



ASSESSORAMENT / ATENCIÓ PRESENCIAL / COMPETÈNCIES PROFESSIONALS /
EXPERIÈNCIA CIUTADANA / IA / VIDEOATENCIÓ

L'atenció presencial, la gran oblidada? – Ester Manzano Peláez

🕒 30 d'abril de 2024 👤 EAPC 💬 DEIXA UN COMENTARI



Imatge de [Freepik](#)

la realitat social (des dels perfils més digitals als no digitals).

Potser ens havíem imaginat que l'atenció presencial desapareixeria, però a qui no li agrada, quan es troba davant d'una situació complicada o desconeguda, tenir al costat una persona que l'acompanyi i li doni confiança i seguretat en el procés? L'evidència ens diu que hi ha un percentatge de la ciutadania

que prefereix tenir aquest acompanyament de forma presencial, malgrat que existeixen altres canals com ara el telefònic –a través del 012– o el digital –consultant, per exemple, el web de suport a la tramitació per internet–. Davant d'aquesta evidència no podem girar-nos d'esquena, sinó que hem de posar el focus, també, en l'atenció presencial.

L'atenció presencial està plena de reptes i oportunitats en els aspectes organitzatiu i

tecnològic: des de la selecció del personal, passant per la formació i retenció del talent, i fins a la incorporació de la intel·ligència artificial junt amb altres tecnologies. Quan entrem en una Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) la primera imatge que tenim de l'Administració és la de la persona que ens atén i, en funció de com sigui l'atenció entesa en sentit global, la percepció i experiència del ciutadà pot variar. L'**actitud** de la persona que ens atén, juntament amb el seu **coneixement, marquen la diferència**. Per aquest motiu és clau destacar la importància del rol que té el personal informador o tramitador de les OAC.

En aquesta línia de treball és fonamental el paper que tenen les **unitats gestores**, que tenen tota la informació de primera mà, i amb les quals s'ha d'establir una estreta relació i **col·laboració** per donar el millor servei a la ciutadania. Cal evitar, per exemple, que les persones s'hagin de presentar més d'una vegada a l'oficina, cosa que no és necessària si existeix aquesta col·laboració. Per aconseguir-ho cal, d'una banda, posar realment el ciutadà al centre de la nostra actuació i, de l'altra, tenir confiança entre les parts i revisar els processos de treball.

L'atenció a la ciutadania s'ha de transformar? La resposta a aquesta pregunta és clarament afirmativa. Estem davant d'administracions multicanal que han d'avançar cap a l'omnicanalitat de manera que el ciutadà pugui anar d'un canal a un altre sense necessitat d'haver de començar el procés de nou, o aconseguir que l'Administració sigui més proactiva. Per dur a terme aquesta transformació es requereix:

- **Conèixer el ciutadà i les interaccions que té amb l'Administració.** En aquesta línia la fitxa 360° del ciutadà té una rellevància especial.
- **Ser proactius** en aquesta relació. En aquest sentit, la implementació d'una plataforma omnicanal de relació amb la ciutadania ajuda a anticipar-nos a possibles necessitats que pugui tenir i poder oferir-li nous serveis amb el seu consentiment.
- Introduir **tecnologies** complementàries, **com ara la intel·ligència artificial**, per facilitar, per exemple, les cerques guiades, omplir sol·licituds per veu, fer servir el llenguatge natural en les interaccions, etc.
- Disposar d'**espais d'atenció i assessorament** a la ciutadania adequats, amb un entorn amable i confortable.
- Fer servir la **videoatenció** per a qui no vol desplaçar-se a una oficina, però que vol ser atès per un empleat públic.

L'espai es concep com una peça clau i estratègica, donat que és una manera d'apropar-nos a la ciutadania. El fet que el ciutadà pugui anar a un **espai** on el puguin atendre amb una **visió integrada**

de tots els serveis que ofereix la Generalitat és un aspecte molt ben valorat (així ens ho ha traslladat a través dels Espais d'experiència ciutadana). Aquest és el primer pas, una integració dels serveis de la Generalitat, però el veritable salt de qualitat serà quan el ciutadà pugui anar a una oficina i el puguin assistir amb relació a qualsevol servei amb independència de l'Administració que l'ofereixi. Sembla ciència-ficció, oi? Ho aconseguirem? Potser el primer pas és que cada Administració tingui molt clars els seus processos interns i que estiguin tan automatitzats com sigui possible. D'aquesta manera, serà més fàcil la integració de canals per fer una assistència integrada. Aquesta integració ajudarà, però no és suficient. La tecnologia és una palanca habilitadora, però, en aquest cas, no té la resposta única. Aquesta resposta només serà possible si es fa palesa la **voluntat de col·laboració entre les parts implicades** i es du a terme una **coordinació efectiva** que posi la ciutadania de manera real al centre de l'actuació pública.

Aquest **espai amable i on es doni una atenció integrada** és clau, amb un entorn accessible, obert, amb diferents tipologies d'espai en funció de les necessitats, etc. Si bé l'espai ajuda, **la peça fonamental és el personal**, ja que és la primera imatge que té la ciutadania de l'Administració. L'actitud del personal davant la ciutadania i les demandes d'informació i accés als serveis públics, les competències, el coneixement i la formació continuada esdevenen elements clau per garantir una bona atenció ciutadana i que, com a conseqüència, el ciutadà tingui una bona experiència quan es relaciona amb l'Administració. En aquest sentit, la **formació del personal representa un element que s'ha de gestionar** per garantir que està al dia dels canvis que es van produint. Tant la formació inicial com la contínua són eines clau per contribuir que la ciutadania tingui una bona experiència.

El personal que treballa a les OAC té un paper molt important en l'atenció a la ciutadania: quin valor li estem donant en les nostres organitzacions? Estem posant al seu abast les eines necessàries perquè duguin a terme la seva funció amb totes les garanties? La resposta a aquestes preguntes pot variar en funció de l'organització. Tant de bo aquest sigui un tema que sigui sempre una prioritat, donat que del tracte que donem a la ciutadania dependrà la qualitat de la relació amb l'Administració. Si realment volem impactar en la vida de la ciutadania i canviar la percepció que té de l'Administració, no hem d'oblidar la manera en què l'atenem, sobretot pel que fa a l'atenció presencial.

En resum, l'atenció a la ciutadania esdevé una palanca de canvi i transformació en la relació amb la ciutadania. El coneixement del personal i les seves competències sumen, però com diu Víctor Koppers, "l'actitud representa l'efecte multiplicador i és el factor que marca la diferència". A més, a aquestes variables cal afegir-hi l'espai on s'ofereix l'atenció presencial i la tecnologia, en què la col·laboració entre les diferents àrees, unitats o departaments és una garantia d'èxit per aconseguir bones experiències. I és que treballant plegats podem aconseguir resultats que marquin la diferència.

Ester Manzano Peláez

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

🔗 ACCESSIBILITAT, ADMINISTRACIÓ DIGITAL, SERVEIS DIGITALS, TECNOLOGIA

ENTRADA PRÈVIA

Les dades que no tenim – Xavier Altafulla Tarraga

Deixa un comentari

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya
ISSN: 2938-530X

Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

Ordena per 

Categories

 

Darrers posts

L'atenció presencial, la gran oblidada? – Ester Manzano Peláez 30 d'abril de 2024

Les dades que no tenim – Xavier Altafulla Tarraga 16 d'abril de 2024

Risc vs. incertesa: una reflexió sobre la gestió pública el 2024 – Albert Cañiguer Bagó
2 d'abril de 2024

 

Tecnologia de  **Traductor**

Enllaços de l'Escola

[Web Escola d'Administració Pública de Catalunya](#)

[Blog de la Revista Catalana de Dret Públic](#)

[Blog de la Revista de Llengua i Dret](#)

Etiquetes

[aprenentatge](#) [comunicació](#) [dades obertes](#) [direcció pública](#) [Ester Manzano Peláez](#)

[formació](#) [gestió del coneixement](#) [governança](#) [govern obert](#) [innovació](#) [Ismael](#)

[Peña-López](#) [Jordi Puigneró](#) [lideratge](#) [mentoria](#) [Mònica Sabata](#) [obrint finestres](#)

[participació](#) [polítiques públiques](#) [premis alfons ortuño](#) [recerca](#) [serveis públics](#) [Smart City Expo World](#)

Avís legal

D'acord amb l'article 17.1 de la Llei 19/2014, la **Generalitat de Catalunya** permet la reutilització dels continguts i de les dades sempre que se'n citi la font i la data d'actualització i que no es desnaturalitzi la informació (article 8 de la Llei 37/2007) i també que no es contradigui amb una llicència específica.

PÀGINES

[Informació](#)

[Informació i presentació de posts](#)

[Información y presentación de entradas](#)

[Information about and presentation of posts](#)

[Information et présentation de billets de blog](#)

ETIQUETES

[aprenentatge](#) [comunicació](#) [dades obertes](#) [direcció pública](#) [Ester Manzano Peláez](#) [formació](#) [gestió](#)

[del coneixement](#) [governança](#) [govern obert](#) [innovació](#) [Ismael Peña-López](#) [Jordi Puigneró](#) [lideratge](#) [mentoria](#)

[Mònica Sabata](#) [obrint finestres](#) [participació polítiques públiques](#) [premis alfons ortuño](#) [recerca](#) [serveis públics](#) [Smart City Expo World Congress](#) [Tatiana Fernández](#) [tecnologia](#) [teletreball](#) [transformació](#) [transformació digital](#)

[transparència](#) [valors ètica](#)