitzada com la del Bicing, o la de la bústia ciutadana (IRIS). També es posà en marxa la primera aplicació de districtes, concretament de recorreguts i aspectes culturals del Districte d'Horta-Guinardó.

A aquesta primera aplicació s'afegiren moltes altres dels districtes de Ciutat Vella, Gràcia, les Corts, Nou Barris, Sant Andreu, Sants-Montjuïc i Sarrià - Sant Gervasi.

Una de les aplicacions amb més repercussió, apareguda el 2011, fou "A prop d'aquí", que permetia obtenir informació dels punts d'interès de Barcelona més propers a una ubicació (aparcaments, parades de taxi, farmàcies, restaurants, biblioteques, etc.), localitzar-los sobre el mapa o utilitzar la realitat augmentada.

b) Nou portal d'aplicacions mòbils.

El 2008 es posà en marxa el portal mòbil barcelona.mobi, on es podien consultar aplicacions web adaptades específicament per a dispositius mòbils. Accedint-hi des de qualsevol navegador de telefonia s'hi trobava l'agenda, les notícies, el temps a Barcelona, el pagament de tributs i multes, etc.

Tots aquests serveis i aplicacions estaven recollits al web www.bcn.cat/mobil organitzats segons la plataforma d'utilització del dispositiu mòbil (iPhone, Android, iPad, Symbian).

A més de tot això cal reconèixer un fet fonamental, bàsic, en l'assentament des de l'any 2006 del Mobile World Congress a la ciutat. Mobilitat telefònica i Barcelona esdevingué, a partir de llavors, un binomi inseparable.

Els darrers anys. Simplificació i optimització de recursos

Val a dir que, a semblança del que passà amb Internet, entre el 2011 i el 2015 es produí una autèntica "febre" d'aparició d'aplicacions natives (desenvolupades i optimitzades específicament per a sistemes operatius determinats i plataformes de desenvolupament de fabricants). I encara que aquestes apps s'adapten al 100% amb les funcionalitats i característiques dels dispositius mòbils, comportaven més costos, ja que s'havien de generar constantment noves versions per a cada sistema operatiu.

És per això que l'Ajuntament optà aquests darrers anys per una simplificació i optimització de recursos en el manteniment d'aplicacions mòbils. S'havia impulsat una nova estratègia que se centrava precisament en la reducció del volum d'aplicacions natives i l'ús preferent de web apps i webs responsives, que eren accessibles directament des del navegador web i des de la pantalla d'inici dels dispositius. En el seu aspecte i funcionament eren gairebé indistingibles d'una aplicació mòbil habitual i no estaven sotmeses a les condicions i polítiques de les botigues d'aplicacions.

Una nota d'actualitat: "Barcelona a la butxaca"

Per acabar, per fer-nos adonar dels esforços de l'Ajuntament per respondre a les necessitats de la ciutadania, cal recordar com en el context de la crisi sanitària dels anys 2020 i 2021, es va posar en marxa l'aplicació "Barcelona a la butxaca".

Aquesta app permet fer tràmits municipals i accedir a un conjunt de serveis de telefonia mòbil. A banda d'això, aplega informació meteorològica, novetats i serveis municipals, agenda recomanada, i permet l'accés als principals tràmits de l'Ajuntament.

La nova aplicació mòbil agrupa en un únic canal digital serveis municipals que, fins ara, estaven desagregats en diferents apps amb l'objectiu de facilitar la relació de la ciutadania amb l'Ajuntament.

ASIA: l'evolució d'una base de dades

Xavier Cubells (amb la col·laboració de Jordi Duran)



Equip de Barcelona-
Informació amb en Xavier
Cubells, ajupit al centre de la
imatge.
(Arxiu particular).

Els que vàrem començar cap a l'any 1986 a l'aleshores telèfon d'informació 318 25 25, recordem amb estima la forma com donàvem resposta a les primeres preguntes que ens arribaven per part de la ciutadania:

- “Sap on puc anar per aconseguir un cartell de *corrida* de braus per posar-hi el meu nom?”
- “Em podria dir quin és l'horari del Mercat dels Encants?”
- “On és...?” o “Quan fan ... ?”

Aquestes i moltes altres preguntes ens arribaven diàriament. I les respostes les donàvem com bonament podíem. Amb unes bases de dades molt incipients en què es podia començar a consultar el que fos, però sobretot amb la millor eina amb què he treballat mai: la llibreta de la Nati.

Aquesta era la mare de totes les llibretes, incloses les nostres pròpies. Tot ho trobaves allà: retalls de revistes i diaris, trossos de fullets enganxats, anotacions fetes a mà escrites amb bolígraf o retolador, etc.

S'aparquen les llibretes i s'implanta l'ús de les bases de dades

A poc a poc, el servei d'informació telefònic va esdevenir un èxit. I evidentment, no podíem seguir treballant d'aquella manera. Calia millorar els procediments de recollida, emmagatzematge i distribució de la informació que demanaven els ciutadans. En aquest aspecte, la gran feina feta pels informadors del *primer nivell* d'atenció telefònica va ser imprescindible, recollint en el que coneixíem com a *fulls de bitàcola* tota mena d'informació que sol·licitava el ciutadà i que calia incorporar a les bases de dades. Aquesta força de producció, juntament amb les recerques del *segon nivell* d'atenció i l'incipient Departament de

El telèfon 010 hauria estat inviable sense la tasca de preparació que prèviament es va anar fent en relació amb les bases de dades que havien de facilitar les respostes a la ciutadania.

Com es pot comprovar en altres articles precedents, aquesta va ser una missió titànica que permeté la consolidació del servei telefònic, però també l'aparició d'altres suports comunicatius.

En aquesta col·laboració, Xavier Cubells i Jordi Duran aprofundeixen en la consolidació de l'ús de les bases de dades dins el *host* municipal i en els canvis tecnològics que van propiciar l'aparició del sistema ASIA.



Fotografia de les dependències de Barcelona-Informació a les Glòries, amb els redactors d'aquest article, Jordi Duran (assegut, tercer per la dreta) i Xavier Cubells (també assegut, primer per l'esquerra), entre d'altres. (Arxiu particular).

Coordinació (o de cerca d'informació), van ser factors clau en un pilar fonamental per al funcionament del 010: la construcció de les bases de dades.

Recordem que estem parlant de finals dels anys vuitanta. En aquell moment el que facilitava la informàtica era molt més limitat que avui dia. L'Ajuntament apostava aleshores pel que coneixíem com a *host*, que es manifestava en una pantalla totalment negra amb lletres de color verd. Era un moment en què encara triomfava el sistema operatiu MS-DOS i en què l'ergonomia en la presentació de dades o la intuïció en la cerca brillaven per la seva absència.

Però érem un equip molt jove i, sobretot, amb moltes idees! Malgrat les limitacions que teníem, encara vam treure molt profit de la robustesa del sistema informàtic, a base d'invents com les paraules clau, les classificacions temàtiques, les "variants" o les classificacions "a mida".

Va anar passant el temps i cada vegada la base de dades rebia més consultes i donava resposta a més temes demanats pels ciutadans, tot plegat suportat pels sistemes anomenats "Equipaments" ("EQ"), "Agenda" ("AG"), "Tràmits i Serveis" ("TSC") i un darrer que era conegut com a "Calaix de sastre", que posteriorment s'anomenà "Almanac" ("ALC").

El manteniment dels sistemes d'informació

Per expressar l'abast de la tasca que es feia de manteniment dels diversos sistemes d'informació, es disposa de les següents xifres recollides al dossier "Indicadors de Productivitat", de juny del 1991,

sorgides del seguiment de deu setmanes consecutives (entre els mesos de febrer, març i abril del 1991), d'actualitzacions als sistemes d'Equipaments, Agenda i Tràmits. La informació següent conté les mitjanes d'altres, baixes i modificacions dels sistemes esmentats:

Equipaments (EQ)

- Altes: 129 setmanals (25,8 diàries)
- Baixes: 0 setmanals i diàries (no se'n feren durant el període). Val a dir que evidentment se'n donaven baixes, però eren molt esporàdiques)
- Modificacions: 529,1 setmanalment (105 diàries)

Agenda (AGD)

- Altes: 241,3 setmanalment (48 diàries)
- Modificacions: 52,7 setmanalment (10,5 diàries)
- Baixes: els registres, segons la seva data de caducitat, desapareixien automàticament del sistema.

Tràmits i Serveis (TSC)

- Altes: 2 setmanalment
- Modificacions: 24,7 setmanalment (4,94 diàries)
- Baixes: 0 setmanals i diàries (també en aquest cas se'n donaven de baixes, però eren també molt escasses).

Conjuntament amb el manteniment regular dels sistemes, també se'n renovaven les versions. Un exemple és al juny del 1991, quan es posà en marxa l'aleshores sistema de Tràmits i Serveis (TSC). La nova versió substituïa l'anterior amb un important avantatge respecte a l'anterior, ja que permetia indexar les informacions del sistema segons paraules-clau.

Internet, el detonant del nou sistema ASIA

Aquesta era la situació fins que va arribar un element que va canviar les coses: l'aposta de l'Ajuntament de Barcelona per Internet el 1995.

Aquesta irrupció ens va trencar els esquemes amb els quals feia anys que treballàvem. Sobretot en dos aspectes:

a) Les bases de dades estaven orientades a la recollida de totes les informacions possibles, sense fer una distinció valorativa entre unes o altres. Internet començava a moure's des d'una altra lògica. No podíem presentar tota la informació als ciutadans, era contraproductiu (parlem en aquell moment de desenes de milers de registres). Calia fer una selecció basada en principis subjectius.

b) Parlem de la publicació directa de la informació per a la ciutadania sense el filtre intermedi d'un informador. Aquest canvi era molt important. Quan hi havia la figura de l'informador entre el registre informatiu i el ciutadà, se li podien fer arribar indicacions concretes o es podia formar el personal en aspectes sobre quina era la forma de trobar una informació. Això ja no era possible i calia trobar la manera que un ciutadà, des de la seva experiència petita o gran, localitzés intuïtivament la informació. Això i fer desaparèixer de la base de dades anotacions com "aquest telèfon és d'ús intern, no el doneu al ciutadà" i similars. Eren aquestes necessitats que en la construcció inicial de les bases de dades no ens havia fet falta de tenir present.

A més de tot això, ens trobàvem en un escenari complex, amb prop de 25.000 consultes al dia i on el creixement exponencial i les necessitats desbordaven el sistema i les capacitats dels recursos humans del que en aquell moment era responsable. Les conclusions es concretaven en aquests requeriments:

- Ens calia canviar de "contenedor" on es recollia tota la informació, per un altre sistema més fàcil i intuïtiu a l'hora de fer la cerca de les informacions, així com la seva presentació.

- Havia de ser un espai que permetés utilitzar imatges, fet fonamental per al medi Internet i que el *host* no recollia com un requeriment.

- Calia defugir també d'un manteniment centralitzat i que cada departament generador d'informació la pogués introduir al sistema per a l'ús de tota la xarxa. I per aconseguir això, calia que la base de dades donés resposta als mil i un requeriments de les diferents àrees.



Benjamí Montserrat, Mercè Lázaro i Anna Torrent a un espai de Barcelona- Informació a l'edifici Colom. (Arxiu particular).

- També es feia necessari quelcom que facilités la creació de productes, obtenir dades estadístiques o la relació entre les diferents informacions recollides. Un exemple seria el d'un acte que es fa sempre en un espai determinat, físic o virtual (calia propiciar una interrelació entre els dos continguts, acte i espai).

- Un altre requeriment de molt important, era evitar les duplicitats de bases de dades.

- I per acabar, un sistema que permetés la migració de les dades ja recollides en l'anterior sistema.

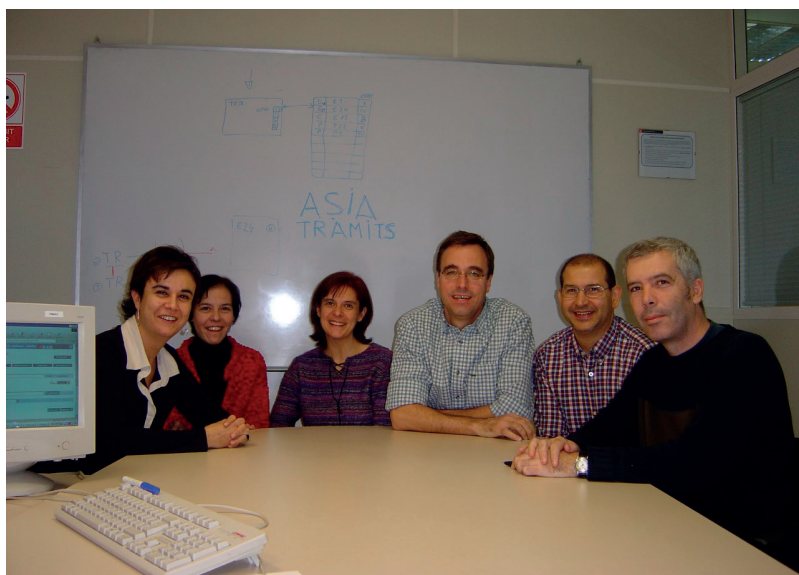
En resum es tractava de practicar una metamorfosi per tal de fer possible el canvi d'un sistema car i de rendibilitat millorable. Calia canviar-lo pràcticament en la seva totalitat.

Mans a l'obra i un premi per la feina ben feta

Amb tots aquests arguments, a finals del 1999, vàrem presentar un preprojecte per tal que els nostres caps l'acceptessin i el dotessin dels recursos necessaris.

I fou que sí! Amb una gran alegria, però també una gran responsabilitat, ens enfrontàvem a un projecte ambiciós i molt, molt complex.

El primer que vàrem concretar van ser els recursos necessaris per a l'equip de treball. Aquest punt el consideràvem essencial. Com altres projectes informàtics, calia que una part de l'equip estigués formada per tècnics d'aquesta branca i una altra part del projecte, per tècnics funcionals. Sense voler deixar-me ningú, en aquell moment va ser fonamental la implicació en la part informàtica de Josep Soldevila (en una primera fase) i de Rosa Valentí (pràcticament des del principi). Anton Queralt era l'altre gran artífex del projecte. Amb el seu optimisme i força va anar dissolent tots els problemes que anaven apareixent. I en la part funcional, cal remarcar el treball d'Alexis Culubret, però sobretot de Jordi Duran. Després d'aquest projecte vaig quedar convençut que el seu futur havia de ser de



Carme Jaume, Sandra Martín, Ana Cano, Jordi Duran, Jordi Calpena i Jaume Cuscó en una imatge de 2004 quan es van fer treballs per incorporar l'aplicació de Tràmits a ASIA. (Arxiu particular).

“provador de la NASA”. Ah! I un servidor, invertint més hores que un rellotge, argumentant, discutint, negociant, inventant funcionalitats o provant. Un grapat d'anys després crec que la implicació de la gent des del primer moment va ser l'aspecte definitiu per a l'èxit del projecte. No només els que érem l'equip que el tiràvem endavant, sinó també, en més o menys mesura, altres equips des de les seves funcions: IMI, PTAC, OACs, Internet i altres departaments.

El segon aspecte més important en qualsevol projecte és el nom. I vàrem decidir dir-li ASIA (Aplicatiu de Sistemes Integrats d'Atenció). Un nom potent és màrqueting assegurat per a qualsevol projecte i ASIA sonava contundent i, a la vegada, exòtic.

Al llarg de tot l'any 2000 vam treballar de valent: anàlisi de les dades, anàlisi de l'estructura, infraestructura necessària, implantació, formació. Sempre buscant la col·laboració i la conformitat dels usuaris finals. Tot plegat fins que l'octubre del 2000 vàrem fer les primeres proves “en real” als administradors del sistema (encara no a la resta d'usuaris). Era un moment impressionant quan tots estàvem davant l'ordinador aguantant la respiració i provant, i tornant a provar. Un cop fets els ajustaments necessaris, al novembre i desembre es va fer l'obertura final a la resta d'usuaris. Es tractava d'una fita decisiva per veure si el sistema aguantava i mantenia la velocitat necessària.

El resultat: un èxit. Evidentment amb modificacions necessàries, però crec que això és, precisament, el que és important en un producte com aquest, la possibilitat de millora contínua.

Tant és així que poc temps després vàrem quedar molt sorpresos quan el projecte es va presentar al concurs de la primera Convenció de Bones Pràctiques de l'Ajuntament de Barcelona. I vàrem rebre un premi que consistia en el reconeixement a la feina feta i un viatge a Berlín! (on vàrem anar, evidentment!).

Però això és una altra història.

[Xavier Cubells estigué vinculat a Barcelona-Informació del 1986 al 2004, com a responsable del sistema agenda, disseny de processos i tràmits per a OACs, 010 i Internet i com a cap de gestió de la informació]

[Jordi Duran estigué vinculat a Barcelona-Informació del 1987 al 2008, amb els càrrecs de responsable de la base de dades EQ i responsable de Gestió de la Informació]

El Servei de Tràmits per Telèfon i el desplegament definitiu de les OACs

El Servei de Tràmits per Telèfon. Una mostra d'excel·lència

[Lidia Garcia]

Les oficines d'atenció ciutadana en el decurs dels anys

[Armand Gasulla]

Les OACs: Un repte, un privilegi

[Pilar Roca]

El Servei de Tràmits per Telèfon. Una mostra d'excel·lència

Lidia Garcia



Sens dubte dues són les claus de l'èxit de Barcelona-Informació. La primera és l'empenta de l'organització, un esperit agosarat que mai es rendia tot cercant formes de superar barreres suposadament infranquejables. La segona és la seva gent, els treballadors que en aquestes tres dècades i mitja, des d'una elevada motivació i vocació de servei, han fet possible fites extraordinàries en els àmbits de l'atenció a la ciutadania i la modernització de l'Administració.

Un dels exponents més evidents d'aquest fet l'encarna el Servei de Tràmits per Telèfon, tal com es pot apreciar tot seguit.

Imatge de l'espai que ocupava el Servei de Tràmits per telèfon, a part de la planta quarta de l'edifici Colom. (Arxiu particular).

El Servei de Tràmits per Telèfon va néixer al juliol del 1990 com un projecte de Barcelona-Informació, derivat del telèfon 010.

Així ho explicava el butlletí *La Municipal* l'any 1990:

“El ciutadà de Barcelona disposa, des d'abans de l'estiu, d'un servei gratuït de resolució de tràmits per telèfon. Sense moure's de casa seva, o des de la feina, pot obtenir certificats de residència, de convivència, pagament de tributs, demanar duplicats dels rebuts dels impostos, i tramitar les domiciliacions bancàries i els comunicats d'obres menors.

Aquesta petita o gran revolució en els sistemes de relació amb el ciutadà és capdavantera a l'Administració espanyola. Fins i tot a Europa només se'n coneix una altra experiència, molt més limitada, a una regió italiana.

Un equip entusiasta de treballadors municipals, adscrits a la Unitat d'Informació, fa possible aquest servei, i espera anar incorporant progressivament nous tràmits al repertori inicial.

Ens ocuparem amb més extensió del nou servei en un proper número de la revista. El tema s'ho val.” (Equip de redacció L. M., “900-30 10 30. El telèfon en marxa”, 1990)

Es va considerar que l'especialització requerida per fer tràmits (pagament de tributs, empadronament, emissió de certificats, etc.), superava el concepte de polivalència que caracteritzava l'atenció al 010, i que calia un equip i un servei específic per poder tramitar el que fins llavors només podia fer-se de manera presencial.



En la imatge assegurada, Núria Mir, qui fou responsable del Servei de Tràmits per Telèfon acompanyada, a l'esquerra, d'Anna Prats. (Arxiu particular).

D'aquesta manera, amb l'impuls d'Ernest Maragall, sota el comandament de Xosé Nóvoa i la direcció de Núria Mir, es va crear el Servei de Tràmits per Telèfon de l'Ajuntament de Barcelona, altrament dit "900 301 030".

Les oficines estaven ubicades a la setena planta de l'Edifici Colom, espai que era compartit amb el servei telefònic 010, encara que s'hi accedia per portes diferents.

Les vistes eren immillorables.

Tot un "equipàs"

L'equip el formaven unes persones fantàstiques. Algunes d'elles encara treballen a l'Ajuntament, d'altres van triar noves trajectòries professionals i unes altres, malauradament ja no hi són. Durant els sis anys de funcionament del servei, van fer possible el miracle Josep M. Gibanel, Tona Cortés, Anna Prats, Núria Andrés, Blanca Peris, Jaume Fort, Gemma Lombart, Lali Sopena, Isabel Gual, Remei Marrahí, Helena Martínez, Mercè Gomis, Cristina Hernández, Albert Ginesta, Eva Albaladejo, Eulàlia Vilaplana, Pilar Roca, Benjamí Montserrat, Vicky Aira, Montserrat Vallés, Enriqueta Cabello,

Asun Cercós, M. José Consuegra, Regina Fernández, Mercè Lázaro, Montse Llamas, José Martínez, Lucía Milà, Àngels Navarro, Rafa Pastor, Alfred Peiró... i per descomptat, el senyor Antonio!

Li dèiem "Servei de Tràmits per Telèfon", però el cert és que la major part de tramitació es feia per correu. Algunes gestions, molt poques, es podien fer directament després de la trucada telefònica, però en la immensa majoria dels casos era necessari que els ciutadans aportessin documentació per poder fer el tràmit.

Cada gestió tenia el corresponent full d'instruccions, que s'enviava a la persona que l'havia demanat, juntament amb un sobre "de retorn" que duia el franqueig pagat. Dins d'aquest sobre ens feien arribar tot el necessari per poder realitzar la gestió, garantint sempre el compliment de la legislació d'aplicació en cada cas. Un cop ens arribava aquesta documentació calia revisar-la, i no sempre era evident que fos correcte del tot.

Era habitual veure algú consultant els companys amb fotocòpies a la mà per tenir la seguretat que els documents fossin els demanats: una signatura al DNI que no s'acabava de semblar a la d'un altre document, noms i cognoms escrits de diferents maneres, rebuts de tota mena per a justificar la propietat d'un habitatge, etc. Un cop revisats tots els documents es procedia a fer la tramitació corresponent i, si no s'acabava de veure clar o faltava algun paper, es demanava nova documentació. A aquests darrers tràmits els anomenàvem incomplets.

Reenginyeria de processos i molta imaginació

Per poder fer totes aquestes gestions sense que els ciutadans haguessin d'anar a cap oficina municipal, calia tenir molta cura en tres moments molt concrets. El primer pas (imprescindible per poder fer el tràmit per telèfon), consistia a redissenyar tot el procés de la mà de l'òrgan gestor corresponent i tornar a definir tots els passos. Quina informació es demanaria per telèfon, quina per correu postal, quins documents caldria annexar-hi, quins terminis, etc. Fèiem una autèntica *reenginyeria de processos*, simplificant els tràmits i suprimint passos innecessaris.

La part més important i delicada era vèncer les resistències dels equips d'hisenda, del padró d'habitants o d'urbanisme, que tenien els seus dubtes de com podríem complir la llei de protecció de dades i tota la resta de normatives aplicables en cada cas. Defensaven l'atenció presencial personalitzada a capa i espasa. L'empenta de Núria Mir va ser clau en aquest procés.



L'autora de l'article, Lidia Garcia, primera per la dreta, a dalt, en aquesta imatge d'aproximadament el 1995, amb altres companys de Barcelona-Informació. (Arxiu particular).

Els protocols detallats de cada tràmit ens ajudaven a convèncer els diferents serveis municipals que sí que es podia fer no presencialment, i el nostre oferiment a ser supervisats pels mateixos serveis en qualsevol moment, els donava una certa tranquil·litat.

També ajudaven els controls de qualitat que ens vam imposar i la formació continuada. En aquells moments encara no sabíem de normes ISO, ni de sistemes de *Business Intelligence*, però teníem el "Ciudadà X", escoltàvem els operadors sense avisar i ens enviàvem cartes a nosaltres mateixos per veure quan trigava a arribar el correu.

Quan la bona gestió es tradueix en confiança

El servei de tràmits per telèfon va començar fent certificats de residència i de convivència, llicències d'obres menors, certificats de pagament de tributs, duplicats de rebuts i domiciliacions bancàries. Gràcies a l'èxit d'aquests primers tràmits i al fet de ser molt rigorosos en la revisió dels processos i la qualitat del servei, vam anar guanyant la confiança dels diferents serveis municipals, que delegaven en nosaltres l'atenció ciutadana. A poc a poc, la llista es va anar ampliant, fins a arribar a més de seixanta tràmits, entre els quals hi havia les altes i baixes del padró d'habitants, el pagament de tributs amb targeta de crèdit, gestió d'embarcaments, la targeta rosa i molts d'altres.

El segon pas tenia a veure amb la tecnologia. Treballàvem amb el sistema *Wang* i fèiem servir un número elevat d'aplicacions informàtiques, accedint directament a cada cens, amb usuaris i contra-

senyes diferents per a cada cas. Les pantalles tenien lletres verdes sobre un fons negre i, encara que eren més petites que les del 010, ocupaven un terç de la taula. Teníem obertes diverses sessions de manera simultània i anàvem canviant de sessió per a tenir accés a les diferents aplicacions en funció del tràmit que es demanava: el SIR i el SATEC per a tràmits d'Hisenda, el PAD per al padró d'habitants. A totes aquestes aplicacions calia sumar les aplicacions pròpies, les que permetien imprimir les cartes i instruccions que acompanyaven cada tràmit.

A poc a poc, la tecnologia va anar evolucionant i es van incorporar millores importants, tant a nivell informàtic com telefònic. Amb el telèfon 010 compartíem l'Automàtic Call Distributor (ACD), que controlava les trucades i l'activitat de tots els operadors en directe a través d'una pantalla on vèiem qui estava parlant i qui estava *available* o *idle*. També gestionàvem uns llistats en què es reportava el nombre de trucades ateses, les perdudes, el temps d'espera, el temps de connexió dels operadors, etc. Els torns d'esmorzars i de descansos s'havien de programar a partir d'aquestes dades per tal d'assegurar la màxima cobertura del servei.

Finalment era imprescindible garantir una logística ordenada per a la tramesa, rebuda, revisió i arxiu de tota la documentació.

El volum de paper que es manegava era força important. Teníem una bateria d'impressores amb dues safates de paper cadascuna. Cada tràmit tenia el seu imprès, que calia anar reposant de la safata corresponent i estar molt atent perquè cap impressora es quedés sense paper i, sobretot, no equivocar-se de safata. Després s'havien d'anar



Imatge de l'any 1993 de l'equip de Tràmits per telèfon. (Arxiu particular).

recollint els documents impresos i anar-los ensobrant. Teníem sobres petits, mitjans i grans. Alguns per enviar nosaltres els documents, i d'altres perquè els ciutadans ens enviessin el que els requeríem. Als sobres petits calia plegar els papers sempre de la mateixa manera perquè l'adreça d'enviament es veies bé per la finestreta del sobre. Per als sobres grans calia imprimir una etiqueta amb el nom del destinatari i l'adreça. No cal dir que totes aquestes tasques de plegar, ensobrar, enganxar, etc., es feien absolutament a mà.

Al migdia havíem de tenir el màxim de cartes ensobrades, puntejades en uns llistats i classificades per codis postals perquè el senyor Antonio marxés amb el seu carretó cap a correus de l'Ajuntament, perquè fossin enviades. Els tràmits que no estaven ensobrats abans de les dotze del migdia no sortien fins a l'endemà. Per tal de no tenir ensurts, dúiem un control molt exhaustiu de tots els estocs de paper, amb indicadors i comptatges que també fèiem a mà, i les comandes dels diferents impresos a la impremta municipal les fèiem amb l'antelació suficient.

Un exemple per a l'Administració del segle XXI

Vist en perspectiva, el servei de tràmits per telèfon va ser protagonista d'una veritable modernització de l'Administració local, acostant els tràmits als veïns i veïnes, i facilitant les gestions el màxim possible. Un equip de persones molt motivades i amb una elevada vocació de servei públic va aconseguir definir les funcions, les tasques, les operacions necessàries per tal de guanyar la confiança dels ciutadans, millorant i ampliant constantment l'oferta de serveis.

Al febrer del 1996 el 010 i el servei de tràmits es van fusionar, i això va donar com a resultat la PTAC, la Plataforma Telefònica d'Atenció al Ciutadà.

Jo, personalment, estic molt contenta i orgullosa d'haver pogut viure aquesta època, i estic convençuda que m'ha marcat professionalment, perquè encara avui aprofito coneixements que vaig adquirir en aquells anys.

De la meua estada al 900 guardo petites imatges atesorades en la meua memòria: els acudits i floretes d'en Josep M.; els entrepans de la Blanca, sempre ben sucats de tomàquet i oli; la regalèssia de la Núria Mir quan deixava de fumar; la celebració dels aniversaris; la campanya "Nettol"; la calma i paciència de Jaume Fort; la melena sempre impecable de la Tona; alguna nit sense dormir pel comandament superexigent del Xosé Nóvoa; les sessions de formació amb l'equip d'atenció diferida d'hisenda; els viatges de la Isabel Gual; l'estrès de quedar-nos sense sobres quan una comanda de la impremta es retardava; o els dibuixos de la Gemma.

[Lidia Garcia estigué vinculada a Barcelona-Informació del 1986 al 2004, entre d'altres, amb responsabilitats com a supervisora del 010, supervisora i cap del Servei de Tràmits per Telèfon, cap de la PTAC i cap del Departament de Qualitat de BI]

Les oficines d'atenció ciutadana en el decurs dels anys

Armand Gasulla



Com es pot comprovar al llarg d'aquest llibre, Barcelona-Informació generà i gestionà un gran nombre de canals de comunicació, essent el del servei telefònic probablement el més conegut.

Tanmateix, hi ha un altre canal, de la mateixa importància, que encarna igualment el que ha estat l'evolució dels serveis que presta l'Ajuntament de Barcelona els darrers 40 anys: les oficines d'atenció ciutadana.

En aquest article es fa una repassada d'aquesta història, tan lligada en la satisfacció dels veïns i veïnes de la ciutat com a objectiu de l'acció municipal.

Oficina d'informació
Ciutadana de Les Corts.
(Ajuntament de Barcelona)

Corria el 1990 quan al butlletí intern de l'Ajuntament, *La Municipal*, apareixia una entrevista a l'alcalde, Pasqual Maragall, que davant la pregunta següent expressava:

“- I els ciutadans, com viuen aquest apropament del poder i dels serveis, des de la Casa Gran al seu barri?
- Crec que es produirà aviat el salt qualitatiu per part dels ciutadans que [...] saben que poden anar a les oficines municipals de la seva zona per a moltes gestions que abans havien de realitzar a la Casa Gran, com ara l'obtenció dels certificats del Padró, impostos, inspecció urbanística, multes o llicències. El gran salt pendent és més aviat el de la relació ciutadà-Administració”. (Equip de redacció *La Municipal*, “Pasqual Maragall, alcalde d'una ciutat prodigiosa”, 1990)

Feia uns pocs anys que s'havien començat a gestar els grans canvis que l'Ajuntament impulsava en relació amb la comunicació ciutadana. Foren unes transformacions de gran abast que es desenvoluparen per moltes vies (tecnològiques, telefòniques, impreses, etc.), però que havien de tenir una vessant imprescindible: els canals personals-presencials.

Fins aleshores l'Ajuntament funcionava, quan s'adreçava de forma presencial amb la ciutadania, seguint un esquema caduc de servei públic amb compartiments estancs que eren els de les oficines, els negociats, o les seccions que tenien algun tipus de competències atribuïdes. Per obtenir un certificat d'empadronament calia anar al Negociat de Població; per aconseguir la domiciliació d'impostos era necessari adreçar-se a l'Oficina de Recaptació.

Es tractava d'una estructura rígida de gestió municipal, molt lligada a la tradició franquista de llunyania vers els administrats, que moltes vegades acabava amb el tòpic, però no menys cert, del “vuelva usted mañana”.

Els ciutadans s'havien d'adaptar a l'Ajuntament i no a la inversa.

Aquesta realitat es ratificava en l'existència d'una única oficina d'atenció personal, la de la plaça de Sant Jaume, que feia les funcions de facilitar informació molt general relativa a la ciutat i la de fer saber a la ciutadania on havien de realitzar-se les gestions (a l'oficina de Sant Jaume no se'n feien, de gestions).

Tanmateix, quan s'arriba al tombant de dècada, dels setanta als vuitanta, aquesta lògica d'inflexibilitat hauria de canviar. L'adveniment de la democràcia (i en part també els nous criteris d'eficiència de l'Ajuntament) impulsà a un canvi de paradigma i, lentament, s'anà trencant el model de les oficines administratives on s'havien d'atansar els veïns i veïnes de Barcelona. A més aquest fet encaixà a la perfecció amb el desplegament dels deu districtes municipals.

De forma que, a banda de l'oficina d'atenció de la plaça de Sant Jaume, s'anaren establint als recent estrenats districtes, en el decurs de la segona meitat dels anys vuitanta, les diverses oficines presencials que, en aquests moments, rebien la denominació d'Oficina Integrada d'Atenció al Ciutadà (OIAC).

Les OIACs anaren modificant la seva denominació a cavall dels noranta i els primers anys del segle XX, i canviaren el nom pel d'oficines d'atenció al ciutadà i, més tard el d'oficines d'atenció a la ciutadania, amb la l'acrònim OAC, amb què són conegudes avui dia.

Un procés de maduració gens senzill

Tanmateix, la consolidació de les OACs no fou un camí de roses. Molts eren els interrogants que s'havien d'enfrontar: el concepte d'aquestes oficines, el paper dels treballadors, el que s'esperava que hi fessin els ciutadans, els tràmits i serveis als quals s'havia de respondre, la disposició de mobiliari i altres necessitats materials, els recursos informàtics, etc.

A poc a poc, s'anava concretant tot això en un moviment conjunt en què participaven els districtes i els departaments centrals de Personal, de Descentralització i d'Organització i Informació de Base (d'on depenia la tasca imprescindible que des d'aleshores i fins avui ha desenvolupat Barcelona-Informació), per tal d'acabar de donar forma a les oficines.

En aquest sentit al butlletí núm. 38 de *La Municipal* podíem llegir el següent sobre el paper de coordinació que feia Barcelona-Informació de les diverses realitats de les OACs:



Imatge de l'OAC d'Horta-Guinardó, cap al 1995, de quan la dependència era a la seu del Districte.
(Arxiu particular).

S'atenen el triple de consultes



Aquest estiu ha fet un any que el districte de Nou Barris disposa de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà. En aquest temps, s'ha triplicat el volum de consultes, s'ha reduït el temps per cada gestió i l'Oficina ha anat prenent cos com a centre de referència on poden acudir els veïns.

Les funcions encomanades l'oficina són molt diverses: d'una banda donar tota la informació general tant de tramitacions com de difusió d'activitats, i, d'una altra, oferir la possibilitat de resoldre altres qüestions, de manera que els veïns puguin recórrer a un sol lloc per resoldre múltiples assumptes. Així, a l'Oficina s'atenen: el registre de documents, l'expedició de la targeta rosa, els certificats i modificacions del padró

Aspecte de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de Nou Barris, situada a l'ala dreta de la seu del Districte.

d'habitants, la compulsació de documents, els permisos d'obres menors, les autoritzacions d'ocupació de la via pública, i tràmits relacionats amb els guals, les llicències d'activitats, les denúncies, el control de sanitat d'aliments i de locals o l'assessoria jurídica per assumptes relacionats amb els serveis tècnics. A més, hi ha un espai per a queixes i reclamacions.

L'oficina ocupa una part de l'edifici de l'antic Institut Mental, concretament l'ala dreta de la seu del Districte. Atenen els ciutadans de Nou Barris que hi acudeixen entre les nou i les dues, al matí, i entre les quatre i dos quarts de set, a la tarda.

Informació apareguda al butlletí Barcelona-Informació, el setembre de 1994, on es deia que l'estiu del mateix any havia obert l'OAC de Nou Barris.

“Des de Barcelona-Informació s'està col·laborant en fomentar al màxim aquesta comunicació, així com en la circulació d'informacions i novetats destacables que puguin resultar útils de cara a la millora dels serveis oferts.” (Equip de redacció *La Municipal*, “La xarxa d'Oficines Integrades d'Atenció al Ciutadà”, 1994)

Es podria dir que és aproximadament cap a finals dels anys vuitanta, amb l'experiència adquirida després d'un temps de rodatge, que s'acaben consolidant les primeres OACs en alguns districtes. Els diversos factors en la base d'aquest assentament foren:

- Posicionament del focus del servei en la ciutadania
- Una perspectiva d'atenció integral
- L'adequació dels recursos materials i personals a la demanda (molt especialment en moments de campanyes diverses).
- Polivalència del personal de les oficines. Havia de ser versàtil i no especialitzat: tots els informadors-tramitadors havien de saber donar raó indistintament de qualsevol de les peticions dels usuaris. La polivalència dels llocs de treball s'assegurava amb un sistema en xarxa d'ordinadors que permetessin l'accés tant a les aplicacions de *host* com al sistema *Wang*.
- Unicitat de les fonts informatives. Eren les que havien de consultar els informadors-tramitadors, cosa que obligà a una aposta definitiva dels equips informàtics (i a una forma de treballar unificada).

Val a dir que el de la informàtica fou un dels aspectes més espinosos d'aquells primers anys. Es donaren deficiències reiterades que desencoratjaven el personal a l'hora d'utilitzar els recursos tecnològics: problemes en el funcionament de la “xarxa”; els alts temps d'espera d'execució de les aplicacions (molt especialment en relació amb el padró d'habitants); la manca de funcionament de certes aplicacions relatives a tràmits d'hisenda; els episodis de bloqueig de la xarxa quan entrava en comunicació amb el *host* intern, els problemes puntuals de l'aplicatiu *Wang* en relació amb l'atorgament de les llicències d'ocupació de la via pública; etc.

El personal, pilar del projecte

A banda de la voluntat política que el projecte de les OACs acabés reeixint, el punt capital de la seva consolidació fou el dels treballadors. Inicialment perquè havien de comprendre que, com a element d'acollida de cara a la ciutadania, eren precisament la “cara” de l'Ajuntament i que calia prestar un servei de qualitat.

De forma que a les OACs s'havia d'evidenciar el canvi de mentalitat en la cultura del servei públic.

Tres millones de personas acuden cada año a las oficinas de atención al ciudadano de Barcelona

El incremento de la inmigración ha disparado el número de trámites municipales

BLANCA CIA, Barcelona
Unos tres millones de personas acuden cada año a las oficinas de atención al ciudadano (OAC) que el Ayuntamiento de Barcelona tiene repartidas por los distintos

En la ciudad de Barcelona hay un total de 11 oficinas de atención ciudadana, la de la plaza Sant Miquel y una en cada uno de los 10 distritos.

El incremento de la inmigración ha disparado la actividad en estas oficinas, donde más de la mitad de las personas atendidas son extranjeros. Europeos y ciudadanos extracomunitarios son los que más utilizan el registro del padrón y los volantes de convivencia y residencia, que son dos documentos indispensables para tener asistencia médica y social, y acceder a la red de asistencia. En la oficina de la plaza de Sant Miquel se expiden unos 300.000 al año. Un volumen que se entiende si se tiene en cuenta que un estudiante del Programa Erasmus tiene que hacer esos trámites si está más de tres meses en Barcelona.

A uno de los mostradores se acerca un ciudadano paquistaní para empadronar a su hijo recién nacido. La pantalla del ordenador refleja la hoja del padrón que corresponde al domicilio: uno, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho, nueve... hasta 12 personas figuran empadronadas en un piso de la calle del Hospital. "A veces hemos contado el doble", explica un funcionario. Su trabajo consiste en dar de alta y baja del padrón si se aportan los documentos que establece el reglamento.

'Pisos patera'

El control de si una vivienda está sobrecapada —los llamados *pisos patera*— lo realiza desde hace un año otro servicio municipal, que es el que envía a inspectores y a la Guardia Urbana para ver cuál es el panorama real. Algo parecido ocurre cuando se solicita un informe de la vivienda dentro de la tramitación de reagrupamiento familiar. "En ese caso, un guardia

distritos de la ciudad. Más de la mitad de las personas que se acercan al mostrador son extranjeros. Además, el 010, el número telefónico de atención ciudadana, recibe unos cuatro millones de llamadas. Recur-



Usuarios en una de las oficinas de atención ciudadana de Barcelona. / JOAN SÁNCHEZ

urbanos va al domicilio y comprueba el estado de la vivienda", explica un funcionario. La oficina de la plaza de Sant Miquel y la del distrito de Ciutat Vella son las que han acusado más la llegada de la inmigración en los últimos cinco o seis años. Tanto, que los funcionarios han tenido que recibir formación y cursos impartidos por ciudadanos de diferentes nacionalidades para poder resolver las confusiones que a menudo se producen en las ventanillas. "En muchos sitios no hay un nombre y dos apellidos. Puede ser que el apellido sea, en realidad, el nombre de una casa entera. Para nosotros es un quebradero de cabeza trasladar su sistema de identificación a los formularios", explica Helena Navarro, jefa de los servicios presenciales.

Recursos de multas, peti-

cos de multas, peticiones de subvenciones y todo lo relativo al padrón son algunos de los trámites que se realizan en estas oficinas, cuyos funcionarios son receptores de un sinnúmero de historias humanas.

eso no les da derecho a faltar", indica. Y entre queja, recurso y trámite, mucha soledad. Eso también se percibe desde los mostradores. "Vienen porque han recibido algún papel y no lo entienden. Primero es la consulta, pero luego te acaban pidiendo ayuda para otras cosas y te das cuenta de lo solos que están", afirma Lluís, uno de los informadores preferidos por la gente mayor. Abundan las quejas y relatos sobre el *mobbing* inmobiliario.

Los funcionarios dicen que los días de luna llena se notan: "Vienen personas explicando cosas increíbles", afirma uno de ellos. El anecdótico es largo, uno se presentó diciendo que era hermano del Rey, otro afirmaba que no se movería de allí sin ver al alcalde porque tenía la vacuna contra el sida... Un sinnúmero de historias.

A banda d'això, el personal havia de tenir assumit el que significava la multiplicitat de temes als quals havia de donar resposta, que si bé fins a cert punt era positiu perquè no era rutinari, també volia dir d'acceptar els canvis i la inclusió de noves competències. Segurament un dels exemples més paradigmàtics d'aquells primers anys fou, el 1994, quan es determinà que les OACs s'havien d'implicar en un nou procediment de concessió de llicències en dos dies.

En aquest i en altres casos hi ha hagut certes resistències.

D'altra banda, l'acció dels informadors-tramitadors havia de ser empàtica vers la ciutadania, flexibles a entendre les situacions que es donaven a les oficines, però també col·laborar a fer entendre la complexitat dels tràmits.

Al cap i a la fi, en el marc de comprensió de la nova cultura de servei al ciutadà, els equips de treballadors de les OACs segurament van ser, dins el conjunt de l'organització municipal, els que van estar aleshores a l'avantguarda del concepte de servidors públics.

Les tasques de les primeres OACs

Les funcions encomanades a les oficines en aquells primers anys eren les següents:

- Servei general d'informació al públic i lliurament d'impresos
- Atenció de les trucades al Districte
- Registre d'entrada i sortida de documents
- Tramitacions tributàries com domiciliació, duplicats i certificats de pagaments d'impostos
- Tramitacions del padró d'habitants
- Expedició de la Targeta Rosa
- Gestió de permisos d'ocupació de la via pública
- Gestió de comunicats d'obres menors
- Tramitacions de mobilitat: renovació de llicències de guals
- Tramitacions d'expedients de llicències d'obres i d'activitats
- Reclamacions i suggeriments
- Suport en campanyes de matriculació, beques, colònies, a més de les temporals de carnestoltes, Setmana Santa, Sant Jordi, Sant Joan, festes majors, Tots Sants i Nadal.

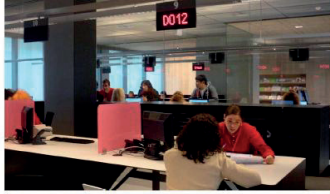
Informació publicada a *El País* el 15 maig de 2006 en què es parla del creixement en el funcionament de les OAC's

Per tot l'expressat, les OACs havien de constituir punts potents, no tan sols d'informació, sinó sobretot de gestió, que aportessin més proximitat de relació amb els veïns i veïnes. Això havia de repercutir en el fet que, sense la pressió de la ciutadania, la resta de serveis de l'Ajuntament als districtes poguessin dedicar-se més plenament als seus propis afers.

ATENCIÓ CIUTADANA

La nova OAC de Sant Miquel obre les portes

La xarxa d'oficines d'atenció ciutadana incorpora nous serveis, com ara la informació i els tràmits sobre habitatge o serveis socials



La nova oficina de la plaça Sant Miquel.

Millor atenció ciutadana

L'OAC de Sant Miquel, inaugurada fa poc, és només un exemple de l'opora de l'Ajuntament per la millora de l'atenció a la ciutadania: augment de la disponibilitat dels serveis, increment dels tràmits que es poden realitzar a les oficines i millora de la qualitat de l'atenció. En aquesta mateixa línia, en els últims mesos s'han millorat les instal·lacions de les oficines d'atenció ciutadana dels districtes de l'Eixample, Gràcia i Horta-Guinardó, i aviat es reordenarà la de Sant Martí.

sol·licitants d'habitatge protegit i els ajuts per a la rehabilitació i al lloguer, com també sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència i dels serveis de teleassistència o del sistema d'alertes per a la facilitació de persones amb discapacitat cognitiva.

Ampliació d'horari del telèfon 010
Al llarg del 2010, a més, incorporaran un servei gratuït d'informació jurídica i mediació de conflictes i el de consulta per fer alguns dels tràmits, un sistema que ja s'ha desenvolupat



La nova OAC de Sant Miquel obre les portes
www.bcn.cat

M. Diaz

Ja està en funcionament la nova Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de la plaça de Sant Miquel, la qual se suma a les altres deu oficines de districte de què disposa la ciutat, però ofereix una atenció centralitzada.

La nova OAC ofereix atenció en set llengües diferents

bla la capacitat d'atenció de l'antigor oficina amb mil persones a més simultàniament. Un cop oberta, durant la primera setmana de funcionament de l'oficina, més de 2.700 persones van passar per l'oficina de la plaça de Sant Miquel, la qual, a més, ofereix un temps d'espera de tres minuts per consulta de mitjana.

A més, mitx amb l'objectiu de facilitar l'accés als serveis municipals a tots els barcelonins, ja que ofereix atenció en set llengües diferents: català, castellà, anglès, francès, àrab, mandarí i xinès, com també en llenguatge de signes per a les persones amb discapacitat auditiva.

ECONOMIA

El deute per habitant de Barcelona és dels més baixos de les grans ciutats d'Espanya

El butlletí *Barcelona-Informació* informa, el maig de 2010, de l'obertura de la nova OAC a la plaça Sant Miquel, amb una atenció centralitzada.

Una experiència intermèdia. Les oficines - terminals Vereda als districtes

Conjuntament amb el desplegament de les OACs es donà una experiència d'atenció presencial singular, les oficines Vereda.

El segon trimestre del 1990 s'obrí al públic una oficina prototipus de finestreta única (projecte Vereda I), que pretenia facilitar els tràmits que requerien diverses companyies de serveis, centralitzant les peticions en un únic punt. Aquesta proposta fou promoguda per l'Institut Cerdà.

Hi hagué una bona acollida per part dels usuaris, cosa que feu valorar positivament a l'Ajuntament l'oportunitat de traslladar aquest servei als districtes.

El model de servei que es considerà més adequat per implantar als districtes era un doble sistema: d'informació resident en videotext (de tramitació basat en terminals locals) i de comunicació entre oficines i companyies basat en el telèfon convencional.

Més tard, entre gener i maig del 1995, i després de diversos contactes amb l'Institut Cerdà i les Companyies de Serveis, l'Ajuntament endegà un període d'assaig que havia de permetre fer realitat el projecte Vereda II. La xarxa rebé un total de 115.875 consultes, amb una mitjana per terminal instal·lat de 112 consultes diàries.

Posteriorment a la posada en marxa i gestió del sistema, en el marc de l'aparició d'Internet, s'elaborà un pla d'empresa de Vereda per a l'explotació en format web.

De la descoordinació de les OACs al Pla Barcelona 2.0

En aquest punt cal fer-nos ressò de les importants disfuncionalitats que tenien lloc a les diverses oficines d'atenció ciutadana de la ciutat.

Aquestes oficines, que havien començat a aparèixer just a finals dels anys vuitanta i primers dels noranta, malgrat estar genèricament coordinades per Barcelona-Informació, eren “filles de la seva mare i del seu pare”, dels districtes dels quals depenien i que hi intervenien de forma determinant. Aquest, que podria ser un tret positiu que donés més proximitat i una millor atenció als seus usuaris, resultava ser un factor clar en la descoordinació i de tracte diferenciat entre les diverses OACs.

Efectivament, davant una única petició d'atenció, es donaven situacions diferents segons si l'usuari era a l'OAC de Ciutat Vella o a la d'Horta-Guinardó, per posar dos exemples. La intervenció decisiva dels districtes en la quotidianitat de les OACs generava diferències que s'anaren aguditzant i que constituïen un altre problema a resoldre.

En aquest punt entrem a l'any 2008, en què sorgeix un fet determinant: l'impuls del Pla estratègic Barcelona 2.0.

Aquest és un dels fets destacats del període 2007-2011, un conjunt d'actuacions estratègiques molt ambicioses que perseguia més proximitat amb la ciutadania, la millora de la qualitat dels serveis i la simplificació dels tràmits administratius.

Foren diverses les actuacions del Barcelona 2.0, la majoria de les quals no tenen relació amb aquesta publicació. Però sí una d'importantíssima pel que fa a l'atenció ciutadana, el pas orgànic de les OACs a Barcelona-Informació, denominada l'aleshores Direcció d'Atenció Ciutadana.

Així ho explicava el butlletí número 122 de *La Municipal*, el març del 2011:

“El camí cap al nou model d'atenció a la ciutadania ha demanat un esforç d'adaptació a una nova manera de treballar. Perquè totes les OAC funcionin d'una manera més homogènia, ha calgut reorganitzar-ne la dependència.

Amb el nou model, les OAC hem passat a dependre orgànicament de la Gerència de Serveis Generals.

Aquest canvi organitzatiu fa que ara totes depenguin d'una mateixa direcció: la d'Atenció Ciutadana. Això ha facilitat l'homogeneïtzació de protocols i criteris en alguns temes, i que totes les oficines, per tant, segueixin unes mateixes directrius. Això assegura que la ciutadania sigui atesa des de totes les OAC sota els mateixos criteris.” (Equip de redacció *La Municipal*., “Atenem la ciutadania per mitjà de més canals”, 2011)

En el plànol més concret, es determinà que els districtes serien tan sols els responsables del manteniment de les instal·lacions, del proveïment de paper i del maquinari de les OACs. El personal assignat, programaris i les pautes d'actuació dels treballadors eren competència exclusivament de Barcelona-Informació.

Malgrat les tensions, sobretot dels primers anys, es demostrà que el pas en la gestió de les OACs a Barcelona-Informació fou un encert.

Evolució de les OACs amb el pas dels anys

Val a dir que les competències de les OACs han anat evolucionant amb el temps, al compàs de les noves necessitats que ha anat requerint l'Ajuntament en relació amb els seus administrats i, molt fortament, de les noves tecnologies que havien de reduir el nombre de consultes a les dependències presencials.

Com es veurà en l'article següent, Pilar Roca fa una aproximació al que s'anà esdevenint els primers anys del segle XXI.

L'actual Direcció de Serveis d'Atenció a la Ciutadania segueix vetllant per les OACs.

Mitjançant la Carta de Serveis d'Atenció Ciutadana es relacionen la tipologia d'informació i de gestions que es poden atendre segons els diversos canals que es posen a l'abast de la ciutadania.

Com es podrà veure a continuació, és molt més gran el nombre de tasques que s'hi gestionen avui dia que en aquells primers anys.

Actualment les OACs, conjuntament amb el web barcelona.cat, és el canal que atén un nombre més alt de tramitacions (68), seguint aquesta tipologia:

- Tràmits personals: Padró d'Habitants, qüestions electorals, Id-Cat, matrimonis civils i sol·licitud de targeta per a residents per al Park Güell.
- Tràmits de via pública i mobilitat: incidències sobre la ciutat, canvi de nom o numeració de carrers, objectes perduts, semàfors i senyals, dels serveis d'intervenció, Ordenança de convivència, llicència d'ocupació per Sant Jordi, pilons a les voreres, espectacles públics i activitats extraordinàries, espectacles públics i activitats extraordinàries dins establiments, festes infantils als parcs, muntatge d'estructures publicitàries, retirada de vehicles abandonats, estacionament dels vehicles de les persones amb discapacitat, ocupació de la via pública, llicència de gual, Targeta Blanca per a l'ús del Servei Públic de Transport Especial, aparcament per a persones amb discapacitat.
- Tràmits de col·laboració i participació ciutadana: dret d'accés a la informació, queixes, incidències i suggeriments sobre serveis municipals i sol·licituds d'audiència pública.

- Tràmits d'Afers Socials: ajuts a infants i joves per a la pràctica esportiva, ajuts per a l'accés d'infants i adolescents a activitats de vacances, Targeta Rosa, ajuts puntuals d'urgència social per a famílies amb menors i viatges per a la gent gran.
- Tràmits d'habitatge: comunicats d'obres i certificats de legalitat d'una construcció o un habitatge
- Tràmits d'educació: Preinscripcions i matriculacions en centres d'ensenyament públic.
- Tràmits de seguretat: informe d'actuació de la Guàrdia Urbana i informe d'actuació dels bombers.
- Tràmits d'ús de la "marca BCN": Préstecs de fotos i de vídeos de Barcelona i utilització de la imatge corporativa.
- Tràmits d'hisenda: plusvàlua, adreça fiscal, impost sobre béns immobles (IBI), deute, ingressos indeguts, domiciliació bancària, duplicats de rebuts, deute pendent, presentació de recursos i al·legacions, errors ortogràfics de dades de contribuents i subvenció, exempció o bonificació d'impostos municipals
- Tràmits de món laboral i empresarial: sou o pensió de l'Ajuntament de Barcelona, preu públic de recollida de residus comercials i industrials, permisos per iniciar una activitat o una instal·lació (llicència, comunicació o autorització), llicència d'obertura i comunicació prèvia d'inici d'activitat o instal·lació i subvencions per adequar o renovar establiments comercials
- Tràmits d'animals: cens d'animals de companyia, tinença de gossos perillousos.
- Tràmits relatius a la ciutat: Agenda d'actes de la ciutat, com desplaçar-se amb transport públic, directori d'equipaments i entitats, registre "Gaudir +" i situació d'adreces en el plànol.

Tot plegat de forma rigorosa, fomentant la millora contínua i les polítiques de qualitat basades en la norma ISO 9001, tal com s'esmenta a l'article corresponent d'aquest llibre.

I per finalitzar, podem esmentar aquestes dades en relació amb les OACs:

Nombre de persones ateses a les OACs:

- 2011: 1.621.682 persones.
- 2018: 1.239.079 persones.

Nombre de demandes de cita prèvia

- 2018: 563.717 demandes.

Les oficines d'atenció ciutadana: Un repte, un privilegi

Pilar Roca



Barcelona-Informació, a semblança d'un arbre, va donar molts de fruits. El primer fou un d' excepcional, el servei telefònic 010. Així mateix, aprofitant l'ingent emmagatzematge de dades de tot tipus, anaren apareixent altres canals de difusió de continguts de la ciutat: publicacions, suports tecnològics o altres serveis.

I si bé des de bon principi es va veure que calia anar treballant per millorar el servei presencial d'atenció ciutadana, sobre la base d'una realitat existent es va anar definint un projecte que es va concretar en les actuals oficines d'atenció ciutadana, de les quals Pilar Roca va ser durant uns anys la coordinadora, tal com ens ho explica tot seguit.

Oficina d'Atenció Ciutadana de Sarrià-Sant Gervasi. (Ajuntament de Barcelona).

Abans de parlar de la meua etapa de coordinació de les oficines d'atenció ciutadana (OACs) m'agradaria parlar de la Direcció d'Atenció al Ciutadà, la nostra Barcelona-Informació (B-I).

Tinc l'orgull d'haver començat la meua etapa municipal, el 1990 en aquest servei. Com molts, crec que, sens dubte, va ser el millor inici que podria haver tingut dins l'Ajuntament. Érem una generació jove, amb inquietuds, il·lusió, ganes de conèixer i de descobrir el món i, per a molts, la nostra tasca a Barcelona-Informació va ser una de les primeres feines que teníem.

A Barcelona-Informació ens vam anar formant i dotant de l'esperit de l'atenció i servei al ciutadà. Vam anar coneixent l'Ajuntament i tots els seus departaments i competències. Vam descobrir "qui fa què" i com es pot donar resposta a les mil i una preguntes que ens feia la ciutadania, algunes de les quals eren realment sorprenents.

En aquells moments donàvem servei els 365 dies de l'any, les 24 hores del dia. I no sempre disposàvem d'ordinadors per fer la nostra feina. Encara recordo aquells llistats immensos que teníem per cercar la informació els caps de setmana, o les guàrdies de nit en què ens demanaven de tot i més. O les persones que tan sols ens trucaven per poder parlar amb algú i no sentir-se soles.

Realment va ser una etapa genial en què no només vam adquirir la vocació del servei públic, sinó que ens ho vam passar d'allò més bé. Érem companys de feina i de festa! Qui no recorda aquelles nits de ball a la Sala Apolo, o el "Devórame otra vez" versionat per Núria Congost!

Coordinació de les oficines d'atenció ciutadana

Dins aquest periple per Barcelona-Informació vaig tenir l'oportunitat de poder coordinar les oficines d'atenció ciutadana (OACs) entre els anys 2000 i 2004.

Es podria dir que aquesta tasca va ser un combinat amb els ingredients següents: esport de risc i aventura amb unes gotes de coneixement de la casa i de la ciutat, constància, paciència, entendre l'altre i sobretot molt d'humor.

En aquesta etapa vam intentar simplificar les informacions i els tràmits municipals per tal d'estalviar als usuaris les anades i vingudes a diferents serveis o punts d'informació municipal. Ens volíem convertir en una finestreta única i poder donar resposta des de l'OAC corresponent o, si calia, derivar. Volíem dir amb certesa als veïns i veïnes que s'hi apropaven on calia anar i què s'havia de portar per realitzar tal o qual gestió.

Cada dia millor

934 299 141

Els canals habituals per on circula la informació que ofereix l'Ajuntament de Barcelona als ciutadans -Oficines d'Atenció al Ciutadà, 010, pàgina web... s'han vist reforçats aquestes darreres setmanes, amb motiu de l'accident del barri del Carmel, amb la creació d'un telèfon especial d'atenció als afectats.

La informació és sempre la primera eina necessària per intentar solucionar un problema imprevist, i en aquest cas hem habilitat aquesta línia per difondre les notícies, avisos i comunicats sobre aquest fet amb la intenció de mantenir permanentment informats els veïns i veïnes de la zona sobre l'estat de les seves vivendes i altres qüestions d'interès.

Aquest és un servei telefònic que funciona de nou del matí a nou del vespre, els set dies de la setmana. Disposa de 10 línies de recepció de trucades relacionades amb el tema i 10 línies més d'emissió d'informació actualitzada com, per exemple, els avisos d'inspeccions, la ubicació dels punts de trobada o l'horari dels autobusos de recollida. De la mateixa manera, el personal que atén les trucades provinent del 019 deriva cap a altres serveis els casos que requereixen d'una atenció especialitzada, com el suport psicològic. Les tasques de centralització i elaboració de tota la informació que es disposa minut a minut sobre el cas les realitza el Centre Municipal d'Operacions, que al mateix temps coordina tots els cossos que participen en l'operatiu.

Pilar Roca
Cap dels Serveis d'Atenció al Ciutadà



Pilar Roca fotografiada en un article publicat a *La Municipal*, redactat per la pròpia Pilar Roca amb motiu de la tasca del telèfon 010 als fets de l'esvoranc del Carmel.

També informàvem de tràmits no municipals i intentàvem orientar el ciutadà el millor que podíem.

El model va anar creixent i millorant amb el temps, i l'experiència que anàvem adquirint va possibilitar d'establir com havien de ser les oficines (amb filtres, espais d'atenció diferenciats, etc.).

Aquesta missió comportava una gran feina de coordinació interna, ja que calia parlar amb els diferents serveis municipals per tal de conèixer amb detall quines informacions i tasques tenien sota la seva competència i com les podíem treballar per tal d'incloure-les dins les OACs. L'objectiu era que passessin a formar part de la nostra cartera de serveis.

Sobre la vocació de les OACs, la "cara" de l'Ajuntament

La tasca d'atenció al públic és una de les feines que s'hauria de valorar més dins l'Ajuntament. És ben cert el que diu el tòpic, en el sentit que les OACs són la cara de l'Ajuntament. La imatge i eficiència que s'emporta la ciutadania en moltes ocasions ve donada pel servei i tracte rebut pel col·lectiu de persones que donen servei a les oficines i als diferents canals d'atenció al ciutadà.

Per acabar, m'agradaria dir (i crec que la gran majoria dels que han format part d'aquesta pedrera que ha estat Barcelona-Informació estarien d'acord amb mi), que tinc un gran sentiment d'orgull: hem rigut, hem passat moments amargs, hem fet amics, hem compartit moltes estones, i ara, quan ens retrobem a qualsevol passadís de la casa o en una reunió de feina, diem amb complicitat: "Sí, ja ens coneixem! treballàvem junts al 010!".

[Pilar Roca estigué vinculada a Barcelona-Informació del 1990 al 2007, entre d'altres, com a responsable de la Plataforma Telefònica d'Atenció al Ciutadà (PTAC), de les oficines d'atenció al ciutadà (OACs) i com a cap del Departament dels Serveis d'Atenció al Ciutadà]

Entre la qualitat i la pandèmia. Les darreres apostes en comunicació ciutadana de Barcelona-Informació

Qualitat 010

[Xavier Socastro]

La gestió de les queixes i els suggeriments

[Xavier Socastro]

El Portal de Tràmits i ITACA

[Anna Catalán, Rosa Mateu i Armand Gasulla]

L'atenció ciutadana en temps de pandèmia

[Antonio Romero Barcos]

Conseqüències de la covid-19: s'accelera l'Administració electrònica

[Armand Gasulla]

Serveis de qualitat

La qualitat és un objectiu de la ciutat de Barcelona, i ha de marcar les actuacions que es duen a terme des de l'Administració local. Amb aquesta premissa, l'Ajuntament de Barcelona ha posat en marxa un exigent Pla de Qualitat, que té per objectiu millorar els serveis que es donen als ciutadans.

La millora de la qualitat implica donar un tracte amable i respectuós al públic, assegurar l'agilitat i la rapidesa en atendre les demandes ciutadanes, aconseguir una atenció cada cop més personalitzada -que tingui en compte les diferents situacions i les necessitats individuals-, i garantir l'accessibilitat dels serveis -tant en qüestions d'horaris d'atenció al públic com en l'eliminació de barreres arquitectòniques per disminuïts-.

El Pla de Qualitat esmentat s'ha concretat en les anomenades "Cartes de Serveis". Aquests documents recullen de manera sintètica els compromisos que, en matèria de nivell d'atenció als ciutadans, transparència i informació, assumeixen els diferents serveis de l'Administració. De moment, s'han fet públiques les Cartes de Serveis corresponents a l'Institut Municipal de



Parcs i Jardins, la Guàrdia Urbana, i la Societat Municipal d'Aparcaments i Serveis (SMASSA) -les quals es recullen a la pàgina del costat-, i està previst que en breu també es donin a conèixer les relatives a Transports Metropolitans de Barcelona, a l'Institut Municipal d'Hisenda, i als serveis d'Obres al Carrer, Informació i Atenció al públic, i Instal·lacions Esportives.

L'objectiu final, però, és que cada servei, empresa o institució municipal faci pública la seva corresponent Carta de Serveis. A més, periòdicament es donaran a conèixer els indicadors de qualitat a la ciutat.

Participació ciutadana

En l'objectiu de fer de Barcelona una ciutat de qualitat es preten implicar també la iniciativa privada, de tal manera que els ciutadans no siguin subjectes passius en el procés de millora urbana. Per aquest motiu, està prevista la creació de Consells de Participació Ciutadana vinculats a cadascun dels serveis, sempre i quan la seva naturalesa ho permeti. Els ciutadans i les seves entitats representatives tindran així establerts canals de participació en el funcionament de la maquinària administrativa. També es buscaran fórmules per implicar el teixit social de la ciutat en la gestió dels serveis municipals.

Qualitat 010

Xavier Socastro

Certament, 35 anys és un temps força dilatat, un recorregut prou llarg, perquè una mirada atenta pugui detectar els canvis en qualsevol estructura. Si parlem del que van ser els principis de Barcelona-Informació, veurem que tot era embranzida i força, i que tots els reptes s'anaven encaixant i tirant endavant. Dit d'una altra forma, aquells inicis es van caracteritzar per la quantitat, pel volum de noves tasques a les quals s'anaven donant resposta.

Es podria dir, però, que a la segona part d'aquest període s'ha optat més aviat per la consolidació i la qualitat que donen fermesa a les tasques que avui lidera la Direcció d'Atenció Ciutadana, tal com ens explica Xavier Socastro.

Article dedicat a la Qualitat en els serveis municipals que es va publicar al butlletí *Barcelona-Informació* el març de 1996.

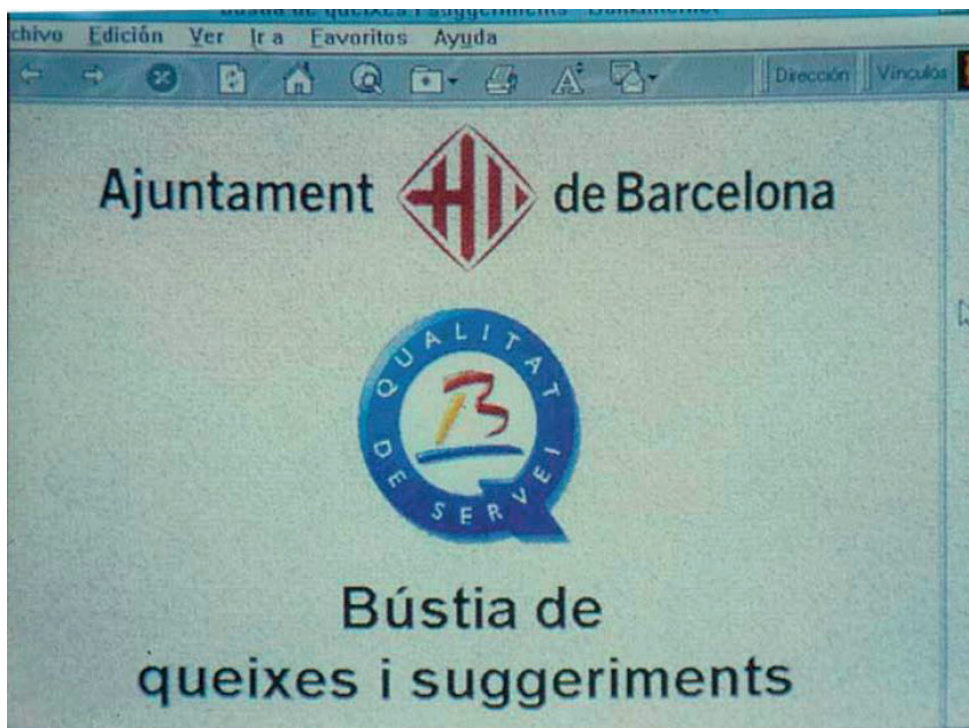
L'any 1986 Barcelona-Informació va iniciar els seus serveis com a organització responsable d'oferir-los de forma integrada i d'abast general, tant pel que es referia a la gestió municipal com de qualsevol altra informació de tipus cívic. Barcelona-Informació va néixer estretament vinculada al telèfon 010, un canal d'informació ciutadana, de fàcil memorització, que apareixia com a experiència pionera dins del camp de la informació i l'atenció ciutadana.

Compromisos de qualitat

En el marc del Pla de qualitat endegat per l'Ajuntament de Barcelona a finals del 1998, Barcelona-Informació va optar per elaborar i mantenir un sistema de gestió de qualitat que permetés, no només assegurar l'excel·lència dels serveis que s'hi oferien, sinó també garantir la capacitat de l'organització per aconseguir la satisfacció dels qui en feien ús.

Els compromisos de qualitat eren:

- Mantenir els mecanismes per assolir les expectatives dels usuaris respecte als serveis prestats per l'organització.
- Posar a l'abast de la ciutadania l'oferta de la ciutat d'una manera pràctica i fàcil.
- Millorar els processos per tal que fossin àgils i simples.
- Fer accessible l'Administració a la ciutadania.
- Resoldre eficaçment les demandes de la ciutadania i garantir la qualitat de la informació.



Bústia de queixes i suggeriments del web de l'Ajuntament de Barcelona (a primers de 1998), en què veiem també present el concepte de Qualitat de servei.

El juny del 1999, la Plataforma Telefònica d'Atenció al Ciutadà (PTAC - telèfon 010) i l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de les Corts obtenien la certificació a la norma ISO 9002:1994. En aquella època Barcelona-Informació estava dirigida per Mercè Massa i la impulsora de la certificació havia estat Lidia Garcia i el seu equip. S'ha de destacar que fa més de vint anys la sensibilització cap a la qualitat de servei no era un valor estàndard, i per això som una de les administracions pioneres en aquesta matèria.

En aquest sentit al butlletí *La Municipal*, núm. 57, es podia llegir el següent en relació amb la Primera Jornada Tècnica del Pla de Qualitat de l'Ajuntament:

“Partint de les premisses establertes pel Pla de Qualitat, dos preguntes han de permetre millorar la gestió de la Qualitat dels serveis: el com i el per què es dona un servei.

- L'atenció en el servei. Els atributs de Qualitat d'un servei s'aprecien en el mateix moment en què es realitza. En aquest sentit, els Serveis d'Informació i Atenció als Ciutadans de l'Ajuntament són el punt de contacte entre la població de Barcelona i la seva Administració. Mercè Massa, directora d'aquests serveis va presentar la labor realitzada en aquests últims anys, i com el conjunt de millores tecnològiques, formatives o d'organització han generat un increment de la demanda tant dels serveis presencials com dels telefònics o telemàtics.

- Conèixer millor el seu públic, les seves demandes i les seves opinions a través de la investigació. Per donar satisfacció als seus usuaris, un servei ha de conèixer perfectament el seu públic: qui és, què desitja i com valora el servei rebut. La resposta a aquests interrogants ha de permetre, per tant, millorar la gestió de la Qualitat en els serveis.” (Equip de redacció *La Municipal*, “1a. Jornada Tècnica del Pla de Qualitat de l'Ajuntament de Barcelona”, 1998).

Entrats al segle XXI, segueix l'aposta per la qualitat

El juliol del 2000 es renova la certificació a la PTAC i a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de les Corts, i s'obtenia progressivament la certificació per a la resta de les oficines d'atenció ciutadana.

La necessitat d'adaptar-se a la catalogació que regeix la normativa de qualitat a escala internacional i la voluntat de donar un pas més en la mateixa dinàmica dels serveis objecte de certificació, van fer que el 2003 la Direcció d'Atenció a la Ciutadania adequés la política de qualitat als nous requeriments de la norma ISO 9001:2000. El desplegament de la nova norma permetia potenciar els aspectes ja implantats i incidir sobre dues qüestions bàsiques: la satisfacció del ciutadà respecte al servei que rebia i el disseny de processos de treball, àmbits que tenien una repercussió directa sobre la gestió de la informació.

L'any 2004 es va posar en funcionament el telèfon gratuït 900 226 226 (anomenat Telèfon del Carrer), a través del qual la ciutadania podia comunicar avisos, incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments sobre el funcionament de la ciutat i dels serveis municipals, i que era visible a tots els vehicles municipals que actuaven a la via pública. Aquest telèfon va representar entre el 35% i el 40% de totes les entrades del que era l'atenció telefònica (la resta d'entrades es rebien pel servei del 010).

El 2010 l'Oficina de Troballes de l'Ajuntament de Barcelona va certificar la seva activitat de recepció, custòdia i lliurament dels objectes perduts.

Una de les eines que ofereix informació sobre la prestació dels serveis a través dels diferents canals d'atenció ciutadana i els compromisos adquirits per mantenir la seva qualitat i millora, és la Carta de serveis que es manté actualitzada al web municipal i es difon periòdicament en una edició en paper que es pot aconseguir a les oficines d'atenció presencial.

Preparats per a les noves fites de qualitat

El 2018 la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana va obtenir la certificació conforme a la norma ISO 9001:2015, que incorporava al sistema de qualitat un enfocament basat en la definició del context de l'organització, la gestió del canvi i la identificació preventiva dels riscos.

Una de les característiques més rellevants d'un sistema de qualitat és conèixer l'opinió de la ciutadania amb relació als serveis que s'ofereixen. Amb aquest objectiu, pràcticament des de la primera certificació, es fan enquestes sobre el grau de satisfacció dels usuaris de cadascun d'aquests canals. Els resultats es publiquen al web municipal.

Podem dir que Barcelona-Informació primer i la Direcció d'Atenció al Ciutadà després, sempre han apostat (i ho continuen fent), per uns canals d'atenció a la ciutadania de la màxima qualitat possible.

[Xavier Socastro ha estat vinculat a Barcelona-Informació des del 2004 fins l'actualitat, com cap de Departament d'Incidències i Qualitat, amb responsabilitats sobre el sistema d'incidències i qualitat IRIS, de la certificació ISO i de l'elaboració i anàlisi del quadre de comandament de la Direcció]



Imatge del portal web del canal Iris d'Incidències, Queixes i Suggeriments.

Els antecedents

L'ajuntament de Barcelona, dins el marc del seu Pla de qualitat, va establir com a prioritat la creació d'un sistema informàtic de gestió de queixes i suggeriments. La concreció d'aquest objectiu és de l'any 1996, en què es va establir el servei responsable d'administrar i mantenir el mateix sistema.

Fins a aquell moment cada àrea o servei tenia el seu propi procediment de gestió de les queixes i els suggeriments. En alguns casos (com ara a Barcelona-Informació), parlem d'una forma de fer més reglada i transparent, però en altres departaments de l'Ajuntament, la gestió era més aviat un misteri.

Es va determinar que el Servei de Queixes i Suggeriments s'havia d'adscriure a la Direcció de Serveis d'Orientació al Ciutadà i Qualitat, que en aquell moment tenia com a director Toni Rodríguez. Aquesta direcció formava part de la Direcció de Comunicació Corporativa i Qualitat, ubicada a l'edifici de la plaça de Sant Miquel, el director de la qual era Enric Casas.

L'equip inicial del servei el formaven dues persones, Montse Safont, com a responsable, i Sílvia Gaviña com a suport. Posteriorment es va anar ampliant fins a cinc persones (tècnics i personal de suport). En etapes posteriors el servei es va tornar a reduir a dues persones i a una en la fase de transició cap al nou sistema d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments - IRIS (el 2005).

A banda del personal del servei, també van estar molt implicats els responsables de Comunicació i Qualitat de les àrees i districtes, especialment el departament de Barcelona-Informació (de qui depenia el 010 i el Telèfon del Carrer, que era una línia gratuïta per comunicar incidències en el manteniment de la ciutat).

La gestió de les queixes i els suggeriments

Xavier Socastro

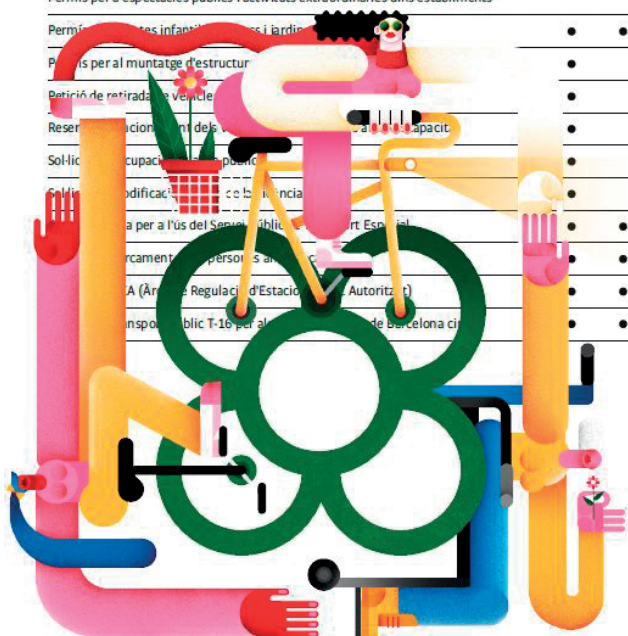
La posada en marxa del telèfon 010 va significar una fita clau pel que fa a la focalització dels afers de l'Ajuntament en la ciutadania i un pas gegantí en la millora de l'atenció i la comunicació vers els veritables protagonistes de la ciutat: els veïns i veïnes de Barcelona.

A poc a poc, però, va anar creixent la necessitat d'aconseguir eines consistents per canalitzar les queixes i els suggeriments que la ciutadania expressava.

En les línies següents Xavier Socastro ens explica com va ser l'evolució en aquest complicat camí d'escolta del batec del carrer fins a arribar a l'IRIS, un extraordinari sistema, paradigma de qualitat en gestió pública.



Avisos d'incidències del funcionament de la ciutat	•	•	•	•
Certificat de canvi de nom o numeració d'un carrer	•	•	•	
Consulta del dia de recollida de mobles i estris domèstics	•	•		
Consulta d'objectes perduts dipositats a l'Oficina de Troballes	•	•	•	
Croquis d'instal·lació de semàfors o senyals	•		•	
Demanda d'actuació dels serveis d'intervenció a la via pública	•	•	•	•
Denúncia per incompliment de l'Ordenança de Convivència				•
Llicència d'ocupació de parada per a la Diada de Sant Jordi	•			•
Permis de col·locació de pilons a les voreres	•			•
Permis per a espectacles públics i activitats extraordinàries en la via pública				•
Permis per a espectacles públics i activitats extraordinàries dins establiments				•
Permis per a jocs infantils i jardins	•	•		•
Permis per al muntatge d'estructures	•			•
Petició de retirada de vehicle	•		•	•
Reservació d'espai de parada de vehicle	•			•
Sol·licitud d'ocupació de parada de vehicle	•			•
Sol·licitud de modificació de l'ordenança de convivència				•
Acta per a l'ús del Servei d'Atenció Ciutadana	•			•
Acta de sanció a persones amb vehicle	•			•
Acta (A) de Regulació d'Estacionament d'Autonòmics	•			•
Acta de sanció a vehicles de Barcelona ciutat	•			•



Plana interior de la *Guia d'Informació i Tràmits* de la Direcció de Serveis d'Atenció Ciutadana, on s'informa dels diversos canals on gestionar tramitacions relacionades amb la via pública i la mobilitat.

L'ITC, el sistema precedent de l'IRIS

L'ITC era l'aplicació informàtica *host* per a l'entrada i gestió de queixes que va desenvolupar l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), seguint les directrius del Servei de Queixes. El seu cost va ser d'uns 3.000.000 de pessetes (uns 18.000 euros). Era poc flexible i l'IMI era molt reticent a fer-hi canvis. A favor tenia que al treballar en entorn *host* l'eina era molt robusta i gairebé mai hi havia problemes tècnics.

Amb la implantació del sistema inicialment es va quantificar un increment del 50% en el volum de queixes i suggeriments gestionats pels serveis.

També és destacable la reducció de “paper” que es va produir a molts departaments, l'exemple més clar de la qual va ser el del servei 010. Amb els sistemes anteriors l'informador anotava les dades de la queixa en un imprès, el remetia a un servei de queixes i aquest servei el recollia en una base de dades, imprimia un model de comunicació i el remetia al servei responsable de la gestió de l'afer per correu intern. El temps entre la trucada telefònica del ciutadà i la recepció en el servei corresponent era considerable. Amb l'ITC l'informador gravava la informació en el sistema i, quan en feia l'alta, la petició arribava al servei gestor.

S'elaborava en el servei un report setmanal de queixes i suggeriments que es feia arribar a tots els departaments integrats dins el sistema. Amb l'informe s'adjuntava una enquesta en què els usuaris valoraven si el servei era adequat a les seves necessitats.

L'informe més rellevant era el “Report trimestral de queixes i suggeriments”, que tenia distribució entre regidors i gerents.

Com a fet anecdòtic esmentar que una de les preguntes que més es feien era: “Què vol dir ITC?”.

Mai es va saber respondre això.

HOLA

MÀXIM LÓPEZ

RESPONSABLE DEL PROJECTE IRIS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

«Canalitzem les queixes fins a qui pot resoldre-les»

El projecte IRIS de tractament de queixes i incidències de l'Ajuntament de Barcelona ha estat nominat al premi e-Europe Awards, que concedeix la Unió Europea a les millors administracions electròniques. Màxim López n'és el responsable.

► **Què és el projecte IRIS?**
 És un programa que pretén fomentar un comportament cívic a través de la millora de la gestió de les queixes. Derivem les reclamacions que rebem dels ciutadans fins a qui pot resoldre el problema. Intenem evitar que el ciutadà vagi constantment d'un lloc a un altre.

► **Per què IRIS?**
 Perquè són les sigles d'Incidències, Reclamacions i Suggestiments; i perquè l'iris dels ulls canalitza la llum i nosaltres volem fer el mateix amb les incidències.

► **Quantes persones utilitzen el servei diàriament?**
 És un número molt variat, però fins a l'agost, hem rebut 178.000 avisos. Malgrat que sembla molt, no tot són queixes. De fet, també re-

ben agraïments. Abans es rebien 150 anuals, i als tres primers mesos del projecte ja teníem 80.

► **Un percentatge petit... És més difícil que la gent manifesti agraïment. Acostumem a no recordar-nos del problema quan ja està solucionat. Nosaltres ens esforçem per treballar més ràpid i actualment un avís es resol entre 24 i 48 hores després de l'avis. Aquest projecte facilita que el ciutadà configuri el servei que la ciutat necessita.**

► **Què és el que més s'acostuma a demanar?**
 Sens dubte, el servei estrella és el de recollida de mobles vells.

► **Es pot contactar per telèfon, per internet, escrivint... què prefereixen els ciutadans?**

El més utilitzat encara és el telèfon. No obstant això, el més destacat és que un 7% de les incidències es responen ja mitjançant missatge de text al telèfon mòbil (SMS). Les previsions apunten que l'any vinent rebrem 220.000 avisos entre totes les vies de contacte.

ADRIANA FREIXA

De la crisi neix l'IRIS

Després d'uns anys de treball intens per part del Servei de Queixes i Suggestiments, el sistema ITC va entrar en una certa crisi i l'any 2004 només hi havia una persona que es fes càrrec del sistema. L'arribada d'un nou gerent adjunt de Sistemes d'Informació, José Ramón Rodríguez (conegut popularment com "JR"), i del director d'Atenció al Ciutadà, Màxim López, va suposar la posada en marxa d'un nou projecte que finalment donaria pas al sistema d'Incidències, Reclamacions i Suggestiments - IRIS.

Durant aquell any es va crear el Departament d'Avaluació d'Incidències i Reclamacions que tenia com a missió la implantació del nou sistema a tota l'organització municipal.

Al setembre del 2004 va sortir a concurs el projecte de construcció i implantació del sistema IRIS per un import de licitació de 470.000 euros i que es va adjudicar a l'empresa DMR Consulting (avui Everis). Durant el procés de construcció es va crear un comitè de direcció del projecte amb diferents gerents i tècnics municipals, amb la Gerència Municipal com a màxim òrgan executiu. El 25 d'abril de 2005 va entrar en producció el sistema IRIS.

El nom d'IRIS tampoc es pot assegurar d'on procedeix. Hi ha tres teories diferents, la primera, que les inicials responen a "Incidències, Reclamacions i Suggestiments". La segona, que volia ser l'"iris" (l'ull) que veu el que passa a la ciutat. I la tercera, el nom d'un familiar d'un directiu del projecte. En tot cas, és un nom consolidat i tothom avui en dia coneix aquests sistema dins l'estructura municipal.

Durant els primers temps d'implantació del sistema hi van haver diverses dificultats per què els diferents operadors municipals l'acceptessin. Hi havia els nostàlgics de l'ITC. Altres que mai havien gestionat per ITC i que no volien començar a fer-ho per IRIS.

Us explico un comentari que m'ha quedat gravat d'aquella època, amb el qual un tècnic municipal, que posteriorment es va convertir en un dels millors gestors d'IRIS, ens va dir literalment: "Mai utilitzaré IRIS perquè ja amb ITC conec la fórmula per enviar les queixes al 'ciberespai'". I era cert: amb ITC hi havia una combinació de tecles "PF" que feia que la queixa quedés sense assignació i ningú la pogués tornar a visualitzar.

L'IRIS aportava una gestió més visual, integrant els diferents canals d'entrada de comunicacions, automatitzant les derivacions als operadors responsables de la resolució. Cada petició tenia un codi conegut per la ciutadania, que el podia utilitzar per fer-ne un seguiment. A banda, s'implantaven diferents canals de resposta.

No és el moment de fer una descripció exhaustiva de les funcionalitats actuals d'IRIS, però m'agradaria destacar els dos punts que considero més importants del sistema: els operadors només poden retornar les peticions (excepte algunes autoritzacions) al departament que gestiona el sistema, i s'evita així en la mesura del possible la "pilota" que es produïa en el sistema anterior. I, d'altra banda, els codis de peticions permeten que tothom en pugui fer un seguiment fàcil.

Entrevista a Màxim López,
 publicada el 8 de setembre de
 2005 al periòdic *Metro*.

Un exemple de millora continuada

S'han fet moltes modificacions al sistema IRIS des de la seva posada en funcionament (més de sis-centes), atenent sobretot a les peticions que han fet els operadors que el fan funcionar dia a dia i que són els qui han anat enriquint el sistema amb les seves aportacions. El telèfon 010 i el telèfon del civisme 900 226 226 (que va entrar en funcionament el 2004), han representat durant aquests anys entre el 45% i 50% de tota l'entrada de peticions a l'IRIS, i han suposat una font constant de propostes de millora i simplificació.

Per exemple, el codi de fitxa al principi d'IRIS era un número que començava per I999999999 que era molt difícil que la ciutadania el pogués anotar per telèfon. Posteriorment es va canviar amb una codificació tipus "matrícula", molt més senzilla. També es va canviar l'arbre temàtic de quatre nivells a tres, per fer-lo més fàcil.

Com deia, s'han fet fins a més de sis-centes modificacions, de les més senzilles a les més complexes, però sempre pensant a fer un sistema més amigable per als operadors interns i més útil per a la ciutadania. Com a anècdota us diré que en alguns casos hem rebut peticions totalment antagòniques d'usuaris del sistema.

Hi ha dos fets que en aquests anys han marcat la vida del sistema IRIS: El primer és el Decret d'Alcaldia del 2009, en què es regulen els drets i deures dels usuaris del sistema i que va costar molt temps (prop de dos anys) i esforç donar-li forma. En aquest apartat s'ha d'agrair a l'antic gerent de Serveis Generals Eduard Vicente, al director d'Atenció al Ciutadà, Emili Rubió, i al director de Serveis Jurídics, el Sr. Mallo, la seva implicació i impuls perquè aquest decret fos una realitat.

El segon fet és la certificació a la norma ISO del procés IRIS. Tampoc va ser fàcil al principi, quan els operadors, que no tenien cap certificació, no en volien saber res, i els que ja tenien algun procés certificat van pensar que ja ho tenien resolt. El primer operador que va acceptar i va fer possible el començament del projecte de certificació de qualitat va ser l'Institut Municipal de Parcs i Jardins, quan n'era el gerent Jordi Campillo. Sense aquesta acceptació no sé si el projecte hauria continuat. Cal, però, fer un reconeixement a l'institut, que es va apuntar a un projecte que no se sabia com acabaria. Després hi va participar el Districte de Sant Andreu, però malauradament no recordo qui del Districte ens va donar la seva complicitat.

Actualment, tots els districtes, sectors, instituts i empreses municipals amb un cert volum de queixes i peticions ciutadanes tenen el seu procés IRIS certificat a la norma i ja és una realitat que no pot tornar enrere. Us diré que actualment hi ha algun consorci que insisteix a entrar en la certificació de qualitat.

Com canvien les coses!

El futur del sistema demana una renovació tecnològica, una millora contínua en la qualitat de la resposta, una anàlisi més àmplia i millor de la informació que té el sistema i un increment de la transparència cap a la ciutadania.

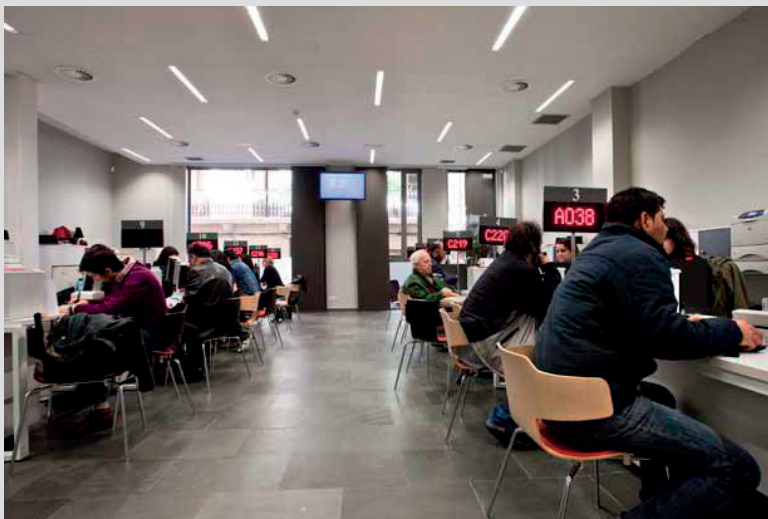
Ja ho escriurem quan faci 40 anys de funcionament del 010!

Finalment vull donar les gràcies a totes les persones que han cregut en el sistema, que han fet propostes per millorar-lo i que ens han ajudat a implantar-lo, perquè sense la seva dedicació i esforç hauria estat impossible arribar fins aquí: un sistema amb més de 200.000 entrades anuals, més de 4.000 persones donades d'alta i amb una certificació de qualitat vigent.

[Xavier Socastro ha estat vinculat a Barcelona-Informació des del 2004 fins l'actualitat, com a cap del Departament d'Incidències i Qualitat, amb responsabilitats sobre el sistema d'incidències i qualitat IRIS, de la certificació ISO i de l'elaboració i anàlisi del quadre de comandament de la Direcció]

Barcelona-Informació i els tràmits. El Portal de Tràmits i ITACA

[Ana Catalán, Rosa Mateu i Armand Gasulla]



Imatge de l'antiga Oficina d'Atenció Ciutadana del Districte de Gràcia. (Ajuntament de Barcelona).

Sense deixar la seva vessant informativa, s'ha de reconèixer que l'actual Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) ha donat aquests darrers anys una rellevància especial a facilitar la tramitació relativa als requeriments que manté l'Ajuntament de Barcelona amb els seus administrats.

El present article aprofundeix en aquesta idea, la de l'orientació de Barcelona-Informació vers la gestió ciutadana, que ha precipitat el pas a la tramitació en línia i el Portal de Tràmits. També s'hi aborda la manera com aquests canvis han modificat la feina dels informadors.

El sistema ITACA recull els procediments dels tràmits del portal, però també és l'eina dels procediments d'atenció dels informadors.

Quan el 1986 nasqué el telèfon informatiu 010, el Portal de Tràmits no existia i els protocols que havien de seguir els informadors es van anar construint amb el temps.

A banda d'això, fa 35 anys encara era llunyana la complexitat de tramitacions i casuístiques dins els respectius tràmits, a les quals havia de fer front la ciutadania. Tot es podia explicar a partir de cinc preguntes bàsiques (les clàssiques *W* angleses: "Què", "qui", "quan", "on" i "com"), a les quals responien les tres bases de dades que aleshores utilitzaven els informadors de Barcelona-Informació en la seva activitat quotidiana:

- AGD: la de l'agenda d'activitats de la ciutat.
- EQS: la dels equipaments públics i privats de Barcelona.
- STI: la dels requeriments per a la realització de tràmits.

Tot era relativament senzill i amb les capes merament informatives de les bases de dades n'hi havia suficient per acontentar els qui trucaven al 010.

Una societat que evoluciona i es fa complexa

Tanmateix el temps anava passant i si bé les dues primeres bases de dades no requerien transformacions importants, a poc a poc es va anar veient que la tercera calia anar-la millorant per poder respondre a la progressiva complexitat dels tràmits que hi estaven recollits.

Aquest fet responia a quelcom tan senzill com l'evolució de la societat, que creixia en drets dels administrats, però també en deures que emanaven dels poders públics.

El món dels barcelonins ja no era tan lineal com en el passat, ja que afloraven les excepcions i els requeriments específics. Creixia la complexitat, que és la paraula a retenir en tot aquest article.

D'això no es va escapar l'STI (sigla de la base de dades "Serveis i Tràmits"). Era la que menys agradava als informadors, que veien que els tràmits es feien més i més enrevesats.

Aquesta idea de complexitat també l'hem de tenir present quan a Barcelona-Informació es va donar una altre pas amb la creació, el 1990, del Servei de Tràmits per Telèfon, que atenia a les xifres 900 301 030. L'especialització requerida per fer tràmits (pagament de tributs, empadronament, emissió de certificats, etc.), superava el concepte de polivalència que caracteritzava l'atenció al 010, de manera que es va determinar que calien un equip i un servei específic.

Tanmateix, la gran diferència respecte el moment anterior era que des del Servei Tràmits per Telèfon, a més d'informar, es facilitava poder tramitar el que fins llavors només podia fer-se de manera presencial.

Canvis en l'organització. La PTAC, el Portal de Tràmits i l'aplicatiu STP

Arribats al febrer del 1996 es va esdevenir un altre fet important, quan el telèfon 010 i el Servei Tràmits per Telèfon es van fusionar i es va donar com a resultat la PTAC, la Plataforma Telefònica d'Atenció Ciutadana.

Aquest no va ser l'únic fet rellevant en relació amb els tràmits. També es va esdevenir un altre de molt impacte: la constitució del Portal de Tràmits per Internet.

L'Ajuntament de Barcelona, que havia iniciat la seva aventura per Internet pocs mesos abans, posava a l'abast dels veïns i veïnes aquest Portal de Tràmits, que es presentava com a repositori exclusivament d'informació, restant la gestió efectiva dels tràmits a les OACs i al telèfon 010. La tramitació telemàtica encara no existia com a tal.

El Portal de Tràmits s'assentava en l'aplicació STP (sigla de Servei de Tràmits i Procediments), desat en *host* (no pensat exclusivament per a Internet), més robust i ràpid que l'anterior STI.

Les informacions/tràmits de l'STP seguien responent a l'estructura de les cinc W, però facilitant ara altres dades que no sempre eren presents a l'anterior sistema: si el tràmit tindria un cost, la documentació necessària per fer-lo i quin n'era l'ens responsable.

Un esforç titànic: tots els tràmits han de ser públics

L'objectiu era un i clar: el ciutadà no ha de dubtar quan hagi d'afrontar una tramitació.

Amb una eina que ho permetia, l'STP, aparegué un segon objectiu a afrontar: totes les tramitacions que feien tots els departaments, àrees i ens municipals havien de reflectir-se al Portal de Tràmits.

Per això des de la Direcció de Barcelona-Informació es va anar a la "caça i captura" de tots els tràmits. Cap dels que depenien de la corporació municipal podien no constar al Portal, de forma que es va fer un esforç titànic, amb èxit, per aconseguir la segona meta.

Com era imaginable, va créixer, i molt, el nombre de tràmits, en grandíssima part per l'alineament de tota l'organització perquè de forma pública el Portal de Tràmits ho tingués tot. Però també augmentava pel constant increment de tramitacions, una vegada més, resultant de l'evolució de la complexitat social a la qual donava resposta l'Ajuntament.

Val a dir que, en un moment determinat, cap al 2005, ja era del tot evident que el volum interior de l'STP començava a ser exagerat i resultava costós fer les baixades de dades des del *host* a Internet. A més també el manteniment quotidià de l'STP era difícil i es veia inviable la perspectiva del seu inevitable creixement continuat.

Calia una nova solució.

L'aparició d'ITACA i altres fets destacats

Tal com s'explica a altres articles d'aquest llibre, l'any 2008 s'impulsa el Pla estratègic Barcelona 2.0, que es concretà en un conjunt d'actuacions estratègiques de més proximitat amb la ciutadania, la millora de la qualitat dels serveis i la simplificació dels tràmits administratius.

Algunes de les actuacions del Barcelona 2.0 van impactar clarament en l'àmbit de l'atenció ciutadana.

Ja en un altre article es menciona el pas orgànic de les OACs a Barcelona-Informació per acabar amb les disfuncionalitats entre les diverses oficines.

A més d'aquest canvi decisiu, durant el període 2007-2011 caldria destacar dues accions més:

- El desplegament dels Punts BCN, coneguts com a *quioscos d'informació i tràmits*, que, a mode de caixers d'autoserveis, se'n van instal·lar una vintena llarga en aquests anys.
- La implementació, l'any 2010, de l'aplicació informàtica Ariadna per al registre electrònic, tasca que es realitza en grandíssima mesura a les OACs.

Així mateix, el Pla estratègic Barcelona 2.0 es va centrar en gran mesura en els sistemes d'informació. És en aquest sentit que cal entendre que fou un dels episodis més destacats en la història de les telecomunicacions i la informàtica a l'Ajuntament de Barcelona. Per a aquest àmbit hi va haver una dotació d'uns 100 milions d'euros, un 250% del que s'havia dedicat en el decurs del mandat precedent.

Com resulta evident, el Portal de Tràmits era un dels punts essencials del Barcelona 2.0, de forma que es van destinar recursos per millorar un dels aspectes que en dificultaven el creixement, tal com hem vist abans l'aplicatiu STP, que va ser substituït (ara sí, en lògica "web"), per una aplicació anomenada ITACA, vigent fins a l'actualitat.

L'aparició d'ITACA va ser, certament, un fet cabdal en relació amb l'atenció ciutadana.

ITACA, acrònim d'Informació i Tràmits per a l'Atenció Ciutadana i d'Agents, va tenir un llarg període de gestació, des del moment en què, la primavera del 2009, es va posar en marxa el projecte en fase de preproducció.

Després del temps necessari per a la migració de milers d'arxius de l'STP a ITACA, es va haver de fer una tasca molt important de reorganització de la informació, adequació informàtica i testatge del sistema.

No podem obviar que aquesta fase d'implementació de la nova realitat afectava el que podríem dir que és el cor mateix de l'Administració municipal, els tràmits, motiu pel qual es va procedir amb extrema cautela. En aquest sentit cal entendre el llarg període que



Imatge d'un quiosc d'atenció ciutadana dels diversos instal·lats a la ciutat i gestionats per Barcelona-Informació. (Ajuntament de Barcelona).

van durar aquests treballs, uns divuit mesos, temps durant el qual hi va haver un doble manteniment, el de la capa pública (la que es veia per Internet) i la privada (la que tenien al seu davant els informadors, que era encara de l'STP que s'havia d'extingir).

Finalment a primers del 2011 es va donar el pas definitiu amb la substitució final de l'STP per ITACA.

La nova aplicació té diverses virtuts, com la integració dels sistemes ASIA i IRIS (se'n parla, de tots dos, en altres capítols d'aquesta publicació). A més, permet una tramitació guiada tenint present la multiplicitat de situacions de la persona que necessita tramitar, a partir d'un sistema d'arbre de preguntes-respostes.

Així, el més destacat del que incorpora ITACA és la idea de dues capes: una de pública (com ja s'ha dit, la que es veu per Internet) i una de privada (la del *back office* dels informadors). Precisament tenint en consideració les complexitats cada cop més importants en les tramitacions, amb un gran nombre de condicionaments i exempcions, es va tenir ben present el personal informador per facilitar-los la seva tasca. ITACA és, precisament, una eina que simplifica la complexitat. A més, el fet que l'informador vegi exactament el que observa el ciutadà quan tramita fa que des dels dos extrems hi hagi sintonia.

Una altra característica clau d'ITACA és el pes del manteniment en la gestió interna. Es vetlla per la màxima posada al dia dels tràmits, i aquest és el motiu pel qual a tots els tràmits consta la data de la seva actualització.

ITACA és una eina protocolaritzada, homogènia, ordenada, robusta i, sobretot, útil, tant per als ciutadans com per als informadors i informadores.

El moment actual i perspectives de futur

A semblança dels auguris d'aquella cançó que deia que el vídeo acabaria matant l'estrella de la ràdio, en cert moment es digué que Internet acabaria matant els canals telefònics.

En qualsevol cas no ha estat així pel que fa a l'atenció telefònica a la ciutadania, especialment la del telèfon 010. Els tres canals bàsics (OACs, Telefonia i Portal de Tràmits) segueixen coexistint, fent-se complementaris per a nuclis de la població diferents.

En el moment de redacció d'aquest article (primavera del 2020), era present la pandèmia de covid-19, que havia fet tancar totes les OACs. Doncs bé, precisament gràcies als altres dos canals d'atenció, Internet i telèfon 010, s'ha pogut seguir atenent la ciutadania en la seva demanda de tramitacions.

Amb l'expectativa de com serà el mitjà i llarg termini postcoronavirus, des de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana es veu inevitable que les eines que s'estan emprant en aquests moments en la tramitació hauran d'evolucionar.

Una dada ens ho diu clarament: el 80% de les consultes que es fan avui dia al telèfon 010 repercuteixen en una interacció posterior entre la ciutadania i l'Administració municipal. Sens dubte aquest és un fet que obliga l'Ajuntament a seguir treballant per a l'excel·lència.

Aquesta feina ja ha tingut un fruit, el nou Portal de Tràmits posat en marxa durant l'any 2019, més intuïtiu, pensat des de la perspectiva dels qui han de gestionar la seva relació amb *la municipalitat*.

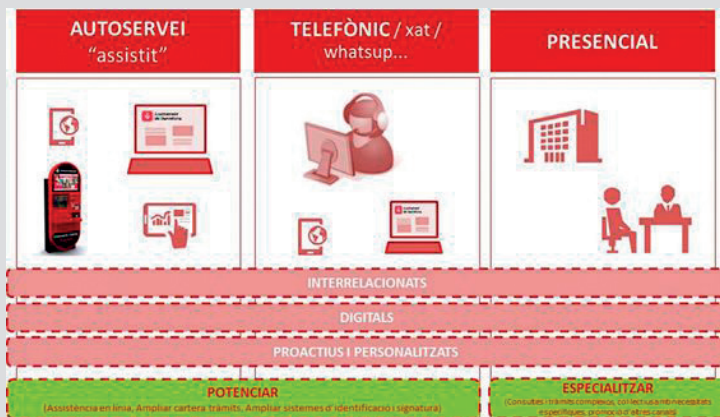
Caldrà continuar treballant amb la mirada posada en la utilitat de les eines que, com el mateix Portal de Tràmits o ITACA, han complert l'objectiu de fer de la complexitat quelcom comprensible, i de fer més fàcil la relació administrativa entre els veïns i veïnes de Barcelona i el seu Ajuntament.

[Ana Catalán ha estat vinculada a Barcelona-Informació del 2009 al 2020, entre d'altres, com a cap del Servei de Processos, càrrec que exerceix en l'actualitat]

[Rosa Mateu ha estat vinculada a Barcelona-Informació del 1989 al 1992 i del 2016 al 2020, entre d'altres, com a cap del Departament de Processos i Atenció Especialitzada, càrrec que exerceix en l'actualitat]

L'atenció ciutadana en temps de pandèmia

Antonio Romero Barcos



Dins el que és aquest recull de la memòria de Barcelona-Informació de les darreres quatre dècades, no podien faltar les referències a les actuacions que han impactat la ciutat des de primers de l'any 2020, com ho explica l'article anterior.

Com es veurà tot seguit, Antonio Romero Barcos, director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DAC), parteix d'uns esdeveniments que han marcat tant l'any 2020 i aquests inicis del 2021 (la covid-19 i les seves conseqüències), per contextualitzar el que ha estat l'evolució del conjunt dels serveis d'atenció i informació ciutadanes des de l'any 2016.

Es tracta d'una col·laboració imprescindible per entendre cap a on camina la comunicació a l'Ajuntament vers la ciutadania.

Vessant de la comunicació ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.

Un sotrac que va canviar la història de Barcelona-Informació

Tres mesos abans, aquest article ja hauria quedat obsolet. Al maig del 2020, en una situació extraordinària i tràgica per a moltes persones a causa de la pandèmia de covid-19, escriure sobre el present i el futur immediat dels serveis d'atenció ciutadana es fa especialment complicat, si més no, rar. Hem de parlar sobre com són ara? De com eren aquests serveis fa tan sols tres mesos? De com els imaginàvem aleshores? De com els imaginem ara?

Abans de continuar, permeteu-me que ens trasludem dos mesos enrere, quan es va produir un fet important per a la història del 010. Per fer front a l'estat d'alarma es decretava que el telèfon informatiu i també la tramitació en línia eren serveis essencials. Les oficines d'atenció ciutadana (OACs) havien de romandre tancades per evitar l'expansió de la pandèmia. Per mantenir el servei i protegir la salut dels treballadors i treballadores, es van fer dues accions d'emergència. En una primera fase es van habilitar quatre OACs com a centraletes telefòniques perquè s'hi pogués treballar en equips més petits. En una segona fase es van aconseguir habilitar els sistemes i es va disposar de les eines personals de teletreball, de forma que els operadors podien fer la feina des de casa, cosa impensable si aquests article hagués estat escrit tres mesos abans.

Tornem a l'actualitat però no sense fer una menció de totes les persones que al llarg dels darrers anys han treballat al 010 des de les empreses gestores. No són funcionàries, però moltes d'elles fa anys que treballen en aquest servei i tenen un alt nivell d'identificació amb el 010 i amb la ciutat. El telèfon d'informació és un servei molt ben valorat per la ciutadania i cal reconèixer la tasca que han fet i fan tots aquests treballadors i treballadores. També són protagonistes i part essencial d'aquesta història.

Els trets de l'actual etapa dels serveis d'atenció ciutadana a l'Ajuntament de Barcelona

Podem situar l'any 2016 com el moment en què s'inicia un nou moment en l'evolució dels serveis d'atenció ciutadana. El model presentava símptomes d'esgotament que requerien canviar coses per adaptar-se a les noves necessitats de la ciutadania i a la realitat social. Era un patró que, malgrat els intents de potenciar la relació electrònica, continuava tenint una forta dependència de la presencial.

Aquell 2016 es va aprovar la mesura de govern per desenvolupar un nou pla d'atenció ciutadana, que partia de la consideració de l'estat de les TIC i la regulació de l'Administració electrònica. En el seu esperit es recollia que els serveis d'atenció ciutadana havien de resoldre les necessitats d'informació i orientació ciutadana, així com la realització dels tràmits administratius de la manera més senzilla, amb un profund respecte pel temps de les persones i evitant els desplaçaments a les oficines dels qui estan interessats. Aquest darrer punt ha esdevingut d'importància cabdal per combatre la pandèmia de covid-19, ja que ha estat, més que una necessitat, una obligació.

També aquell any l'Ajuntament va definir i començar a desplegar el pla "Barcelona, ciutat digital", dins del qual una de les iniciatives orientades a millorar el govern de la ciutat va ser desenvolupar el Pla de transformació digital.

En l'àmbit legislatiu, el 2016 també es van aprovar dues lleis que impulsaven l'Administració electrònica d'una forma integral, la relació amb la ciutadania, la gestió electrònica del procediment administratiu, el document i l'expedient electrònic, la interoperabilitat, etc. Són les Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques. Varen entrar en vigor el 2 d'octubre, i derogaven tant la Llei 11/2007 (de 22 de juny) com la Llei 30/1992 (de 26 de novembre).

El nou model d'atenció ciutadana

En aquest context, la DAC va impulsar la revisió del seu model d'atenció ciutadana en el conjunt de l'organització, per tal que aquesta tasca fos un veritable espai d'interrelació entre els veïns i veïnes de Barcelona i l'Ajuntament.

Aquests eren els objectius que calia assolir:

- Potenciar els canals telemàtics (o d'autoservei), com els quioscos o l'oficina virtual de tràmits, ampliant la cartera de tràmits, els sistemes d'identificació i signatura, i millorar el suport en línia i presencial.
- Referent al canal presencial, orientar l'enfocament de l'oficina cap a l'acompanyament al ciutadà en la tramitació, i que l'atenció personalitzada estigui dedicada als tràmits especialitzats i complexos, per atendre persones amb necessitats específiques, així com de suport a la tramitació digital.

Reptes del nou model

El nou model d'atenció ciutadana presenta un seguit d'objectius prioritaris, per als quals s'ha treballat aquests darrers anys:

- Simplificació documental.
- Tramitació telemàtica prioritària.
- Interoperabilitat per l'obtenció de dades/documents d'altres administracions.
- Ús de la interoperabilitat de dades de padró per a altres administracions (s'emeten aproximadament 400.000 volants i certificats d'empadronament).
- Incorporació de mecanismes d'identificació i signatura que no requereixin certificat digital.
- Adaptació de les oficines d'atenció presencial als nous requeriments normatius.
- Nous dispositius a les oficines (escàners i tauletes per signatura) amb la consegüent ampliació i redistribució d'espais i mobiliari.
- Increment del temps mitjà d'atenció
- Gestió del canvi.
- Organització orientada al nou model.

Com a resultat de la implementació del nou model i dels esmenats objectius, s'ha procedit a un conjunt d'adaptacions dels canals d'atenció ciutadana.

Això ha tingut lloc els darrers tres anys, del 2017 al 2020, i ha donat com a resultat les realitats que es descriuen a continuació.

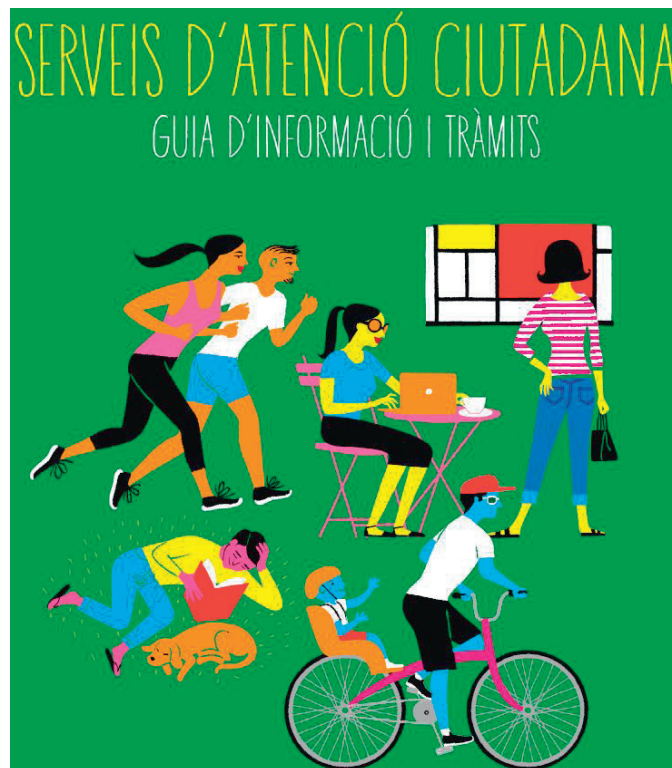
Nou Portal de Tràmits

El nou model d'atenció ciutadana i la nova normativa de procediment administratiu comú comporta la necessitat d'adequar el Portal de Tràmits del web de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest nou portal no només permet la tramitació telemàtica per part dels usuaris, sinó que també és l'aplicació de tramitació electrònica per als informadors dels canals d'atenció ciutadana, amb les adaptacions necessàries per a cada canal.

D'aquesta manera es fa efectiu el mandat legal d'assistència al ciutadà en la tramitació electrònica i es redueix la diversitat d'aplicacions que actualment han d'utilitzar els informadors.

Aquest portal de tràmits s'integra amb la nova arquitectura de sistemes d'informació de gestió de procediments electrònics.



Portada de la darrera edició de la Guia d'Informació i Tràmits de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Entre les millores funcionals i d'usabilitat del nou portal, cal destacar:

- Una capa comunicativa que no existia fins fa poc. Aquesta capa permet agrupar i organitzar els tràmits per temes, per tipus, per col·lectius i per necessitats. Per a cada agrupació es proporciona una informació de context dels tràmits. També s'incorporen altres elements comunicatius com ara calendaris de tramitació, preguntes i respostes freqüents, informació destacada, etc.
- Processos guiats per identificar la necessitat de l'usuari i indicar-li quin tràmit o tràmits ha de realitzar.
- Les pantalles s'adapten automàticament al dispositiu des del qual s'accedeix. D'aquesta manera es pot tramitar fàcilment des d'un telèfon mòbil, sense haver d'instal·lar una app.

La implantació del nou portal va ser progressiva i es va iniciar el 2019. En una primera fase, es va modificar la capa informativa. En una segona fase, es van afegir els nous espais personals (en substitució de les aleshores carpetes del ciutadà, empresa i entitat). I a partir d'aquest punt, es van anar desenvolupant nous tràmits i es van anar migrant tràmits ja existents al portal antic.

Nou model d'atenció telefònica

A partir de l'1 d'abril de 2017 les trucades al telèfon d'atenció ciutadana 010 van passar a ser gratuïtes. D'aquesta manera, l'Ajuntament de Barcelona complia el compromís del Govern municipal de fer més accessible i àgil l'accés dels ciutadans i ciutadanes a la informació municipal.

L'any 2019 el 010 va entrar en una nova etapa per adaptar el servei a l'impacte de la gratuïtat i aprofitar les possibilitats que oferia la nova tecnologia. Es dona un nou impuls per reforçar el seu paper, més enllà del seu vessant com a telèfon d'informació, com a servei telefònic centrat en la tramitació i en el suport per a la realització dels tràmits telemàtics a través de xat i tramitació assistida.

Adaptació al nou model d'atenció presencial

Hi ha tres aspectes destacables de l'adaptació de l'atenció al nou model i, de manera especial, a l'assistència a la ciutadania en la tramitació digital.

- Digitalització de les oficines. S'ha treballant per dotar les OACs d'escàners i taules de signatura biomètrica.
- Reformes en els espais físics per incorporar els nous dispositius i adaptar-los a atencions que han de ser més complexes

i llargues. Es van instal·lar mampares per protegir la salut dels treballadors i la ciutadania.

- La cita prèvia s'ha generalitzat per atendre la majoria de tramitacions evitant esperes innecessàries, donant una atenció de més qualitat per la ciutadania i facilitant alhora les tasques del personal de les OACs.

La seva implantació no va estar exempta de resistències, però ara ha esdevingut, per motius de seguretat i salut pública, un requisit indispensable per accedir a la majoria d'establiments públics i privats, ja que també facilita el compliment dels aforaments.

S'està definint un sistema d'assistència personal en remot. El personal de les OACs podrà donar assistència en línia a la ciutadania sense necessitat que els veïns i veïnes de Barcelona es desplacin físicament a les oficines. Aquesta assistència podrà fer-se telefònicament i a través de videoconferència.

Barcelona-Informació, ahir i avui, molt bona gent

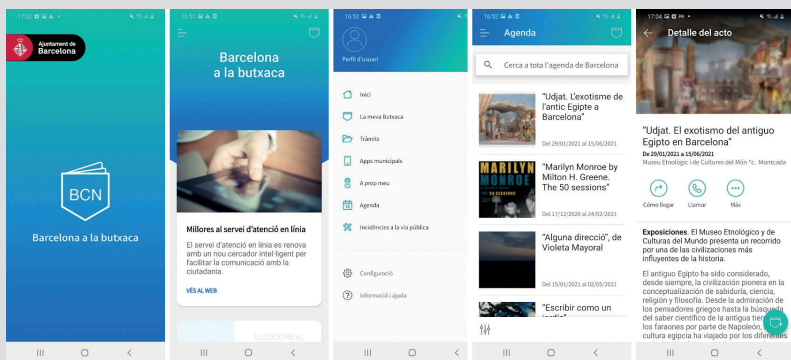
Abans de finalitzar permeteu-me de nou un salt en el temps. Viatjarem ara a l'any 1990. En aquella època jo treballava al departament de joventut i, més concretament, en un programa de dinamització de centres d'ensenyament en què teníem un projecte compartit amb el telèfon 010. Havíem d'organitzar punts d'informació als Instituts, dinamitzats per personal de Barcelona-Informació. Allà vaig tenir l'oportunitat de conèixer molta gent del 010 i participar en algunes de les recordades celebracions lúdiques.

Molts anys després he tingut la immensa fortuna de formar part de l'equip de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, en què m'he retrobat amb algunes persones i n'he conegut de noves. Un equip de persones responsables, rigoroses, simpàtiques, compromeses, implicades, inconformistes, innovadores i... molt bona gent.

[Antonio Romero Barcos ha estat vinculat a Barcelona-Informació del 2016 al 2020 com a director de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana, càrrec que exerceix en l'actualitat]

Conseqüències de la covid-19: s'accelera la tramitació electrònica

Armand Gasulla



Aquest article pretén ser un apèndix de les línies generals que ha comentat Antonio Romero a la col·laboració anterior, amb dades de finals de l'any 2020.

El que s'hi explica vol palesar com la pandèmia significà un impuls definitiu de l'Administració electrònica per prestar un servei més eficient a la ciutadania. La crisi sanitària obligà a fer un salt qualitatiu per reforçar els canals d'atenció no presencials i poder seguir prestant un servei de qualitat.

Ha estat un procés que tingué com a peça clau la facilitació de la tramitació en línia, que anà acompanyada del reforç del telèfon 010, el nou portal "Barcelona a la butxaca" i els canvis en l'atenció presencial.

Imatge de l'aplicació *Barcelona a la butxaca*, desenvolupada dins el Pla estratègic de comunicació digital

Simplificació en els mètodes d'identificació

Dins la comunicació ciutadana, l'àmbit de la tramitació és dels que més dedicació requeriren durant el període de la pandèmia. L'esforç que des de l'inici de la crisi sanitària s'havia demanat als barcelonins perquè empremsin tramitació en línia (evitant la presencialitat i els desplaçaments), s'havia de compensar amb una simplificació generalitzada de procediments.

En aquesta línia és important esmentar l'impuls que es donà a la tramitació telemàtica, utilitzant mètodes d'identificació senzills d'obtenir i utilitzar que superessin el desconeixement generalitzat de la ciutadania del que es pot fer, per exemple, amb l'idCat Mòbil o el Cl@ve PIN.

Aquest, que era un aspecte fonamental, fou un repte aconseguit per al nou plantejament de substitució de la presencialitat per l'ús de l'entorn virtual.

Adaptació de les tramitacions al canal digital

Una altra línia bàsica fou l'adaptació dels tràmits, fent-los més comprensibles i gestionables per a l'entorn virtual.

Des de l'inici de la pandèmia i fins a finals del 2020, s'havien adaptat uns 130 tràmits, els més rellevants dels quals en aquest procés van ser els d'empadronament (altes i canvis de domicili al Padró Municipal d'Habitants de la ciutat de Barcelona i volants, i certificats d'empadronament), d'hisenda (certificat negatiu de deute amb l'Ajuntament de Barcelona, bonificacions de l'IVTM i pròrroga de l'impost de plusvàlua), de subvencions i ajuts (subvencions d'activitats i serveis de districte i de ciutat, subvencions a treballadors autònoms en el marc del

Programa Autono+ Barcelona, subvencions d'activitats i serveis de districte i de ciutat, i ajuts econòmics per a estades temporals en residència per a la gent gran - Respir Plus), els que tenen a veure amb persones discapacitades (targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat), i, molt especialment, alguns relacionats amb la crisi sanitària (autorització especial de terrasses a causa de la covid-19).

No cal dir que a aquests conjunt de tràmits adaptats seguiran d'altres en una línia clarament de digitalització i d'alternativa als desplaçaments a les OACs.

Nous tràmits per anar superant la presencialitat

A banda d'això, en la línia d'equilibrar les tramitacions personals i en línia, es va crear un bon nombre de tràmits a la Oficina Virtual de Tràmits, que abans només es podien realitzar presencialment.

D'entre aquests nous tràmits, per una clara vinculació amb la pandèmia, es podria destacar els relacionats amb els drets socials: servei de teleassistència, prestacions per al pagament del lloguer per a persones amb prestacions econòmiques d'urgència o derivades de la mediació, informes d'arrelament per demanar la residència temporal o informe d'habitatge per al reagrupament familiar i renovació d'autoritzacions de residència per canvi de domicili.

A banda d'aquests tràmits també se'n crearen de nous relatius a subvencions i ajuts (subvencions a treballadors i treballadores autò-



Sagrario Navas, Laura Peña, Eduard Puig i Maribel del Moral atenent al telèfon 010. (Arxiu particular).

nomes en el marc del Programa Autono+ Barcelona, ajuts econòmics per a estades temporals en residència per a la gent gran - Respir Plus), i que també tenien a veure amb aspectes de la crisi sanitària (autorització especial per sol·licitud/ampliació de terrasses).

L'aposta per la virtualitat és decidida (fins i tot eliminant part de la presencialitat), i per això estava previst que fins a finals del 2020 hi hauria un total de 35 nous tràmits exclusivament en línia, a banda d'una adaptació i simplificació de 126 més.

De forma que l'any 2021 estarien habilitats digitalment gairebé 300 tràmits municipals (gairebé el 50% del total).

Per acabar aquest repàs a la tramitació digital cal esmentar que el volum de tràmits per Internet s'incrementà en un 11% entre els anys 2019 i 2020.

En xifres representaria el pas dels 594.435 tràmits realitzats el 2019 pel telèfon 010, Internet i les oficines d'atenció ciutadana (OACs), a la xifra de 1.200.459 tràmits de l'any 2020 pels mateixos canals (fins i tot havent-hi l'aturada de l'activitat de les OACs des del març fins a la reobertura el 25 de maig de 2020).

Aplicacions mòbils: "Barcelona a la butxaca"

Tal com s'avança a l'article dedicat a les aplicacions de telefonia mòbil, la pandèmia propicià la posada a disposició de la ciutadania de la nova aplicació mòbil "Barcelona a la butxaca".

L'aplicació era un projecte del Pla estratègic de comunicació digital que impulsa l'Ajuntament des del 2017 i que té com a base la unificació funcional les apps municipals, per fer més eficient el manteniment d'aquests canals digitals i donar un millor servei a la ciutadania.

Un pes molt rellevant a "Barcelona a la butxaca" el té precisament l'àmbit de les tramitacions. L'Ajuntament va adaptar el format dels tràmits per a la seva usabilitat des del mòbil i per facilitar a la ciutadania la gestió per aquest canal.

Entre el tràmits adaptats i disponibles a l'aplicació hi trobem el volant de residència del padró municipal d'habitants de la ciutat; el pagament de tributs municipals, preus públics i multes amb targeta bancària o amb càrrec al compte bancari; la petició de cita prèvia amb les oficines d'atenció ciutadana; el certificat negatiu de deute amb l'Ajuntament de Barcelona; la subvenció de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys per a persones de més de 65 anys; bonificacions diverses com la de la quota de l'impost d'activitats econòmiques per ús d'energies

renovables, la de l'IVTM de vehicles classificats com a zero emissions, de vehicles de tracció mecànica per a titulars de vehicles històrics, o la de vehicles classificats com a ECO que utilitzin combustible benzina, amb emissions fins a 120 gr/km de CO₂; la consulta de fotografies i filmacions per infraccions de trànsit, o l'acreditació de la representació a requeriment de l'Ajuntament de Barcelona en relació amb al·legacions o recursos contra multes.

“Barcelona a la butxaca”, a més, ofereix informació d'interès, com ara la del conjunt de les apps municipals, notícies destacades, l'agenda d'esdeveniments de la ciutat o informació meteorològica.

Disposa de la funció “A prop meu”, que facilita informació dels punts d'interès i equipaments de la ciutat que es troben a les immediacions d'una ubicació.

A més, dins l'apartat Butxaca Virtual, disposa d'un espai personal on es poden emmagatzemar serveis i continguts determinats per accedir-hi amb rapidesa.

Durant aquests mesos s'està procedint a la incorporació a l'aplicació de nous serveis de l'Ajuntament en relació amb la mobilitat, d'un espai d'incidències a la via pública per comunicar qualsevol afer, d'un altre per poder-se registrar a “Gaudir+” i accedir a descomptes a equipaments i museus de Barcelona, i per a la identificació de conductors responsables d'infraccions per part de propietaris de vehicles que hagin rebut una notificació de denúncia.

Reforçament del telèfon 010

Un altre dels efectes de la situació d'emergència sanitària fou la dedicació de més recursos humans a l'atenció telefònica per fer front a l'increment de trucades arran de la inquietud social provocada per la crisi sanitària.

L'impuls de la tramitació en línia, doncs, anà acompanyat d'aquest creixement de l'any 2020 de la plataforma del telèfon 010, que es redimensionà a l'alça, ampliant línies per respondre a l'increment de demanda d'un 90% de mitjana, respecte al mateix període de l'any 2019.

Val a dir que per la pandèmia es reforçà el nombre d'agents que atenen les peticions de serveis socials amb motiu de l'increment d'aquesta demanda.

S'hi incorporaren 73 nous informadors, cosa que permeté incrementar les hores de conversa en un 49% respecte al mateix període del 2019 (maig-setembre), de manera que es va passar de les 39.375 ho-

res d'atenció telefònica personalitzada del 2019 a les 58.633 hores del 2020.

Un altre aspecte destacable dins el 010 va ser l'adaptació tecnològica de la centraleta telefònica per incrementar la capacitat d'entrada de trucades simultànies. S'hi sumaren 60 línies telefòniques més, i es passà així de les 150 d'abans de la crisi, a les 210 línies.

Aquest esforç per reforçar l'atenció telefònica permeté millorar la qualitat de servei que es presta a la ciutadania. A finals del 2020 el 82% de persones aconseguí contactar amb el 010 al llarg del dia, amb una mitjana d'1,7 intents.

El nombre de tràmits a través del 010 s'incrementà, durant l'any 2020, en un 16% respecte a l'any anterior (amb un pic de 302.168 tràmits efectuats entre els mesos de maig i octubre del 2020).

Dins el context de perpetuació de la pandèmia que no permet retornar a l'activitat de les OACs fins a l'inici de la crisi, l'Ajuntament treballava per sumar 60 noves línies telefòniques (i arribar a les 270) i per incorporar el Servei de *callback* a finals del 2020. Aquestes actuacions permetran acumular les peticions que no es poden atendre quan les línies estan ocupades i retornar la trucada tant bon punt es disposi d'agents lliures

Canvis necessaris a les oficines d'atenció ciutadana

El 25 de maig de 2020 les oficines d'atenció ciutadana reprengueren la seva activitat, però amb les limitacions a què obligaven les autoritats sanitàries. Per això des d'aleshores estan obertes amb la capacitat màxima que permeten els aforaments adaptats a les mesures de prevenció sanitària.

Això ha propiciat que s'hagi fet indispensable demanar cita prèvia per accedir a l'atenció de les oficines.

Es dona prioritat als tràmits urgents que no es puguin gestionar per telèfon o Internet, o quan la ciutadania no disposa de mitjans digitals per fer-ho.

També es posà en funcionament el servei “l'OAC et truca”, una atenció telefònica personalitzada a la ciutadania per rebre informació general i assessorament sobre tràmits.

Com era previsible, el nombre d'atencions presencials caigué els darrers mesos del 2020 un 39% havent-se gestionat un total de 303.856 tràmits, una xifra similar a l'atenció telefònica, gràcies a les mesures aplicades al telèfon 010.

Anecdolari. Anys d'experiència relatats pels treballadors de Barcelona-Informació

Temps era temps... que vam sortir de l'ou

[Joan Carles Bonaga]

El telèfon de l'empatia

[Maria Elena Giró]

010: útil, fresc, fàcil, ho tenia tot

[Laura Jové Ros]

Barcelosofia. Una escola de Barcelona

[Jordi Escrihuela]

El 010, una experiència única i irrepètible

[Imma Armadans]

“Available”

[Patricia Merino]

El primer dia. El primer berenar

[Sílvia Jané]

Cap trucada infructuosa. El Quadern de Bitàcola

[Eva Jou]

Vocació d'atenció telefònica

[Sílvia Gaviña]

Si sembla que fos ahir. Una intrahistòria del 010

[Marta Isach, amb aportació de Pau Serrano]

Un tast d'anècdotes

[Sílvia Jané]

Temps era temps... que vam sortir de l'ou

Joan Carles Bonaga



Barcelona-Informació ha estat quelcom més que els seus serveis i productes, més que les seves xifres, més que els seus objectius. L'ens va ser (i és encara avui) la suma de tot això, però també de les moltes petites històries dels seus treballadors i treballadores.

A banda d'aspectes concrets, l'ens de comunicació ciutadana ha estat una realitat emocional, un aglomerat d'intangibles fets subjectius que hem demanat que els expliquessin algunes de les persones que hi han pres part durant els darrers 35 anys.

Aquest article de Joan Carles Bonaga és la primera de les onze col·laboracions que precisament aborden la "intangibilitat" de Barcelona-Informació, tan apreciada per aquells que van construir aquest servei municipal.

Colla de treballadors de Barcelona-Informació en una sortida festiva.
(Arxiu particular).

Gener 1986

- Pare, m'han contractat per treballar a l'Ajuntament, al 010.
- Moltes felicitats, fill! Dius que sou deu?
- No, ens han contractat pel servei d'informació telefònica de l'Ajuntament de Barcelona. El número de telèfon és el 010. Som vuit persones noves.
- Hauràs de matinar per entrar a treballar a les vuit.
- No, farem horari de les sis de la tarda a la una de la matinada, i cada mes i mig em tocarà treballar d'una de la matinada a les vuit del matí, perquè volen cobrir també tota la nit. En tot cas, plegaré a les vuit del matí.
- Fill, estàs segur que t'ha contractat l'Ajuntament?

La conversa amb el pare va anar més o menys així i, amb aquest horari, vuit persones vam començar a treballar el 7 de gener de 1986 al llavors Edifici d'Estadística del Portal de l'Àngel, a la segona planta: l'Espe, en Xavi, la Pilar, en Josep, l'Imma, l'Armand, la Maria i jo mateix.

Els primers dies, Gabi Gallart era el nostre tutor, formador, aconsellador, suport tècnic i moral, en aquells difícils moments en què no sabies com respondre aquella maleïda trucada. També vetllava per nosaltres Ramon Pujades, en aquell moment també responsable del 010 (fins a l'arribada de Jordi Camallonga, pocs mesos més tard). També teníem el *gran jefe*, Xosé Nóvoa. I, per si no en tinguéssim prou, hi havia el *gran superjefe*, Josep Maria Canals. Entre aquests dos darrers semblava que havien inventat una cosa anomenada 010. Sabíem, per referències, de l'existència de l'equip de treball del matí en què hi havia les "Montses", l'Eulàlia, la Marta, la Fina, etc. Coincidíem molt poc temps, alguna petita estona durant els relleus dels torns de matí i tarda, o quan fèiem el torn de nit i ens trobaven quan plegàvem, a les vuit del matí.

“Preparats per agafar trucades?”. No hi va haver gaire formació prèvia, o millor dit, ens vam formar agafant el que els ciutadans demanaven. Un bon bateig, aquell vist i no vist. Una sala plena de telèfons blancs (encara no hi havia auriculars), que no paraven de sonar. Un darrere l'altre (els telèfons estaven numerats: 1, 2, 3, etc.).

Cada dia sèiem en un lloc diferent i, amb la corresponent carpeta, cadascú anava farcint amb les fotocòpies que ens passàvem, les llibretes que individualment anàvem fent. Qualsevol cosa que podia ser susceptible de ser preguntada anava al nostre recull particular.

Amb aquest horari es va iniciar l'etapa més “golfa” de la meua vida (sí, per culpa de l'Ajuntament, ves, qui ho havia de dir!). L'any 1986 el barri de més animació nocturna era el Born, amb el mític Zeleste encara al carrer de l'Argenteria (a 5 minuts a peu des de Portal de l'Angel). Què podies fer amb 26 anys, a la una de la matinada quan plegaves de treballar? Si podies dormir gairebé fins a les cinc de la tarda de l'endemà per tornar a treballar!

Òbviament, durant l'horari laboral teníem dret als 30 minuts de descans que marcava el conveni. Aprofitaves per sopar en un bar de tapes que avui ja no existeix o, potser, també ha canviat de lloc, com l'antic Zeleste. Afortunadament per a la nostra (o meua) salut, aquest horari va durar poc temps. O potser va ser només un entreteniment per al que havia de venir.

El mes de maig del mateix any va publicar-se una oferta laboral de 35 places d'informadors i informadores també per al 010. Aquesta entrada massiva va anar acompanyada de dos grans canvis: el trasllat del servei a la setena planta de l'Edifici Colom i la reorganització dels horaris de treball. Aquests dos canvis importants van quedar diluïts per l'impacte de la incorporació d'aquestes 35 persones, bàsicament perquè encara eren més joves dels que ja hi treballàvem.

FES-TE SOCI DEL '010' L'EQUIP OLÍMPIC!

AVANTATGES

- * ASSISTIR GRATUITAMENT A TOTS ELS PARTITS DE L'EQUIP (I PORTAR-LO AMB EL TEU RECOLZAMENT AL TRIOMF)
- * SER PROPIETARI D'UNA PART DEL NOTRE CLUB I GAUDIR DELS FUTURS AVANTATGES QUE TINDREM (REVISTA, LOCAL SOCIAL, ACTIVITATS LUDIQUES I GASTRONOMIQUES, ETC.)
- * PARTICIPAR A L'ASSEMBLEA GENERAL I A LES REUNIONS DE L'EQUIP I PRENDRE DECISIONS DE TRASCENDENCIA PER ALS NOSTRES COLORS.
- * PARTICIPAR GRATUITAMENT EN ELS SURTEJOS D'IMPORTANTIS PRESENTS QUE CELEBRAREM PERIODICAMENT.
- * INCORPORAR-TE AL PLANTER DEL PRIMER EQUIP O AL DE LES FUTURES SECCIONS ESPORTIVES DE LA NOSTRA ENTITAT. (I D'AQUI A LA GLORIA).
- * TENIR DRET A ASSITIR GRATUITAMENT ALS CURSOS, TALLERS, "PARTYS" I ALTRES ESDEVENIMENTS SOCIALS QUE SIGUIN PROMOGUTS PER LA NOSTRA ENTITAT.
- * CONTRIBUIR A QUE EL NOSTRE PROJECTE ESPORTIU SIGUI UNA REALITAT QUE VAGI MES ENLLA D'AQUEST AMBIT I QUE ENS AGERMANI.

INCONVENIENTS

- * VOLS DIR QUE N'HI HA D'INCONVENIENTS ?

Nom
 Soci nos
 JA ETS UN MES DE LA COLLA !
 Donació pessetes

La joventut ha estat ben present al llarg de la història de Barcelona- Informació. Imatge del cupó d'ajut per a l'equip de futbol que es va organitzar els anys '90.



Joan Carles Bonada, autor d'aquest article, el primer a la dreta, en una sortida lúdica amb altres responsables de Barcelona-Informació. (Arxiu particular).

Visca la revolució de dia i de nit

Érem gent jove i en un ambient de treball jove. Amb ganes de menjar-nos el món. Molta feina i molta pressió. Treballàvem dissabtes, diumenges i festius, amb rigorosos torns rotatius de dissabtes i guàrdies els diumenges i festius (també amb la flexibilitat de poder-nos intercanviar els torns amb els altres companys i companyes). De vegades tocava ser-hi el dia de Nadal, el de Sant Esteve, la nit de Cap d'Any o la revetlla de Sant Joan. Era dur.

Vam començar a reclamar millores en les condicions de treball (després els sindicats ens dirien que això eren drets dels treballadors). Es respirava *ambientillu* d'assemblees al 010: en fèiem quatre cada vegada, dues al torn de matí i dues al torn de tarda, per tal que tothom hi pogués assistir. I també alguna per al torn de nit. Coratge i una menció especial per a Esperança Álvarez.

Aquesta etapa va coincidir amb les grans mobilitzacions i vagues generals del personal de l'Ajuntament de finals dels anys vuitanta. La participació del personal del 010 era molt important: hi era pràcticament la totalitat del servei. Fruit d'aquesta mobilització es va aconseguir, entre altres millores, que els contractes temporals passessin a ser fixos, o més descansos per a la nostra càrrega de feina. Per aconseguir-ho ens manifestàvem pel centre de la ciutat al matí i a la concentració a la plaça de Sant Jaume al migdia (els bombers estaven encantats amb el nostre servei juvenil, sobretot amb les noies, evidentment). Per recuperar les forces perdudes què millor que una bona paella als *xiringuitos* de la Barceloneta, amb l'acompanyament únic de les cançons de l'amic Bernardo! Un dia vam acabar al Tibidabo donant voltes als bolets de la casa del terror. Tot un luxe que segurament avui la nostra economia ja no es podria permetre amb els preus actuals de les paelles a la platja, sumats als descomptes de les vagues.

Escola 010

Cal reconèixer que el tarannà 010 va fer escola (qui dels aleshores companys no recorda els conceptes "taca d'oli" i "bola de neu"?). Alguns departaments de l'Ajuntament, amb més visió de futur, intentaven fixar personal del 010, per la seva capacitat, professionalitat, pels seus coneixements i per la seva predisposició.

Fora de l'Ajuntament també es feia caliu per arribar a professionalitzar i dignificar la figura de l'informador i la informadora.

Des del punt de vista ludicofestiu, una de les fites va ser la convocatòria de la *festa-party* una nit d'estiu al Poble Espanyol, a la qual van ser convidats altres serveis d'atenció telefònica i especialment les informadores del 003 de Telefònica (en aquell moment l'única empresa de telefonia existent), de Renfe, etc. No faré cap comentari sobre la festa, ni dels balls a la *disco*, ni de la *noche loca*, ni dels *caretos* de l'endemà.

Els recorreguts pels *afters* de la ciutat, els intents d'entrar al Bikini sense pagar entrada i romandre-hi fins que tancava, els esmorzars a la Boqueria quan el Pinotxo encara no era famós i aplicava uns preus raonables... Passar per casa, dutxar-te, canviar-te de roba i anar a treballar. No sempre donava temps. Marxaves de l'*after* perquè ja eren les vuit i calia fixar. Què bo aquell comentari d'un *jefe* dient de bon matí: "Que elegants que heu vingut avui a treballar". No se n'adonava que la raó evident era que la majoria havia empalmat el sopar i la gresca, amb la feina.



Els membres del Servei de Gestió de la Informació durant la celebració del 5è aniversari del 010 a la Sala Apolo. (Arxiu particular).

Informació dia i nit

L'interès, l'empenta en la feina no s'acabava quan plegaves. La nit sempre era massa curta. Calia comprovar si els *afters* dels quals informàvem que existien funcionaven correctament. O muntàvem festes de carnestoltes. Algú recorda la festa a la discoteca Moorea intentant caçar algú disfressat de pop amb el sistema clàssic de donar-li la volta? Ep! sempre de "molt bon rotllo", també el pop.

Dies llargs i nits curtes. En l'èxtasi final, arreplegàvem les targetes de llibreries, botigues, bars i restaurants pels quals passàvem. Calia tenir tota la informació de la ciutat.

Els millors anys?

Recordo que algun directiu del Barça va dir que dedicaria els millors anys de la seva vida al club. Potser seria agosarat dir que nosaltres vam dedicar els millors anys de la nostra vida al 010, però crec que coincidirem que van ser un anys intensos, de viure a fons tant l'aspecte laboral com el personal. En definitiva, uns anys que, amb més o menys intensitat, han marcat la trajectòria professional posterior i també personal de molts i moltes de nosaltres.

Noies, nois, pels que hi som, pels que ja han marxat, celebrem-ho i que ho continuem gaudint la resta de les nostres vides!

Quedem ja per a la celebració dels 40 anys?

[Joan Carles Bonaga estigué vinculat a Barcelona-Informació del 1986 al 1990, entre altres, com a gestor de sistemes d'informació, agenda i equipaments]

El telèfon de l'empatia

Elena Giró

El telèfon 010 va iniciar el seu camí amb un clar esperit constructiu. Tot havia de tenir un sentit i, si quelcom fallava, se cercava una solució consistent, lògica, perdurable, estructurada.

Altrament es feia el possible perquè les eines i la tecnologia fossin les adequades, alhora que es dotava de formació el personal per al compliment efectiu de la feina.

Tanmateix un imponderable es feia imprescindible per al bon rumb del vaixell: l'empatia dels seus treballadors.

La que es regala amb naturalitat als ciutadans àvids de coneixement de la ciutat i la que es comparteix amb els companys de treball. L'empatia tan necessària que, de forma tan subtil, ens evoca Elena Giró.



Il·lustració de Carles Romeu Müller (Romeu), corresponent a un fullet publicitari de difusió del telèfon 010. La resta d'imatges d'aquest article corresponen al mateix fullet i il·lustrador.

Aleshores no estava tan gastada, aquesta paraula: empatia. La primera vegada que la vaig escoltar va ser al 010 en totes aquelles instruccions que se'ns donaven per ser bons informadors/ores. Amb els anys, crec que si hagués de posar una característica al telèfon informatiu, seria que realment era empàtic.

Les persones que responíem al 010 n'estàvem plens, d'aquesta virtut, malgrat que se'n parlava poc llavors, de la intel·ligència emocional. L'empatia no era la bona educació o la voluntat de servei. El bon informador/ora no era tan sols qui es posava al lloc del ciutadà o ciutadana que trucava, d'estar al mateix nivell i tenir una escolta activa, sinó que era capaç de mobilitzar-se fins a donar el servei. Això és el veritable sentit de l'empatia, fer quelcom després d'haver-se sabut posar a les sabates de l'altre.

En el nostre cas, podies cercar la informació i donar-la quan t'havien demanat els horaris de "las fuentes cantoras de Montjuïc"; passar-ho al segon nivell si era un restaurant acabat d'inaugurar i se'ns havia passat de posar-lo a la base de dades d'Equipaments (EQ); o demanar a un supervisor/ora, que havia de tenir la mateixa empatia amb la persona informadora, per ajudar a resoldre l'interrogant plantejat per qui fos. El supervisor/ora era un company/a més veterà. Havia escoltat aquella pregunta potser cent vegades



abans que tu, però des del parer dels informadors/ores només hi havia màgia quan et responia ràpid i bé. En cas contrari, deixaves en espera el ciutadà/ana massa estona i la sensació d'empatia corria el perill d'acabar-se esfumant.

Conclusió: “La propera vegada, abans de preguntar, miraré si ho puc resoldre jo, o aixecaré la vista per saber quin dels “veterans” no està ocupat.”

Per sort, la majoria de vegades tot anava sobre rodes.

No hi havia Internet, però ho sabíem tot

En aquesta primera època vaig gaudir de la cultura i de l'actualitat, de conèixer totes les exposicions que es feien a Barcelona, tots els concerts; i si treballaves en dissabte, totes les activitats per a infants que podien demanar els pares acabats de divorciar, per portar la canalla el cap de setmana qui li tocava de tenir-los. Per sort, la previsió era d'una perfecció quasi profètica i, des de bon matí, ja teníem a l'Agenda aquestes activitats indexades. Confesso que se m'escapava un somriure quan senties el sospir del ciutadà a qui li acabaves de solucionar la papereta en un “plis-plas”. La recerca d'informació era molt bona i, sobretot, en uns moments en què la ciutadania no tenia tantes eines com ara amb Internet. Parlem de fullets i fullets d'informació, encara en la “Galàxia Gutenberg”; parlem de treball en xarxa i bases de dades.

Més endavant van entrar els tràmits al mateix telèfon del 010, i les informacions i queixes sobre els embargaments et podien esguerrar una tarda. Hi havia qui telefonava molt enfadat, però el telèfon empàtic encara aconseguia crear la seva màgia quan informaves de tot el que podia fer el ciutadà per solucionar el seu malentès amb l'Institut Municipal d'Hisenda, no només dir “Vagi a l'Edifici Vela”, per treure-te'l del damunt. La persona baixava el to de veu si veia que t'havies posat en el seu lloc, ja no tirava a matar i, al final, s'escoltava aquella cantarella: “Senyoreta, ja sé que vostè no en té la culpa, però...”

Benvingut el recent servei de queixes. A partir d'aleshores ja no era tan necessari parar el cop des del 010. Les coses anaven evolucionant.

Reconec que vaig haver de sentir moltes coses al telèfon, bones i no tan bones, però malgrat que la memòria ja em falla, el record d'una esbrancada no ha estat en els meus anys de treballar al telèfon màgic.



Arriben aires de canvi. El que agrada i el que toca fer

Vull recordar també el canvi de tasques que es van anar instaurant quan Atento va començar el contracte per atendre trucades “sobrants” del 010. Els informadors/ores d’aleshores van rebre la notícia amb confiança. Les tasques s’anirien canviant cada setmana. Et tocava telèfon, o fer tràmits de padró, o ajudar a ensobrar quan hi havia alguna campanya massiva de l’IBI. El que jo portava pitjor era fer escoltes telefòniques per assegurar la qualitat del servei. Això d’estar supervisant els companys/anyes de l’empresa Atento no m’agradava, però el pitjor era l’espai tancat i claustrofòbic que es va idear per fer aquesta tasca. Perdoneu-me, pateixo una mica de pànic als espais tancats.

A mi m’agradava l’actualització de les bases de dades. Ni m’aixecava per anar als serveis. M’encantava trucar a una botiga i descobrir que feina dos anys que el sabater havia mort i el telèfon era el particular de la vídua. “Ups! Disculpeu-nos”. I tranquil·litzant l’interlocutor perquè trucàvem des de l’Ajuntament.

I tant, que m’hi hagués quedat actualitzant dates! Com diuen, hi ha gustos per a tot.

Si parlem de l’espai de treball, l’Edifici Colom va ser dels llocs més emblemàtics on vam treballar. No tothom podia gaudir d’aquelles vistes, de contemplar els vaixells que salpaven de bon matí o la posta de sol reflectida al Port Vell. Sí, als voltants hi havia una mica de tot, però tenia la seva gràcia. A Glòries també teníem vistes, una mica de la Sagrada Família. A la Diagonal, al descampat on s’havia d’haver inaugurat l’Edifici Ona, on ens traslladaríem, segons deien els rumors.

L’única ona que vaig veure treballant per al 010 va ser prop del Maremàgnum, poc abans de la inauguració. Allà es va fer l’any 1995 l’exposició “La ciutat de la gent”. Quins bons records: veure córrer Jordi Campillo amb el walkie-talkie a la recerca de l’alcalde més imprevisible que mai ha tingut aquest Ajuntament, Pasqual Maragall, que, sense escorta, ni avís, acabava de travessar la passarel·la per poder gaudir de moments com un ciutadà més.

No recordo la llista dels que hi vam anar. Molts érem informadors interins del 010. Segur que Montse Safont ho recordarà millor. Recordo les hores de feina, informant, drets, i el fred quan bufava el vent. Però érem totterrenys i ja entràvem en calor quan dinàvem al Club Marítim.

Després n’hi va haver una altra, d’exposició, crec que es deia “La ciutat de ciutats”, però ja no hi va venir cap alcalde per la passarel·la.



Uns amics i una amistat que mai ens prendran

No fa gaire vaig passar a veure els amics a Glòries, i reconec que em pujava l'emoció de la retrobada. Van marxat a l'edifici del carrer de Calàbria i no ho conec, malgrat que segueixo tenint-hi companyes.

Desitjo que els nous temps portin un bon moment per al telèfon 010.

Servirà la gratuïtat per retrobar entre tots l'empatia? Esperem-ho.

Però una cosa és ben certa, l'aigua del riu no és mai la mateixa.

Un altre temps, un altre 010.

[Elena Giró estigué vinculada a Barcelona-Informació del 1991 al 2004, amb la tasca d'informadora-tramitadora]

010: útil, fresc, fàcil. Ho tenia tot

Laura Jové Ros



Cal reconèixer que l'atenció presencial i telefònica va deixar empremta en les persones que van treballar a Barcelona-Infomació. El contacte directe amb la ciutadania, el munt d'informació de Barcelona que cada dia s'hi gestionava i l'ambient de treball van ser aspectes que es recorden de forma entranyable.

D'això ens parla Laura Jové en un relat que s'endinsa en el temps i que ens evoca el sentit de les persones que exerceixen el servei públic.

Foto de família de treballadors de Barcelona-Infomació, aproximadament l'any 2003.

(Arxiu particular).

Els meus anys al servei telefònic del 010 varen ser un bon temps viscut i en tinc un record molt especial. El cert és que vàrem treballar molt en aquell que era un projecte nou, diferent i bonic.

Tots teníem molta il·lusió, moltes ganes de fer coses i de fer-les bé. Va ser una època inoblidable, la d'aquells anys que érem joves, teníem molta energia i molta il·lusió.

Com dic, els que hi treballàrem érem molt joves. I també ho eren els caps. També la gent més gran que hi havia (i que ja portava molts anys informant), ens va ensenyar moltes coses.

Sens dubte, va ser una combinació única que va donar un aire nou a tot plegat, molt il·lusionant.

En un quartet de la Casa Gran

Per aquells primers anys l'atenció a la ciutadania es portava des de dos àmbits de gestió, la presencial i la telefònica.

L'atenció al públic presencial es feia entrant a l'Ajuntament, per la porta principal a l'esquerra, davant de la Guàrdia Urbana. L'oficina d'informació al ciutadà era molt maca, àmplia i molt agradable.

L'atenció telefònica es feia en un quartet petit a sota de l'escala de l'Ajuntament, i hi havia dues línies: el telèfon 010 funcionava dins de Barcelona i el telèfon 318 25 25 per a les consultes de fora de la ciutat.

Bàsicament érem dos grups d'informadors que ens alternàvem l'atenció telefònica al quartet i la presencial.

Recordo molt el nostre responsable directe, Ramon Pujades, qui per a mi va ser un bon cap. Havia ideat una manera de tenir tota la informació diària ordenada per quan rebíem les trucades. Ho fèiem de forma que cadascú de nosaltres tenia unes carpetes d'anells grans, organitzades alfabèticament amb tots els retalls dels diaris de les notícies més actuals. Ens funcionava molt bé, però havíem d'actualitzar-les constantment. Recordo que la seva lluita era perquè ho féssim (i la veritat és que ho fèiem).

Per damunt del Ramon hi havia Xosé Nóvoa, una bona persona que ens va deixar fa anys. Em va fer molta pena i el recordo molt.

M'agradava molt la feina, ja que m'hi sentia molt útil i la gent estava molt contenta de tenir una eina com la del telèfon en què responíem a tot. I quan dic "tot" és "tot", però quan no era possible, intentàvem donar solucions. Els qui trucaven ho agraïen tant! Amb el que fèiem, trencàvem certes barreres sobre la fama que teníem els treballadors públics. Vam respondre al repte de canviar aquests preconceptes i que la gent s'adonés que també treballem bé i que servim per a moltes coses.

De tot i més

D'informació, en donàvem de tota mena: de llocs oficials, d'horaris, d'esdeveniments de la ciutat, dades que necessitaven els estudiants per als seus treballs d'escola. Eren tantes i tantes coses a les quals podíem respondre!

Era molt gratificant poder ajudar la gent i sempre trobàvem la forma de respondre. Mai fallàvem a la consigna que ens van inculcar que sempre hi havia una resposta. Si no podíem donar-la, sempre donàvem l'opció d'on poder-se adreçar per aconseguir la informació que se'ns sol·licitava.

El 010 mai s'aturava. Fins al setembre del 1992, les 24 hores del dia, els 365 dies a l'any.

De forma que treballàvem els dies festius o, per posar un exemple, per les Festes de la Mercè. En una d'aquestes ocasions tenia la meua filla petita i l'havia de deixar amb els avis. Quan ho havia de fer em feia pena, però recordo que un cop era a la feina ja em sentia bé i treballava contenta.

Cada dia hi havia preguntes curioses que comentàvem entre nosaltres i, fins i tot això, servia per descobrir altres respostes per donar a la ciutadania. Era un servei molt diferent a tots els que hi havia aleshores a l'Ajuntament. Era innovador, útil, fresc, fàcil... ho tenia tot.

En la meua llarga carrera a l'Ajuntament, des del mes de juliol del 1978, puc dir que l'època que vaig ser-hi al servei telefònic del 010 ha estat la més bona i gratificant, en tots els sentits. Laboralment, com ja he dit, em sentia molt útil ajudant els ciutadans i, personalment, també perquè tots plegats érem bons companys. Hi havia un ambient molt maco, distès i agradable.

La veritat és que al 010 vaig fer amics que m'han durat tota la vida i encara ara els tinc.



Per adonar-nos de l'impacte de Barcelona-Informació en la vida quotidiana de la ciutat, tenim aquesta imatge de la revista *Vivir en Barcelona*, de gener de 1991, en què diverses personalitats

expressaven què desitjaven del nou any. Una d'aquestes persones era Montserrat Safont-Tria, coordinadora del servei telefònic del 010 (a la part superior dreta).

[Laura Jové Ros, estigué vinculada a Barcelona-Informació del 1983 al 1989, a banda d'informadora, com a secretària de direcció]

Barcelosofia. Una escola de Barcelona

Jordi Escrihuela



Treballar al 010 i als altres serveis de Barcelona-Informació va ser una gran experiència per a tothom que va tenir la sort de viure la seva primera dècada de continu creixement. No tan sols per l'extraordinari ambient que s'hi respirava, juvenil cent per cent i amb reptes continus. També pel contacte directe amb la ciutadania i perquè se n'aprenia molt i molt de la ciutat.

A les línies següents trobem un relat intens i condensat d'un sol any d'aquesta vivència. Jordi Escrihuela hi toca de mig a mig quan resumeix el telèfon 010 com a autèntica escola de Barcelona.

D'esquerra a dreta, Teresa Pérez, Jordi Escrihuela, Silvia Jané i Eva Gil, en un espai de la 7ena planta de l'edifici Colom.
(Arxiu particular).

Ha plogut força des d'aleshores. Amb quasi tota la vida dedicada a treballar per a la ciutat, guardo amb molta estima els records de la meua etapa com a informador, l'any 1988.

Informador... que bé que sona! Encara en aquests moments em sento així, com un gestor de la informació, de la comunicació. Això és! Em podria definir com a comunicador, sempre intentant orientar les persones.

La meua escola, és clar, va ser el 010. Li dec moltes coses a aquell meravellós any que vaig passar treballant a la setena planta de l'Edifici Colom, el més alt de la ciutat en aquella època, una construcció intel·ligent i flexible, a prova de terratrèmols.

La veritat és que vaig aprendre molt i de tot. Però sobretot de la ciutat.

Entre aquells grans ordinadors amb els quals treballàvem, érem estudiants de "Barcelosofia". Avui dia em fa venir un somriure recordar com al 010 s'obria la finestra al món de la ciutat de Barcelona. Aquella pantalla amb caràcters verds fosforescents ens ofería un ventall increïble de coneixements de la nostra estimada i gran metròpoli.

Però no m'hi avançaré. Deixeu-me que us ho expliqui.



Jordi Escrihuela ens parla de bona companyonia al 010. Com en aquesta imatge amb, d'esquerra a dreta, Marta Isach, Carme Pallarès, Sílvia Gaviña, Ignasi Gallart i Raquel Gisbert. (Arxiu particular).

Com si fos un conte

Un bon dia d'un fred mes de novembre, arribava a la bústia de casa dels meus pares, al barri de Sants, un telegrama (sí, sí, un telegrama blau, els recordeu?) que deia el següent:

“Preséntese urgentemente el sábado 14-11-1987 en la oficina de Barri Gòtic, c. Joaquim Pou, núm. 8, a las 11.15 h. Preguntar por Griselda”

(Muchas gracias, Griselda. ¡Contigo empezó todo!)

Caram! —vaig pensar—. Molt bé, magnífic! Doncs allà que m'hi vaig anar. Em vaig presentar aquell matí de dissabte a l'oficina de l'INEM, a l'hora indicada. Bé, jo... i 500 persones més per cobrir 25 places a l'Ajuntament.

A partir d'aquell dia i durant diverses jornades vam passar unes quantes proves fins a arribar a la definitiva: l'entrevista personal. Diria que no era una entrevista “normal”, en ús, en què el responsable del que ara anomenariem recursos humans et faria seure a la cadira i et preguntaria sobre aspectes de la teva vida laboral, social o inclús, per què no, privada.

Aquesta havia de ser molt diferent. I tant! Recordo aquell dia en què em van acompanyar a una gran sala de reunions amb una taula allar-

gada al centre, envoltada de cinc o sis personatges amb semblant molt seriós. Sens dubte es tractava de persones importants o responsables, que em farien un interrogatori intensiu per intentar posar-me “contra les cordes” i així comprovar si l'examinat passava la prova i se'n sortia amb èxit. Ja havia sentit algú dels meus companys de selecció dient que les preguntes eren molt agressives. Ara no les recordo. Va ser dur, però crec que la meua experiència com a estudiant de psicologia em va servir per a molt. Vaig sortir viu d'aquell tràngol amb tanta bona sort que, finalment, vaig ser un dels 25 escollits. Molt, però que molt, content.

Va ser el 14 de desembre de 1987 el dia que vaig entrar a treballar com a informador del 010 i el recordo perfectament, clar. Ens va rebre Montse Safont, la nostra cap i supervisora, i ens va presentar Jordi Camallonga, el modern coordinador que ja lluía *coleta*, 30 anys abans que en Pablo Iglesias. També em presentà el gran *jefe*, Xosé Nóvoa. Molts bons records de tots ells, la veritat.

Després d'un parell de dies de formació, de seguida ens vam connectar a les màquines i ens vam posar a respondre trucades com a bojos. Tothom volia ser el primer. S'arribaven a atendre fins a 200 trucades al torn del matí. Jo les arribava a fer i sempre recordo quan tots, acabada la jornada, anàvem a preguntar pel número de vegades que havíem despenjat el telèfon aquell dia (és una forma de parlar, perquè amb els nostres auriculars només havíem de clicar un botó per atendre la trucada).

Ens van ensenyar què era estar *available* (disponible), estat pràcticament impossible en el qual no entraven les trucades, o bé *idle* (desconnectat), si no havies atès una trucada entrant o bé estaves absent del teu lloc de treball: una situació terrible i no desitjada si volies conservar la teva plaça d'informador. Això sí, sempre tenies dret als teus deu minuts de descans quan, col·lapsat, li demanaves temps mort a la Montse.

Un temps molt bonic

Era un estat de felicitat laboral perquè tot era nou: els moderns sistemes, els companys, els caps, la manera de treballar... i vaig continuar aprenent molt de la ciutat, com ara tots els actes que se celebraven a Barcelona: fires i mostres, festes majors, actes esportius, grans esdeveniments, cinemes, teatres, horaris, etc. Tot era (i és) Cultura, així, amb majúscula. Per això teníem la nostra agenda (l'AGD, que els antics companys recordaran).

També teníem al nostre abast tota la informació dels equipaments de la ciutat (el molt honorable sistema EQ), en què cabien escoles, biblio-

teques, arxius, restaurants, llibreries, centres cívics, museus, organismes de l'Administració municipals, de la Generalitat o del Govern, així com botigues especialitzades, associacions de tota mena, etc. S'hi aprenia molt, i ser informador del 010 era tota una filosofia de vida. Al menys per a mi ho era, sempre a la recerca d'informació.

I què em dieu dels Tràmits i Serveis (STI)? Segurament era el que “menys” ens agradava de la feina, informar dels enrevessats tràmits que podia fer un ciutadà: padró, habitatge, serveis socials, hisenda... buf! Era molt més complicat del que semblava, i no era fàcil fer entendre la quantitat de paperassa que havia de presentar la ciutadania per a qualsevol gestió. Però a mi personalment també em va anar molt bé per a continuar amb la meua formació com a informador de ciutat i així vaig aprendre, no sense dificultat, tots els tràmits que es podien fer, com ara la Targeta Rosa, la compulsa de documents, els volants de residència o les autoliquidacions, entre d'altres.

Van ser mesos viscuts amb intensitat i amb entusiasme, amb moltes ganes i il·lusions. I és que estem parlant de la Barcelona preolímpica, de la ciutat que es posava guapa, que s'arreglava i engalanava les seves façanes i posava flors als seus balcons. La dels nous parcs i jardins, la de les noves rondes, els nous passejos, la que tornava a mirar de nou cara al mar... i jo era protagonista en directe de tots aquests grans canvis i a més informava d'una ciutat que es transformava i enamorava el món.

Però tot no van ser flors i violes. El més inversemblant va ser que aquells 25 privilegiats que vam poder accedir a un lloc d'informador teníem data de caducitat: 15 de juny del '88. En efecte, vam signar un contracte per a 4 mesos i mig... improrrogables! No es podia renovar de cap de les maneres.

Els mesos d'hivern i primavera d'aquell recordat any 1988

Aquell temps va passar de pressa, entre trucada i trucada i fent bons amics entre els companys que ja hi eren de plantilla, com Eva Gil, Lidia Garcia, Nati Cruells, Xavi Cubells, o Marga Avellana. Anomeno només alguns dels molts que hi eren (sobretot que no s'emprenyin els qui no recordo), igual que els de la nova fornada, els de la meua “quinta”: Silvia Jané, Alicia Aira, Teresa Climent, Vicky García, Anna Bernal, etc. Persones que després van fer “carrera” a l'Ajuntament. I és que d'aquella escola del 010 van sortir incansables grans treballadors que van esforçar-se (i encara ho continuen fent) per fer de Barcelona el que és ara, una gran ciutat.

La data fatídica va arribar i vam haver de marxar a l'atur... temporalment. El destí ens guardava una bonica sorpresa en forma de nova oportunitat per poder accedir al servei a partir de l'1 de juliol. Això sí, tots no hi po-



Raquel Gisbert durant un assaig amb motiu de la festa del 5è aniversari de Barcelona- Informació, l'any 1991 (al fons Mònica Batlle i Montse Orpinell). (Arxiu particular).

dríem ser i, un altre cop, vam haver de passar algunes proves per fer una selecció entre els 25 col·legues. Si no recordo malament, finalment vam ser 10 ó 12 els escollits, entre els quals em trobava jo, radiant de felicitat.

De nou aquell estiu em posava als telèfons amb els meus auriculars Plantronics, sense vacances, però molt content. Va ser un contracte de 6 mesos (fins al 31 de desembre) i aquesta vegada sí, no hi havia cap possibilitat de pròrroga. Van ser mesos novament per atendre “el telèfon que ho sabia tot”, de fer cantarella amb aquell “Ajuntameeeeeent, Barcelona- Informació, bon diaaaaa!” D'anar a esmorzar al bar de l'Escola Oficial d'Idiomes, d'enviar els nens que trucaven per demanar ajuda per fer els deures a les biblioteques més properes, o de passar les peticions més difícils que ens formulaven al 2n Nivell.

Molts records que van finalitzar aquell matí de la nit de Cap d'Any, amb molta pena. Emotius comiats i un “fins sempre”.

Però la vida em guardava una altra gran sorpresa. En paral·lel al 010, creixia a disposició del ciutadà (i de quina manera!), el “Telèfon del carrer”, en què es rebien les queixes, incidències i desperfectes en els àmbits de la neteja, el paviment, el clavegueram, l'enllumenat i els espais verds. Volien gent amb experiència en l'atenció ciutadana i això em va servir per accedir al meu lloc de treball actual a la Central d'Operacions d'Ecologia Urbana, una tasca que porto a terme des del 9 de gener de l'any 1989, només 8 dies després de deixar Barcelona- Informació.

Gràcies 010!

[Jordi Escrihuela estigué vinculat a Barcelona- Informació, del 1987 al 1988, com a informador]

El 010, una experiència única i irrepètible

Imma Armadans



Imma Armadans, redactora d'aquest article, entre Lourdes Romagosa i Montse Vázquez, en una celebració festiva. (Arxiu particular).

Es pot dir que al 010 hi havia un equip de persones que es va dedicar a ajudar la ciutadania en la cerca de solucions als seus problemes i conflictes. Barcelona-Informació va ser tot allò que un bon servei de gestió de la informació i d'atenció podia oferir per cobrir necessitats de tota mena.

Va ser un servei que naixia diferent, peculiar. S'hi respirava joventut, il·lusió per treballar i ganes de créixer professionalment. A vegades semblava que érem els tripulants d'un vaixell que s'adaptaven a tots els desafiaments. I això no sempre va ser fàcil. Un dels reptes que recordo va ser el dels Jocs del 1992, que alguns de nosaltres vàrem tenir la sort de viure en directe des de Montjuïc, participant a l'estand que hi tenia l'Ajuntament de Barcelona, on el 010 es feia necessari. Per aquelles dates, fa uns trenta anys, no teníem encara la tecnologia d'avui i anàvem amb uns llistats i llibretes de telèfons amb les informacions importants que guardàvem com a autèntics tresors que gestionàvem per als ciutadans, que confiaven en nosaltres. Recordo que a alguns treballadors els va costar molt canviar la llibreta de notes per un ordinador, quan el servei anava essent més conegut i les trucades anaven en augment.

Tot i que per a mi no va ser la meva primera tasca al món laboral (ja havia treballat anteriorment i tenia altres experiències professionals), el temps que vaig passar al 010 va ser quelcom únic i irrepètible. Érem un equip de gent molt agosarada que a vegades fèiem entremaliadures i teníem moltes aspiracions laborals.

Us imagineu un servei d'informació que depengui del que els seus informadors tinguin anotat en unes llibretes privades? On la tecnologia era vista amb desconfiança i pànic? Us podeu fer a la idea de com podia ser l'ambient d'un departament format, gairebé al cent per cent, per persones de menys de 30 anys?

De tot això, però també de la voluntat de donar sempre resposta, ens parla Imma Armadans en aquestes línies. Ens explica com, a semblança del "never surrender" de Winston Churchill, la gent del 010 mai es rendia davant les demandes més impossibles.

La ciutadania hi posava la seva curiositat. Nosaltres la nostra sagacitat

La feina no era gens avorrida i sempre hi havia aquella pregunta que no t'havien fet mai, que requeria posar-t'hi a pensar, a cercar la resposta en els llocs més impensables, o a aplicar una certa creativitat per tal que el qui trucava s'emportés un bon record del nostre servei. A mi això m'agradava, el repte que suposava, la dificultat o la curiositat. D'aquí la meva afició als conflictes i a cercar-ne solucions. I això encara em dura. Ara fins i tot dirigeixo un màster de mediació en conflictes. Però, com us deia, no tot eren moments feliços al 010, ja que recordo un dia que un responsable ens va dir literalment que érem "unos gorriones", potser perquè érem joves i creïem que ens mereixíem més reconeixement econòmic per la nostra dedicació, que moltes vegades anava molt més enllà dels horaris establerts. Érem activistes socials, ens solidaritzàvem amb moltes causes i no ens rendíem mai amb cap de les preguntes que ens feien.

També recordo que el 010 el portaves sempre al cor i quan sorties amb els amics i amigues, et preguntaven per com s'estava pel 010 i que expliquéssim anècdotes. I de fet moltes vegades amb la colla dels antics treballadors ens havíem plantejat d'escriure un llibre d'anècdotes, que de ben segur que hagués tingut èxit per als tafaners, que no es podien imaginar què podia passar darrere d'un telèfon.

Els diversos nivells del 010 i l'ambient de treball

La majoria dels treballadors d'aquests inicis del 010 vàrem passar per tots els nivells que tenia el servei, és a dir, un primer nivell d'atenció telefònica directa de qüestions de resposta ràpida; el segon nivell de quan les preguntes requerien un tractament més complicat; i finalment el que fou el servei de coordinació que es va constituir amb un equip de persones que gestionaven la informació, preparaven les notícies, etc. Era com una mena de cuina que enllestia tot allò que després es podria oferir al ciutadà a través d'un telèfon fàcil de recordar i, més tard, a través d'Internet.

D'aquest darrer servei (anomenat Servei de Gestió de la Informació), el dia a dia era força curiós. Ens reuníem a primera hora sempre per tractar i comentar les notícies, l'estat de la qüestió dels fets que passaven a la ciutat i, després, anàvem cadascú als nostres llocs de treball o de responsabilitat perquè la informació no deixés mai d'estar al dia. És agradable recordar que sempre teníem motius per a qualsevol celebració i que sortien sempre voluntaris per fer d'aquell dia una experiència humana i social molt satisfactòria. Els aperitius, els sopars, els esmorzars sempre s'omplien de bones converses intel·ligents i enginyoses.



Reunió fora de l'àmbit laboral de treballadors de Barcelona-Infomació.
(Arxiu particular).

Fets singulars en relació amb l'Edifici Colom

També recordo que en algunes ocasions passaven coses “curioses” a l'Edifici Colom, on vam anar després d'haver estat al que havia estat d'Estadística, a la plaça de Pi i Sunyer. Recordo que, després d'haver sentit un terrabastall, a vegades sortíem a mirar pel vestíbul o per la finestra i comprovàvem que algú s'havia llançat escales avall o estava estès a terra (tal com us ho dic va passar, però per sort mai van ser companys del 010). Potser l'ambient del barri, al final de la Rambla i del Raval, feia que els entorns a vegades es veiessin una mica perillosos: sorties a mirar per la finestra i hi veies un cotxe de policia que havia hagut d'anar a atendre un altercat d'arma blanca o pistola.

Com a anècdota curiosa un dia, que fins i tot em va venir a buscar el meu marit per anar a una celebració especial (era al vespre, molt tard), de cop veig que el meu home corre i puja a un taxi (i jo al seu darrere, perquè no sabia què passava). Va resultar que un noi el qual havien apunyalat era en el taxi i el taxista va demanar ajuda perquè l'acompanyés a l'hospital. El meu home, com que era metge, es va deixar ensarronar. Vàrem acabar tots dos i el taxista a la comissaria declarant, mentre els nostres amics ens van esperar inútilment.

Segurament totes aquestes vivències no s'haguessin produït mai si un dia de fa molts anys no hagués decidit presentar-me al concurs per entrar al 010, que recordo que no ens el van fer fàcil els qui ens examinaven. Ens van fer una mena d'*assessment center* en què ens volien posar a prova per veure si teníem les capacitats per fer front a tota mena de preguntes. En el meu cas no vaig entrar de seguida i em van deixar en llista d'espera. Però curiosament en un portal de l'Eixample vaig coincidir en el mateix ascensor amb Josep Maria Canals (el primer cap del 010) i ho vaig tenir clar: li vaig demanar explícitament si em trucarien aviat.

Reviure aquestes experiències del passat en els moments actuals és emocionant.

[Imma Armadans estigué vinculada a Barcelona-Informació del 1986 al 1993, amb responsabilitats al 2n Nivell de resposta telefònica i la recerca d'actes de la ciutat]



Alguns dels integrants del Servei de Gestió de la Informació en una sortida lúdica a Cantonigròs (de dreta a esquerra Sílvia Baró, Marta Isach, Mònica Batlle, Joan Carles Bonaga i Xavier Cubells), cap al 1991. (Arxiu particular)”



“Available”

Patricia Merino

En les properes línies, Patricia Merino ens presenta un article plural, ampli, a mode de repàs general del que ha estat el 010.

Sintonitzant perfectament amb l'esperit que movia Barcelona-Informació fa més de trenta anys (una ànima que segueix del tot vigent), viatja des del moment que accedeix al telèfon d'informació fins a l'actualitat.

Tanmateix, com podreu comprovar, l'autora posa un accent especial en el factor humà, com ella diu, “un mosaic de persones sumant esforços amb ganes, compromís, repte, actitud de servei i solidaritat, disposats a treballar per Barcelona”.

Patricia Merino a les dependències de Barcelona-Informació.
(Arxiu particular).

Available, paraula amb so amable, que sona a dansa...

Sovint una paraula ens evoca un moment, una persona, un indret, un color, una olor, una cançó. I fins i tot aquelles paraules de les quals desconeixiem el significat, es converteixen, de sobte, en part de la nostra quotidianitat.

És en aquest context que sentint-la novament, m'ha traslladat més de trenta anys enrere, als anys 1986, 1987, 1988.

Paraula amb un significat tan senzill com empàtic: “disponible”. Així era, efectivament, l'equip humà del 010, un grup de persones “disponibles” i disposades en tot moment i a qualsevol hora del dia a resoldre, desllorigar, desentranyar, els dubtes d'una ciutadania que descobria un nou servei públic, un servei a l'abast de tothom. Tots involucrats en una aspiració propera de ciutat i la suma de tots els esforços formava aquest projecte pioner. Tot un engranatge de col·laboracions, un mosaic de persones sumant esforços amb ganes, compromís, repte, actitud de servei i solidaritat, disposats a treballar per una Barcelona que començava a obrir-se al món.

Tres xifres màgiques, meravelloses, que ho resolien tot

S'encetava a la ciutat, amb humilitat i il·lusió, aquest servei d'informació telefònica que l'any 1983 va començar com a prova pilot. Era a una petita oficina amb cinc teleoperadors que rebien trucades al telèfon 318 25 25 i que en poc temps i vist l'èxit inicial, va donar pas al naixement l'any 1986 del 010, tal



Foto de família durant una activitat festiva de part del personal de Barcelona-Informació

com el coneixem avui dia (substituint l'antic telèfon per un de més senzill de tres xifres). Fora de Barcelona, el 807 117 700 atenia les trucades metropolitanas.

Tot a punt, els supervisors ens indiquen que tot està preparat per encetar un nou dia. Es dona el tret de sortida. 24 hores ininterrompudament, dividides en tres torns: matí, tarda i nit, al servei dels joves, de la gent gran, dels estudiants, dels turistes, de qualsevol persona amb dubtes, disposada a marcar aquest telèfon gratuït, simple i fàcil de recordar, per satisfer les seves necessitats.

Available i entra la trucada: "010, Ajuntament de Barcelona, bon dia (bona tarda, bona nit). En què el podem ajudar?" La veu amable de l'Administració que no es veu, però que posa a disposició de la gent la seva actitud afable, propera i l'afany d'ajudar i facilitar l'accés a la informació sobre els serveis de ciutat.

L'Alien, com anomenàvem la nova centraleta telefònica, ens acompanyava i permetia controlar-ho tot: trucades entrants, temps d'espera, informadors en línia disponibles, durada de les trucades i, al final del dia, feia el còmput global i individual de totes les trucades. Uns indicadors que reflectien els resultats de la feina feta, una mitjana aproximada d'unes dues-centes trucades al dia per informador i torn.

I és justament al final de la jornada quan te n'adonaves, satisfet d'haver resolt un munt de dubtes i curiositats, i sempre amb respostes amables i sense perdre el somriure, treballant per un pla nou, engrescador, gratificant i altruista, en un ambient distès i proper. I una professionalitat encomiable.

Nosaltres hi posàvem les orelles, el cor... i la professionalitat

L'organització del temps, l'estructura del treball. L'engranatge no s'aturava mai, totes les hores comptaven, cada minut, cada segon, cada instant. El bon ambient de treball ajudava a obtenir aquests bons resultats, intercanvi d'impressions, treball en equip, ambient familiar, dinamisme, solidaritat entre companys, suport en els moments de caos, quan a causa d'avaries elèctriques s'aturaven els servidors i els equips informàtics deixaven de funcionar.

Quan els dimecres a la tarda i els dies festius els ordinadors no funcionaven, calia arromangar-se per fer la recerca de la informació manualment. Calia continuar treballant, res no es paralitzava. Era llavors quan dossiers i llistats de paper inundaven les sales, s'amuntegaven damunt les taules fent piles immenses que no ens deixaven veure la cara del company que teníem al davant. Gent amunt i avall, corrents però mantenint sempre una bona dosi de bon humor i paciència.

Dia rere dia, infinitat d'anècdotes per explicar, des de les més ocorrents i divertides, a les més surrealistes i complicades. La gent ens confiava experiències dures i intenses, volia sentir-se escoltada, reconfortada.

I nosaltres hi posàvem les orelles, el cor i la professionalitat.



Comiat d'un informador a l'edifici Colom. A Barcelona-Informació es vetllava pel compliment dels horaris i la productivitat, però també es propiciava el bon ambient entre el personal. (Arxiu particular).

Trucades que no eren sinó el reflex fidel de la ciutat

La cara amable del 010 era (i encara ho és) el conjunt de treballadors que durant tots aquests anys han vetllat atenent les qüestions que ens plantegen els ciutadans que busquen conèixer des de l'adreça d'un restaurant, els locals d'oci per passar una bona estona amb els amics, activitats interessants de caps de setmana per als més petits de la casa, telèfons d'urgències de 24 hores, de manyans o lampistes, o com moure's per Barcelona, llocs per llogar-hi bicicletes o serveis de pizzes a domicili oberts tot el dia.

Tampoc faltaven les trucades curioses que mares i pares ens feien per ajudar els seus fills a fer els deures d'escola, preguntes sobre la història de la ciutat, els seus monuments, museus, curiositats sobre la reina Violant d'Hongria, sobre els noms dels patrons i gegants de la ciutat...

Després de tot un seguit de trucades sobre aquestes mateixes temàtiques, aconsellàvem a mares i pares, amb molt de tacte, a fer un petit esforç de recerca des de casa o a la biblioteca.

Reiterades eren també les trucades per conèixer les novetats al cinema, teatres i sobre la programació de la televisió que avui dia, i tenint en compte la magnitud de la informació que tenim a l'abast, ens semblaria impensable.

I com ens podríem oblidar dels únics moments de calma i descans... Les gran finals del Barça, durant els partits de la Lliga o les gran finals de la Champions. Els telèfons deixaven de sonar, Barcelona es paralitzava, sense trànsit, carrers solitaris, sense sorolls i expectants. L'activitat tornava a la normalitat un cop s'acabava el partit.

Trucades que en definitiva no eren sinó el fidel reflex de la realitat d'una ciutat, d'una Barcelona viva, dinàmica i oberta.

El segon nivell: Internet quan no hi havia Internet

Des del segon nivell o nivell de recerca avançat, es treballava per aconseguir aquella informació que no s'havia trobat de manera immediata. Es feien servir diccionaris, enciclopèdies, llibres de múltiples i diversificades temàtiques que omplien aquelles oficines, on es recollien totes les peticions al Quadern de Bitàcola i on, després d'una recerca minuciosa i exhaustiva, s'intentava donar resposta a l'usuari. És el que s'esperava d'aquest servei de l'Administració i, des d'aquí, els treballadors s'hi deixaven la pell.

Internet amb Google no era present a les nostres vides. Treballàvem amb eines rudimentàries que ens permetien, però, trobar solucions.

Únicament un pioner aparell de videotext ens ajudava a fer les primeres recerques. Anys després les noves tecnologies revolucionarien el món.

"No em consta" o "No disposem d'aquesta informació" eren les frases que més ens costava pronunciar i que només fèiem servir quan després de grans esforços no aconseguíem trobar allò que se'ns demanava.

La feina de *back office* no era menys important: actualització de base de dades, suggeriments, queixes, propostes. Tot quedava recollit perquè es treballava per a la millora del servei en què totes les aportacions comptaven, en què la implicació de la ciutadania que hi participava activament era fonamental per al bon funcionament del servei.



Fitxa de control d'accés a l'edifici Colom d'Isabel Gual. Era imprescindible per arribar a les dependències de Barcelona- Informació fora d'hores d'oficina (nits i caps de setmana). (Arxiu particular).

Uns privilegiats en el coneixement de la ciutat

Vam ser espectadors actius i en primera línia de la Barcelona dels grans esdeveniments internacionals en el camp de la cultura, l'economia i els esports. Alguns d'aquests esdeveniments no només van dinamitzar la ciutat, sinó que en van projectar la imatge internacionalment.

El gran esdeveniment mundial per excel·lència, sens dubte, que vam tenir el privilegi de veure i viure i que va marcar un canvi, un abans i un després en la transformació de la ciutat, van ser els Jocs Olímpics del 1992.

Barcelona també ha estat prolífica a acollir un gran nombre d'esdeveniments esportius. També grans concerts musicals han tingut lloc a llocs emblemàtics de la ciutat com el Palau Sant Jordi, l'Estadi Olímpic o el parc del Fòrum. Han passat per aquests espais U2, Bruce Springsteen, Rolling Stones, Madonna, Dire Straits i Festivals com el Primavera Sound o el Sónar, reconeguts internacionalment.

Tots aquests esdeveniments han fet de Barcelona un referent internacional.

En l'actualitat i ara que estem vivim una continua revolució de les tecnologies de la informació i la comunicació, des del Servei d'Informació es continua treballant i conservant aquell esperit i els valors inicials de compromís, de servei, col·laboració i proximitat.

Uns valors que m'han acompanyat durant la meua trajectòria personal i professional i que han suposat una gran experiència de vida.

[Patricia Merino estigué vinculada a Barcelona- Informació els anys 1989, 1990 i 1991, entre d'altres, en tasques d'atenció telefònica, d'atenció presencial i l'actualització de dades]

El primer dia. El primer berenar

Sílvia Jané



Tothom recorda les primeres vegades de determinats moments del recorregut vital de cadascú, entre els quals hi ha la primera jornada laboral.

Tal com ens ho dona a entendre Sílvيا Jané, el fet que el 010 tingués als seus primers anys diversos torns de treball (matí, tarda i nit), condicionava la dinàmica que vivien en primera persona els informadors.

A la Sílvيا li va tocar d'iniciar el seu camí dins el telèfon que “ho contestava tot”, en horari de tarda. De l'emoció d'aquell dia, però sobretot d'un detall rellevant, ens parla en aquestes línies.

Sílvia Jané, a la dreta en la imatge, acompanyada d'Ignasi Gallart a les dependències de Barcelona- Informació, cap al 1989. (Arxiu particular).

Hi ha moltes accions a la vida de les quals recordem la primera vegada: el primer cop que vam anar a l'escola, el primer viatge en avió, el primer dia que vam conduir un cotxe o una moto, el primer petó o, fins i tot, el primer mòbil.

També, segur, recordeu el primer dia a la primera feina. I si aquesta feina era en un lloc com el 010, encara més.

Hi vaig anar a parar gairebé per casualitat: mentre tramitava la targeta d'aparcament per al vehicle de la meva mare (un mític 127). La noia que m'atenia em va dir si m'interessaria entrar en un pla ocupacional de l'Ajuntament per ampliar el seu servei d'informació.

Jo aleshores estava estudiant oposicions a la seguretat social a l'Acadèmia Adams i vaig pensar que la feina que em proposaven no podia ser molt diferent i que em serviria d'experiència.

M'equivocava. Sí que ho era, de diferent. Allò no tenia res a veure amb normes, lleis i tramitacions, sinó en el coneixement de la ciutat i el tracte amb la ciutadania. Per sort, a l'entrevista ja em van dir que em triaven... i cap a l'Edifici Colom, que hi falta gent!

Emocionada i nerviosa

El primer dia, en el meu cas, la primera tarda, recordo haver-la passat entre emocionada i nerviosa. No conèixer ningú no em feia res. Al contrari, jo estava encantada de veure que a les oficines hi havia molta gent per descobrir i perquè em descobrissin a mi.



Sílvia Jané (primera a l'esquerra, a la línia de sota), amb els seus companys Alícia Lozano, Laura Peña, Maribel del Moral (a dalt, d'esquerra a dreta) i Ramon Ordeig. (Arxiu particular).

L'única cosa que m'amoïnava una mica era el tema informàtic perquè jo, en aquell llunyà 1987, l'únic ordinador que havia tocat era el meu Spectrum amb tecles de goma. I en aquelles sales hi havia uns IBM de pantalles fosques que feien una mica de por. Però ja vaig veure a les primeres explicacions que me'n sortiria amb atenció i ganes.

A més a més, tots els companys que vam entrar-hi alhora, estàvem en situacions semblants.

I de sobte, l'inesperat àpat

El més divertit que recordo de la primera tarda va ser quan cap allà les sis, ens van dir que marxàvem a berenar. A berenar? Jo vaig suposar que es tractaria d'un "descans". Però no, no, vam baixar al bar i ens vam entaular amb entrepans i pastes.

Jo no duia un duro i alguna ànima caritativa em va pagar la meua consumició, aquell dia molt minsa, tampoc volia donar la nota. Suposo que a l'endemà li ho vaig tornar o vaig pagar-ne la seva. Ràpidament vaig comprendre que el berenar era fonamental. Amb l'horari que fèiem, dinant a dos quarts d'una i plegant a les deu, o berenàvem, o ens podíem acabar menjant les guies de telèfons.

Quan vaig arribar a casa:

– Què? Què? Com ha anat?”. I vaig explicar el tema del berenar. Encara riuen ara.

Amb els anys i ja perduda la vergonya, una pregunta habitual va ser “què heu berenat avui?”, i jo els explicava amb tot luxe de detalls les croquetes, la truita de patates, els bikinis o els entrepans de fuet que m'havia endrapat segons la tarda.

Aquella nit gairebé no vaig dormir, amb el cap atapeït de registres de l'EQ que va ser la primera cosa que ens van ensenyar i amb una il·lusió que no me l'acabava.

Un gran dia!

[Sílvia Jané estigué vinculada a Barcelona-Informació entre el 1987 i el 2004, entre d'altres responsabilitats, com a cap de grup i supervisora del 1r Nivell d'atenció telefònica]

Cap trucada infructuosa. El Quadern de Bitàcola

Eva Jou



El 010 va ser des de la senzillesa, a banda de les teories sobre la qualitat en el servei públic, una autèntica escola de millora contínua de les tasques que interiorment s'hi realitzaven.

Això és el que es destaca en el present article d'Eva Jou, sobretot quan ens explica el paper del Quadern de Bitàcola com a peça bàsica per potenciar la qualitat de les dades i les eines que utilitzava el personal informador en el desenvolupament de la seva quotidianitat.

Del seu escrit també es desprèn una altra idea clau: els ciutadans no podien acabar penjant el telèfon infructuosament. Encara que no es disposés de la resposta requerida, el 010 ajudava a trobar pistes d'on es podia aconseguir la informació que se cercava.

El 2n Nivell d'informació telefònica tenia gran importància en la gestió del Quadern de Bitàcola. D'esquerra a dreta, Ester Torrent, Joan Josep Hernández, Teresa Vila, Mayi Fernández, Maribel del Moral i Jaume Cuscó, al 2n Nivell. (Arxiu particular).

Flashback d'un moment decisiu

Mesos abans Gemma Arbós, veïna i amiga meva de tota la vida, m'havia animat a presentar-me a les "opos" de l'any 1991. Recordo com em va dir:

—És una feina molt xula, Eva! Cada dia és diferent!

I tant! No s'equivocava gens, tal com puc testimoniar de tot el temps que hi vaig treballar.

Qualitat i proximitat en la formació dels informadors

Encara recordo la primera trucada a què vaig respondre: "010, Ajuntament de Barcelona, bon dia!"

Era l'últim dia de formació en l'ús dels aplicatius d'emmagatzematge de la informació. A l'endemà ja ens seuríem al costat d'un informador "veterà".

Ens esperava una setmana d'escoltar com el nostre "professor" parlaria amb la ciutadania, mentre nosaltres cercaríem la informació. I després una setmana més en què nosaltres seríem els qui atendríem les trucades i cercaríem, sota la supervisió del company.

Recordo com Montse Safont ens va dur a la sala on els informadors atendien les trucades, sense parar. Se sentien, allora, desenes de converses, la fresa de les tecles i el soroll de passar els fulls de les diferents guies de les quals disposàvem.



Màrius Comorera i Gemma Lombart atenent trucades al telèfon 010 en un moment en què no funcionaven els ordinadors i les respostes s'havien de cercar a diversos llistats. (Arxiu particular).

Recordo com ens va situar a tothom: en Jordi Viñas, la Sumpsi Sala, en Josep Aixalà... Darrera d'un company, li va treure els cascos i me'ls va posar. Vaig respondre la primera de moltes, moltes i moltes trucades durant els gairebé set anys que vaig treballar al Servei.

Cap trucada en va

Sens dubte la feina al 010 era una tasca exigent, però que també et mantenia al dia.

Informar els qui trucaven et permetia conèixer la infinita oferta que oferia la ciutat, tant d'oci com dels serveis dels quals gaudien els veïns i veïnes de Barcelona.

Una altra cosa important és que als ciutadans no se'ls podia dir que no disposàvem del que demanaven. Havíem de donar resposta a la seva petició i, si no teníem allò que la persona cercava, havíem d'adreçar-lo allà on fos que creguéssim que trobaria el que desitjava. Posant molta imaginació, també molta intuïció, en un o dos minuts, des dels telèfons proposàvem a qui ens trucava pistes perquè aconseguís les dades que ens demanava.

Crec que aquesta premissa, cap trucada sense resposta, demostrava clarament la vocació de Barcelona-Informació de ser un servei públic de qualitat.

I, sense cap mena de dubte, fets com aquest van marcar el caràcter de les persones que hem passat pel 010.

Sobre el Quadern de Bitàcola

Un altre aspecte que reforça aquesta idea de qualitat és l'ús del Quadern de Bitàcola.

De tant en tant, els informadors detectàvem alguna dada errònia a les bases de dades a les quals teníem accés. Era aleshores que omplíem manualment un dels fulls del Quadern de Bitàcola per indicar el que s'havia d'esmenar.

Els fulls de Bitàcola, des de la senzillesa amb què estaven plantejats, eren una eina poderosíssima de millora contínua del 010. Ja fos en l'esmena dels errors que s'anaven detectant, però també per a la inclusió de noves dades, com ara quan s'empraven per fer un suggeriment per trobar més fàcilment una empresa mal catalogada en l'arbre d'Equipaments (EQ) o, des de la quotidianitat dels que hi treballàvem al 010, per recollir el telèfon del restaurant on havíem sopat i que encara no el teníem.

En omplir el Bitàcola estàvem contribuint a la millora contínua del servei.

I ho fèiem perquè pensàvem en la importància de tenir actualitzada la informació i donar el millor servei possible.

És que érem la veu de l'Ajuntament!

Però també ho fèiem pensant en els companys. Feies el Bitàcola perquè creies en el treball en equip.

Suposo que el quadern es va perdre el dia que va deixar d'estar en suport paper i va passar a ser una pestanya de l'aplicació ITC.

[Eva Jou ha estat vinculada a Barcelona-Informació del 1991 al 2006 i a partir del 2018, amb diferents responsabilitats, actualment com a cap del Servei d'Atenció Telefònica]

Vocació d'atenció telefònica

Sílvia Gaviña



Una de les conclusions d'aquest llibre és, sens dubte, que haver treballat a Barcelona-Informació va marcar fortament els qui van tenir la sort de ser-hi. Des del primer dia fins al darrer, a foc i a ferro, va ser una empremta laboral que va deixar-hi segell.

Emmarcats avui dia en la preeminència de les xarxes socials, diríem que Sílvia Gaviña retrata el servei, amb l'etiqueta la #generació010, amb tres paraules: "joventut, creativitat i irreductibilitat".

Amb aquests ingredients i una mica d'entusiasme, ja tenim l'equip ideal per iniciar l'aventura.

En la imatge Sílvia Gaviña (línea inferior, la primera a l'esquerra), amb altres companys de Barcelona-Informació. (Arxiu particular).

Algú pot tenir vocació d'informador telefònic?

Sentir-se feliç de veure parpellejar la paraula *available* abans que entri la trucada següent?

Pitjar amb alegria la tecla *idle* per desconnectar-se abans d'anar al lavabo?

Escollar la veu de persones indignades, esperançades, despistades o desitjoses de festa, i sentir-se orgullós de poder-les ajudar?

Doncs sí, aquesta era jo.

Apassionada per informar

Sempre he estat una *friki* i, potser per això, vaig ser una apassionada de la meua professió d'informadora.

A l'Ajuntament he fet de tot i he sentit el vertigen de la responsabilitat del servei públic.

Però tot va començar amb una pujada d'adrenalina en agafar la primera trucada.

És així, m'ho vaig passar molt bé contestant telèfons. Aprenent des de zero com funcionava l'Ajuntament i assabentant-me abans que ningú de tot el que passava a Barcelona.



Cada any el personal de Barcelona-
Informació jugava la loteria de Nadal
amb el número “010”. En la imatge
“dècims” de diversos anys.
(Arxiu particular).

Alliçonada amb el principi bàsic del grup (“si no ho saps, ho cerques”), ho havia de contestar tot i el que no sabés havia de buscar-ho allà on fos. Aquesta instrucció va marcar tota una generació de treballadors, que encara avui, estesos per tota l’organització i també fora, estic convençuda que tenim moltes dificultats a dir “no ho sé”. Som com una “secta” de gent creativa i irreductible.

Recordo, recordo, recordo

Recordo els primers telèfons, disposats ordenadament i que sonaven més sovint depenent de la seva posició. Ens col·locàvem per atendre’ls en línia i havíem d’anar rotant, perquè el primer era qui més *pringava*.

Recordo els llistats prehistòrics d’agenda i d’equipaments.

Recordo quan vàrem tenir auriculars i nous telèfons, amb inoblidables missatges críptics en anglès.

Recordo els torns de descans, els berenars en tan bona companyia, les guàrdies dels diumenges en què ens deixaven posar la ‘tele’, les anècdotes divertidíssimes de les trucades. Érem molt joves i ens sentíem útils i plens d’energia.

Fins i tot recordo que algú va explicar un somni que va tenir d’estar unit a un telèfon pel cordó umbilical, en una imatge surrealista i simbòlica.

Penso que en la meua feina a l’Ajuntament, faci el que faci, sempre estaré lligada a un cable telefònic i no deixaré de ser mai una informadora del 010.

[Silvia Gaviña estigué vinculada a Barcelona-Informació entre el 1986 i el 1990, entre el 1994 i el 2001 i entre el 2017 i el 2021, entre d’altres, amb les responsabilitats en la gestió de Queixes i Suggestiments i com a gestora de Projectes en l’actualitat]

Si sembla que fos ahir. Intrahistòries del 010

Marta Isach



Sense disposar de la xifra exacta, en aquestes tres dècades llargues de vida, més de 500 persones haurien treballat en l'estructura i als diversos serveis de Barcelona-Infomació. Certament un nombrós grup humà sobre el qual es podrien dir moltes i moltes coses.

Parlem de periples personals que, a semblança dels rius, s'apropen, es desvien, però també s'entrelliquen i generen episodis recordats pels qui van compartir aquesta singular comunitat. Històries d'amor, de desamor i que van deixar descendència; històries per riure i per plorar; però també històries de personatges que resten al cor dels qui els van conèixer, tal com ens ho explica Marta Isach, amb la col·laboració de Pau Serrano.

L'autora d'aquest article, Marta Isach (la primera a la dreta), acompanyada d'Ignasi Gallart i Victòria Cano. (Arxiu particular).

Hi ha dates que es claven com una estaca al calendari. Clac.

Van passant els dies, els mesos, els anys, submergits en l'esdevenir de la quotidianitat. I sobtadament apareixen al calendari de paret, al de sobretaula, al mòbil o a l'ordinador. Una data que et fa aturar. 30 anys. Més de 30 anys! No pot ser... Si sembla que fos ahir!

Els records són, estranyament i al mateix temps, molt llunyans i molt propers. I resulta que altres persones, també marcades per aquella data, i probablement també encara corpreses i preguntant-se com pot ser (si sembla que fos ahir!), decideixen que això cal... celebrar-ho? Commemorar-ho? El que sigui!

I et demanen que escriguis sobre aquests records. Bé, concretament, la part humana d'aquests records. La intrahistòria, pensava jo.

Què coi! Les xafarderies, per dir-ho sense embuts! El *cuore* del 010, *toma ya!*

Moltes històries d'amor

Però, per l'amor de Déu, si érem nois i noies, joves i guapos, amb llargues nits per endavant, poca son, moltes ganes i una resistència que ja ens agradaria ara... apa que no hi ha història per explicar!

Però jo crec que, d'aquesta història, tothom s'ha de quedar (o no!) amb allò que recorda, i no cal posar-ho negre sobre blanc. Les històries que va viure, en primera, segona o tercera persona. Les que va gaudir, les que va patir, les que van fer riure i les que van fer plorar (espero que poques!).

I ja que hem d'explicar, parlarem de les històries d'èxit; o no és tot un èxit que, d'aquest tros d'història que compartim tots plegats, hagin sorgit la Mar i l'Alba, l'Èlia, la Clara i la Laura, la Irene, la Laura i la Marta, el Marc o el Ramon?!

I perdoneu-me, si us plau, si em deixo algun descendent de la #generació010.

La Fina i el senyor Villar, els nostres conserges

Dins d'aquesta història petita, mereixen un record especial uns pilars del primer 010. Dos dels personatges més entranyables que jo he conegut mai en aquest Ajuntament: els nostres conserges, la Fina Salvador i en Carlos del Villar. Personal municipal de pedra picada.

Malauradament, sense notícies del senyor del Villar i, més malauradament encara, amb la Fina, que ens va deixar.

La Fina, que ens tractava a tots com si fóssim les seves criatures. La Fina, fent-nos menjars com si li anés la vida, i explicant-nos com delectava amb les seves receptes, no només a nosaltres, sinó també els afortunadíssims gats del seu poble! I cada dimecres de cendra, fent-li un vestit d'allò més maco a la sardina engalanada que presidia, aquell dia, la recepció del servei.

I el senyor Villar... és impossible que qualsevol persona que l'hagi conegut no el recordi. Les anècdotes són in comptables: el seu tràfec amunt i avall amb el carro, la seva veu rogallosa, les picabaralles amb la fotocopiadora i, sobretot, aquell defici per les manualitats amb les etiquetes. Aquells portallapis, aquelles gavetes... aquella escombra, ben etiquetada! Tots érem capaços de reconèixer l'afecte que hi havia quan ens regalava un d'aquests preuats objectes, que alguns, us ho creieu o no, encara conservem.

Josep Martí, un gran company

I la que és per a mi la millor anècdota del senyor del Villar, ve de la mà d'un company desaparegut. I això ens connecta amb la part trista d'aquesta petita història compartida. Crec que poques vegades he rigut tant com quan Josep Martí va trucar al senyor del Villar fent-li creure que era un encarregat del Bingo Villares, local on el nostre conserge, molt diligent, es proveïa dels bolígrafs que suplien el dèficit crònic de material del servei. Li va explicar, molt seriosament, que havien detectat que mancaven bolígrafs, que havien fet un seguiment i que finalment havien localitzat la persona que els va sostreure. La veu i la cara del senyor del Villar, a l'altra banda del telèfon però a pocs metres de distància del suposat encarregat era tot un poema; se succeïen les disculpes, al·legant que ho feia de bona fe, que (pobres de nosaltres), no teníem bolígrafs! Mentre, els que ho escoltàvem ens trencàvem de riure. El pobre s'ho va passar tan malament que, en saber de la broma, va estar setmanes sense dirigir-li la paraula a en Josep.

Josep Martí, company, quantes hores junts i quins tips de riure ens havíem fet. Com altres persones (entre les quals hi havia Xosé Nóvoa i Josep Maria Canals, pares del servei), no va poder celebrar la festa dels 30 anys del 010 amb nosaltres, però no ho dubtis, ni per un moment, que et tenim ben present!

Aportació de Pau Serrano en record de Jaume Fort i Carme Pallarès

Per complementar aquest article tenim aquesta altra col·laboració elaborada per Pau Serrano:

Jaume Fort va ser primer al 900, el Servei de Tràmits per Telèfon, a mitjans dels anys noranta. També fou cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Sarrià - Sant Gervasi i després, cap a l'any 2004, va ser responsable de Qualitat a la Direcció d'Atenció Ciutadana. Va ser ell qui va contactar amb mi per incorporar-me al seu departament i redactar les respostes a les queixes ciutadanes als serveis de la Direcció (010, internet, 900, OAC, etc.). Era molt amable, molt treballador i un xic sorneguer, qualitat que el feia especialment simpàtic. En definitiva, molt bona persona i un excel·lent company.

Malauradament fumava molts Ducados i probablement va ser una de les raons per les quals va morir de forma sobtada d'un càncer de pulmó.

Recordem també la relació de Carme Pallarès amb Barcelona-Informació, una part de la qual es recull en aquest llibre a un article



Fotografia de Josep Vila (el primer a l'esquerra), amb Jaume Cuscó i Sílvia Oller. (Arxiu particular).

que ella mateixa signa sobre el Minitel i el Videotext. Eines característiques d'una època, avui són un record romàntic de les històries de la comunicació.

Des de la seva discreció i professionalitat, la Carme fou una excel·lent companya. La seva empenya i simpatia foren trets característics dels primers anys de Barcelona-Informació.

Fem memòria també de la seva disposició a afrontar nous reptes, com ara quan participà en la gestió o fou responsable de sistemes i mitjans tecnològics d'Informació, l'Audiotext, la Guia Ciutadana el 1999 i, posteriorment, Procediments i Tràmits fins al 2002.

Precisament el 2002, va ocupar-se del Departament de Comunicació de la Guàrdia Urbana, fent també una tasca excel·lent.

Desgraciadament, ens va deixar la primavera de 2021.

[Marta Isach estigué vinculada a Barcelona-Informació entre el 1996 i el 2000, entre d'altres, amb responsabilitats en la coordinació d'informació, en l'equip de Redacció i Qualitat, i en l'equip que elaborà el primer web de l'Ajuntament de Barcelona]

[Pau Serrano estigué vinculat a Barcelona-Informació entre el 1988 i el 2019, al Servei de Gestió de la Informació i al Departament de Queixes i Reclamacions]

Un tast d'anècdotes

Sílvia Jané



El món concentrat en una conversa, un *tête à tête* de pocs minuts, però pel canal telefònic.

A partir de la salutació inicial començava un diàleg que, en ocasions, acabava passant als anals de la història del telèfon 010.

I és que més de trenta anys de trucades donen per a milers d'anècdotes, malentesos i situacions diverses.

Li hem demanat a Sílvيا Jané que ens n'expliqués una mica i aquí teniu el resultat.

La Sílvيا Jané (dreta) amb la Rosa Solà i una altra companya al fons, durant un dels torns de treball a l'edifici Colom. (Arxiu particular).

Intentar fer un article sobre les anècdotes del 010 em va semblar d'entrada una tasca gairebé impossible; n'hi ha tantes, de tanta mena i per part de tanta gent, que sempre hi hauria la que quedaria fora. Un cop acabat el text segur que ha estat així. Però espero que ningú em guardi rancúnia pel fet que la seva anècdota (sí, aquella que potser us va marcar o que expliqueu a tots els sopars), no hi hagi quedat reflectida.

A mi em fan especial gràcia (sempre he tingut un humor molt bàsic), les equivocacions amb temes de llenguatge:

- Per exemple, el senyor que demanava un servei d'urgències renal i quan ja li donàvem hospitals i centres de diàlisi, tot calmat va contestar: "No soc jo el que està malalt, és el meu cotxe, i vull un servei d'urgències Renault".
- Lletrejar dient "va amb la Q de formatge".
- Que una família de cognom es digués Anteportalatinam. Tal qual (pobres! Quina creu!).
- La Sagrada Família convertida en "Giralda Família" per algun turista que no sabia per on navegava.

I tants i tants d'altres.



Imatge de grup dels treballadors de Barcelona-Infomació, aproximadament cap al 1995. (Arxiu particular).

La difícil convivència entre persones i animals

Punt a part es mereix la convivència entre éssers humans i bèsties diverses, a voltes ben difícil: a

- Persones que, per les seves explicacions, no sabies si es ballaven amb rates o amb T-Rex,
- gavines sanguinàries que atacaven maliciosament qui sortís a estendre les calces al terrat,
- falcons enooormes i assassins (i que després eren xoriguers),
- la serp escapada de casa del veí,
- les paneroles postnuclears que no la palmaven amb cap producte
- i sobretot amb tot tipus de gossos i gats. Bé, més aviat amb els seus amos.
- I què me'n dieu, de l'ocell fosc que fins i tot va omplir pàgines dels diaris? Creieu que va ser una manera original que la ciutadania es queixés del soroll dels helicòpters?

Preguntes “per a premi”

De tant en tant ens arribaven consultes que et deixaven bocabadat. Eren preguntes per a premi, que et feien sentir com si fossis un concursant:

- Quant mesura el dit de l'estàtua de Colom?
- Quants quadradets té la gorra d'un guàrdia urbà?
- Com es deien els nans de la Blancaneus?
- Com es diuen els diferents aniversaris de casament?
- Quants grans hi ha en un quilo d'arròs?
- Quins són els colors de l'arc de Sant Martí?
- Com es fan els panellets, la coca de Sant Joan o la crema catalana?

No som perfectes

També hi va haver errades gracioses per part nostra, és clar:

- Dir «un moment, que miraré de passar-lo amb Sant Miquel» (lògicament, amb l'oficina d'atenció de la plaça del mateix nom). El pobre ciutadà es deuria convèncer que la seva situació era veritablement desesperada si es necessitaven tan altes instàncies.

I la relació indispensable amb el 2n Nivell:

- Des de cantar una nadala pensant que parlaves amb un company (i no!)...
- ... fins a consolar els pobres quintos, a qui dèiem el destí que els havia tocat del servei militar: "A Ceuta. Ho sento noi."

Comèdia, però també drama

També hi hauria el grup dramàtic. Sí, d'anècdotes, també n'hi havia sense final feliç:

- Quina història s'amagaria rere la senyora de la pluja? Truava sovint per demanar si a l'endemà faria mal temps perquè, aleshores, li feia por relliscar i caure pel carrer. Imagino molta soledat.
- El senyor M. (ja em permetreu que no digui el cognom), que es queixava absolutament de tot i que t'exigia canviar d'idioma contínuament. Una persona amb problemes.
- La mare que exigia parlar amb Josep Carreras perquè si a ell li havien curat de la leucèmia, al seu fill també.

El que us deia en començar.

És impossible fer un recull amb cara i ulls.

Deixo aquest tast com a homenatge a totes les històries que guarda cadascú de nosaltres.

[Silvia Jané estigué vinculada a Barcelona-Informació entre el 1987 i el 2004, entre d'altres responsabilitats, com a cap de grup i supervisora del 1r Nivell d'atenció telefònica]

Bibliografia

Fonts documentals consultades amb motiu de la realització d'aquesta publicació:

- Ajuntament de Barcelona. Districte de Ciutat Vella (1994, 15 de març). *"Informe sobre les aplicacions informàtiques de la OID del Dte. de Ciutat Vella"*. Ajuntament de Barcelona, Barcelona.
- Ajuntament de Barcelona (2018 / novembre). *Guia de Comunicació digital. Criteris corporatius de comunicació digital*. Recollit a https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/files/GM_2018_16852.pdf i a Gaseta Municipal (2018 / 14 de novembre)
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Apartat "Atenció en Línia" del web de l'Ajuntament de Barcelona*. Recollit a <https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *BcnRoc. Accés al butlletí Barcelona-Infomació*. Recollit a <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/88206>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *BcnRoc. Accés al butlletí intern La Municipal*. Recollit a <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/handle/11703/88207>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Canals de Comunicació Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona*. Recollit a <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Carta de Serveis d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona*. Recollit a <https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociudadana/>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Guia de serveis i ajudes a les persones, web Ajuntament de Barcelona*. Recollit a <https://ajuntament.barcelona.cat/guidadeserveis/ca/serveis-d%E2%80%99atencio-la-ciudadania>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Oficina virtual de tràmits Ajuntament de Barcelona*. Recollit a <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Oficines d'Atenció Ciutadana - web de l'Ajuntament de Barcelona*. Recollit a <https://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Perfil Barcelona-010 de Twitter*. Recollit a https://twitter.com/barcelona_010/followers?lang=c
- Ajuntament de Barcelona (2020). *Publicacions de Barcelona-Infomació (1994-2001)*. Recollit a http://www.bcn.cat/publicacions/b_barris/arxiu/
- Ajuntament de Barcelona. Àrea de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència (2019). *"Memòria Àrea 2018"*. Barcelona
- Ajuntament de Barcelona (sense data). *Guia de comunicació digital*. Recollit a <https://ajuntament.barcelona.cat/guia-comunicacio-digital/>
- Ajuntament de Barcelona (sense data). *Newsletters Ajuntament de Barcelona*. Recollit a <http://e-bcn.cat/newsletter/newsletters/landings/alta>
- Ajuntament de Barcelona. Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (sense data). *Centre LGTBI de Barcelona*. Recollit a <https://ajuntament.barcelona.cat/lgtbi/ca/serveis/centre-lgtbi-de-barcelona>
- autors diversos (2002, juliol). *"1992-2002. Barcelona: l'herència dels Jocs"*. (de Moragas, Miquel i Botella, Miquel, Ed.) Barcelona: Planeta.
- autors diversos (diversos anys). Diversos articles de diaris relatius a la privatització de part dels serveis del telèfon 010. Diversos mitjans de comunicació.
- autors diversos de mitjans de comunicació (sense data). Diversos articles sobre la "metropolitització" del servei telefònic del 010. Diversos mitjans de comunicació.

- Barandica i Pairet, Esteve. (1991 / març). “Información y atención al público”. *Cuadernos de Pedagogía* (190).
- Camallonga, Fredéric i Gallifa, Eugenia. (1988 / 8 de maig). “010, Barcelona Informació”. *La Vanguardia*
- Canals i Cabiró, J. M. (1985, aprox.). “El projecte d’Informació a l’Ajuntament de Barcelona”, ponència. Barcelona.
- Carbó, J. (2017 / abril). “El telèfon d’atenció ciutadana 010 és gratuït des d’aquest dissabte”. *El Periódico*.
- Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de Catalunya (Ed.). (Desembre / 1990). “010: Barcelona Informació al telèfon”. *Ítem-Revista de Biblioteconomia i Documentació* (06-07), 95-97.
- De Forn i de Foxà, M. (1991 / gener). “El Programa de Millora de les Relacions amb el Ciutadà”. (Ajuntament de Barcelona, Ed.) *La Municipal* (08).
- De Forn i de Foxà, M. (1992, aprox.). “L’atenció al ciutadà, una prioritat. Un ajuntament receptiu i accessible”. *Barcelona Metròpolis Mediterrània* (21).
- Dusster, David (2019 / 24 de març). “La caída del periodismo del algoritmo”. *La Vanguardia*. Recollit a <https://www.lavanguardia.com/vida/20190324/461169562647/periodismo-facebook-algoritmo-crisis-despidos-buzzfeed.html>
- Equip de redacció. Ajuntament de Barcelona. Barcelona-Infomació:
 - 1) “Manual d’Atenció al 2n Nivell de Resposta Telefònica” (1986).
 - 2) “Normes d’Atenció al Ciutadà” (1989, aprox.).
 - 3) “Aproximació de Costos de Barcelona-Infomació”. (1990, desembre).
 - 4) “Servicios de Información y Medios de Difusión en la Administración Local – La Experiencia del Ayuntamiento de Barcelona”. (1990, tardor).
 - 5) “Barcelona-Infomació”. (1991).
 - 6) “Indicadors de Productivitat”. (1991)
 - 7) “Unitat Operativa d’Infomació – Descripció de Serveis”. (1991, juliol)
 - 8) “Manual de Normes d’Identificació Telefònica”. (1992)
- 9) “Barcelona-Infomació: Un servei d’Atenció al Ciutadà”. (1993)
- 10) “Insercions publicitàries de l’Ajuntament de Barcelona a Premsa diària – Any 1992” - Informe. (1993)
- Equip de redacció, Barcelona Televisió/ Betevé (2017 / 1 d’abril). Recollit a <https://beteve.cat/societat/telefon-datencio-ciudadana-010-gratuit>
- Equip de redacció, *La Municipal* (Ajuntament de Barcelona, Ed.):
 - 1) “Pasqual Maragall, alcalde d’una ciutat prodigiosa”. *La Municipal* (01). 1990 / maig
 - 2) “Guia dels Barris”. *La Municipal* (02). 1990 / Juny
 - 3) “La dècada del videotext”. *La Municipal* (02). 1990 / Juny
 - 4) “900-30 10 30. El telèfon en marxa”. *La Municipal* (04). 1990 / setembre
 - 5) “Premi al Videotext Municipal”. *La Municipal* (07). 1990 / juliol
 - 6) “Actes a la Barcelona del 91”. *La Municipal* (09). 1991 / febrer
 - 7) “Moure’s per Barcelona: qui, què, on, com i quan”. *La Municipal* (10). 1991 / març
 - 8) “Oficines Vereda als Districtes”. *La Municipal* (10). 1991 / març
 - 9) “La xarxa d’Oficines Integrades d’Atenció al Ciutadà”. *La Municipal* (38). 1994 / maig
 - 10) “1a. Jornada Tècnica del Pla de Qualitat de l’Ajuntament de Barcelona”. *La Municipal* (57). 1998 / juny
 - 11) “Atenem la ciutadania per mitjà de més canals”. *La Municipal*, 122. 2011 / març
- Equip de redacció de *Papers*. “La xarxa Vereda”. *Papers. Regió Metropolitana de Barcelona* (24). 1995 / abril
- Equip de redacció. Servei de Premsa Ajuntament de Barcelona (abril / 2017). Recollit a <https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2017/04/01/el-telefon-datencio-ciudadana-010-gratuit-a-partir-davui/?hilitte=%27010%27>
- Equip de redacció. Àmbit d’Hàbitat Urbà (sense data). Newsletter d’Hàbitat Urbà. Recollit a <http://www.bcn.cat/mambient/newsletters/habitaturba/ca/export/24335.pdf>

- Equip de redacció portal web Nació Digital (Febrer / 2008). Recollit a <https://www.naciodigital.cat/canaldigital/noticia/8052/informacio/barcelona/al/mobil>
- Equip de Redacció. IAB Spain (sense data). Presentació d'estudi de xarxes socials 2020. Recollit a <https://iabspain.es/presentacion-estudio-redes-sociales-2020/>
- Generalitat de Catalunya (sense data). Guia de Xarxes Socials. Serveis Digitals i Experiència Ciutadana. Recollit a <https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/serveis/xarxes-i-missatgeria-instantania/xarxes-socials/guies-i-normativa/guia-de-xarxes-socials/>
- Generalitat de Catalunya (sense data). Guies de Xarxes Socials. Recollit a <https://github.com/gencat/guia-xarxes>
- Govern d'Euskadi (sense data). Redes Sociales. Recollit a <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/redes-sociales/>
- Levi, Simona, dir. (sense data). Informe Fake News. Recollit a <https://xnet-x.net/es/informe-fake-news-desinformacion/>
- Maragall i Mira, Ernest (2003 / febrer). "Xosé Nóvoa: ciutadà i servidor públic".
- Mayoral, Mariona (1994 / febrer). "Cap on va el 010?". *La veu del carrer*, 6.
- Membrives, Marta (2019 / 6 de febrer). "Atenció amb resposta". *El Punt-Avui*.
- Serra, Teresa; Safont-Tria, Montserrat; i Gaviña, Sílvia (1996 / Desembre). "Barcelona i les noves tecnologies de la informació". (Ajuntament de Barcelona, Ed.) *La Municipal* (49).
- Sust, Toni (2017 / 23 de Juliol). "Prop d'un bilió (de pessetes) per a la ciutat del 92". *El Periódico*.
- Universitat d'Oxford i Institut Reuters (sense data). Informe anual Digital News Report. Recollit a <https://www.digitalnewsreport.org/>
- Wikipedia (sense data). Sobre l'Institut Cerdà i el Projecte Vereda. Recollit a https://es.wikipedia.org/wiki/Jordi_Barinaga_i_Ventura

Edita:

Ajuntament de Barcelona

Consell d'Edicions i Publicacions**de l'Ajuntament de Barcelona:**

Jordi Martí Grau, Marc Andreu Acebal, Águeda Bañón
Pérez, Marta Clari Padrós, Núria Costa Galobart,
Sonia Frias Rollon, Pau González Val, Laura Pérez Castaño,
Jordi Rabassa Massons, Joan Ramon Riera Alemany,
Pilar Roca Viola, Edgar Rovira Sebastià i Anna Giralt Brunet.

Directora de Comunicació:

Águeda Bañón

Directora de Serveis Editorials:

Núria Costa Galobart

Edició:

Oriol Guiu

Distribució:

M. Àngels Alonso

Direcció de Serveis Editorials

Passeig de la Zona Franca, 66
08038 Barcelona
tel. 93 402 31 31
barcelona.cat/barcelonallibres

Editor:

Armand Gasulla Fernández

Coordinació lingüística:

Rosa Aliste Fornós i Armand Gasulla Fernández

Coordinació editorial:

Pura Piera

Disseny i maquetació:

Direcció de Serveis Editorials

Barcelona, 2022

© de l'edició: Ajuntament de Barcelona

© dels textos: Esperanza Álvarez, Imma Armadans, Margarita Avellana, Joan Carles Bonaga, Frédéric Camallonga, Toni Carol, Anna Catalán, Teresa Cherta, Nati Cruells, Xavier Cubells, Jordi Duran, Jordi Escrihuela, Mayi Fernández, Magda Ferrer, Rosa Figueras, Núria Fradera, Joan Àngel Frigola, Eugenia Gallifa, Lidia Garcia, Sílvia Gaviña, Jaume Girbau, Maria Elena Giró, Raquel Gisbert, Marta Isach, Sílvia Jané, Eva Jou, Laura Jové Ros, Rosa Mateu, Patrícia Merino, Víctor Nieto, Montserrat Orpinell, Juan Manuel Ortega, Eulàlia Pardo de Atín, Carme Pallarès, Fina Pla i Viladecans, Rosa Pueyo, Núria Ramoneda, Cristina Ribas, Pilar Roca, Antonio Romero Barcos, Lourdes Romagosa, Carmen San Miguel, Xavier Socastro, Eladi Torres, i Armand Gasulla.

© de les fotografies: els autors i autores esmentades

Fotografia de coberta:

Vicente Zambrano / Ajuntament de Barcelona

Les fotografies dels arxius particulars tenen tots els drets reservats. Han estat cedides exclusivament per la publicació d'aquest llibre i no se'n pot fer cap més ús.

S'han fet totes les gestions possibles per identificar els propietaris dels drets de les imatges. Qualsevol error o omissió s'haurà de notificar per escrit a l'editor i es corregirà en edicions posteriors.



Reconeixement – No comercial – Sense obra
derivada (BY-NC-ND):
No es permet un ús comercial de l'obra original ni la
generació d'obres derivades (copyright).

(només pels textos)

ISBN: 978-84-9156-417-1

La conjuntura del final de la dictadura i l'arribada de la democràcia, significà un temps de gran agitació social. A l'espai públic la ciutadania organitzada vivia amb esperança aquest moment en què s'albiraven els grans canvis que haurien d'arribar.

També fou un moment crucial per a l'Ajuntament de Barcelona. A partir de la liquidació de les estructures franquistes, els diversos governs haguts des del 1979 anaren aprofundint en una modernització radical de l'ens municipal, amb diverses eines que permetrien el pas d'una maquinària lenta i desorganitzada, a una institució més eficient i propera.

Aquests canvis, que anaren acompanyats del pas de "l'urbanisme de pedaços" a gegantines transformacions urbanístiques amb motiu de diversos esdeveniments, estigueren marcats pel retorn de la sobirania als veïns i veïnes de la ciutat.

A poc a poc els ideals de democràcia i participació anaren impregnant l'acció de l'Ajuntament, amb fets tan destacats com la descentralització, la metamorfosi de les polítiques socials, l'impuls d'espais de participació ciutadana i la mirada sempre posada en la millora dels barris.

És dins aquest camí de proximitat entre administració i administrats que fa 40 anys es posaren les llavors del que havia de ser Barcelona-Informació. Sota la convicció que la informació és imprescindible per a la igualtat d'oportunitats que aquest ens s'ha anat desplegant des d'aleshores, esdevenint un paradigma d'innovació dins l'organització municipal, a la vegada que model per a altres administracions i referents socials.

Redactat per una pluralitat de veus dels seus gestors i responsables, aquest llibre fa una revisió històrica del recorregut de les polítiques de comunicació vers la ciutadania desplegadas per l'Ajuntament mitjançant Barcelona-Informació.



Ajuntament
de Barcelona