



EAPC blog

CIUTADANIA / GENERAL / LIDERATGE / PARTICIPACIÓ CIUTADANA / POLÍTIQUES PÚBLIQUES

## Acompanyant la ciutadania en un nou context digital – Ester Manzano Peláez

🕒 2 de desembre de 2022 👤 EAPC 💬 DEIXA UN COMENTARI



### Acompanyant la ciutadania en un context digital

L'avenç del món digital sembla que porta associada la desaparició dels espais i serveis presencials administratius, però aquesta visió no respon a l'estratègia que estem impulsant a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC). Els serveis presencials formen part del model d'atenció ciutadana integral, proactiu, personalitzat, àgil i

sostenible amb visió omnicanal, des del disseny a la prestació del servei, que volem assolir. Una de les claus d'aquest model és la manera com ens apropem i acompanyem la ciutadania en aquest context, cada cop més digital, que implica, d'una banda, una nova manera de fer, prestar i accedir als serveis públics i, de l'altra, una bretxa digital que pot ser de diferents tipus (econòmica, social, de connectivitat, territorial, de competències, etc.). Cal tenir present que l'Administració s'adreça a tota la ciutadania: tant a persones amb un nivell alt o molt alt de competència digital (nadius digitals i ja digitalitzats), com a persones amb un nivell mitjà o baix (més allunyades del món digital o que es van familiaritzant a poc a poc). Davant aquesta situació es fa palesa la necessitat d'acompanyar la ciutadania per facilitar la seva incorporació al món digital. Recordes quan vas aprendre a anar en bicicleta de dues rodes? Una persona adulta aguantava la bicicleta i anava amb tu mentre pedalejaves. Quan veia que anaves bé, feia veure que aguantava la bicicleta sense dir-te que anaves sol. En aquell moment el percentatge d'opcions de caure era molt alt. Aquesta persona adulta et donava confiança, seguretat i força per anar sol quan veia que ho tenies controlat. Aleshores, deies: Ja puc jo!!! Aquests

valors, sensació i comportament són els que volem traslladar a la ciutadania quan es relacioni amb l'Administració i, per aquest motiu, estem impulsant les següents actuacions:

- La **integració de l'atenció de tots els serveis i tràmits a les Oficines d'Atenció Ciutadana** per facilitar l'accés de la ciutadania als serveis públics sense que hagi d'anar a diferents espais per resoldre temes de l'Administració de la Generalitat. D'aquesta manera evitem que la ciutadania hagi d'anar d'un lloc a un altre per relacionar-se amb nosaltres. A més, la cita ha estat un salt qualitatiu en l'atenció ciutadana presencial; no obstant això, si alguna persona va sense cita a les nostres oficines també rep l'atenció necessària.
- La **tramitació atesa** com a un mitjà per reforçar el canal presencial i reduir la bretxa digital. A través d'ella, la ciutadania pot iniciar gestions en format digital amb el suport d'un empleat públic i amb les mateixes prestacions que en mode d'autoservei.
- El servei de **videoatenció**, per tal de facilitar a la ciutadania l'accés als serveis públics sense haver de desplaçar-se. Amb la videoatenció es pot oferir informació, fer una tramitació assistida i, en un futur, fer tramitació atesa. És una via complementària al canal presencial, el telefònic i a altres canals digitals. Com que som conscients que aquest servei requereix competències digitals, intentem fer que sigui el més accessible i fàcil d'utilitzar possible.
- L'ampliació de l'**atenció telefònica** (012), que és un servei clau en l'accés als serveis públics d'una part significativa de la població. En el cas de la Generalitat de Catalunya, el pla de transformació 012 vol fer evolucionar el servei cap a un model d'atenció integral de la ciutadania, amb visió 360 °. En aquest àmbit, i pensant en les necessitats dels diferents col·lectius, estem introduint automatitzacions que es basen en tecnologies cognitives (les que entenen i processen el llenguatge natural) com la IVR (Resposta de Veu Interactiva).
- El **servei de suport i acompanyament en la tramitació digital** adreçat a la ciutadania, de manera que pugui contactar, a través del 012, per fer determinades consultes o solucionar incidències tecnològiques relacionades amb l'accés als serveis públics per via digital. Aquest servei, en funció de la consulta, podrà derivar la trucada (si la persona usuària ho accepta) cap a una videotrucada per tal de poder compartir, per exemple, la pantalla si s'escau per resoldre la incidència.
- Els **assistents virtuals** són un altre element que ajuda a reforçar l'atenció i l'apropament a la ciutadania. Es poden utilitzar per oferir un servei de resolució de dubtes i altres qüestions. Aquest tipus d'eines que tracten de comprendre el *llenguatge natural* (el llenguatge quotidià de la gent) representen un suport sempre accessible i en format 24x7. L'assistent virtual és un punt alternatiu als canals tradicionals, però perquè funcioni de manera correcta cal parar atenció a l'hora d'escriure les converses, opcions de menú o preguntes/respostes, contextualitzant els literals, utilitzant frases simples i curtes i mantenint un registre comunicatiu homogeni. També és important revisar-ho i corregir-ho tot constantment per tal de garantir la qualitat lingüística i tipogràfica, a més de la qualitat de la informació.
- Els **tallers d'aprenentatge** per poder conèixer de primera mà com "m'he de relacionar amb l'Administració" (des de la perspectiva de la persona usuària) per accedir a un servei. Es tracta

d'aprendre de manera pràctica, per exemple: *com m'he d'identificar; com he d'omplir un formulari; si aquest està en format .pdf, quins passos he de seguir; com puc fer una consulta, queixa o suggeriment; com puc accedir a l'Àrea privada; com puc aportar documentació*; Aquests tallers que poden ser presencials o en format autoaprenentatge formen part dels espais d'experiència ciutadana que us vàrem presentar a l'article anterior i ens ajuden a identificar les dificultats que tenen els usuaris dels serveis.

L'impuls d'algunes d'aquestes iniciatives implica haver de fer front a reptes de tipus jurídic, de protecció de dades, d'identificació, de gestió documental i organitzatius més enllà de la solució tecnològica. L'Administració de la Generalitat ha de ser capaç d'abordar-los amb una visió global i innovadora que ens permeti millorar l'experiència de la ciutadania quan es relaciona amb l'Administració, i trencar amb la visió de complexitat i els sentiments i percepció de solitud i vulnerabilitat que tenen els ciutadans i les ciutadanes quan es relacionen amb les administracions. Es tracta, doncs, d'acompanyar, de posar-ho fàcil, i que la ciutadania percebi la nostra empatia quan es relaciona amb nosaltres; hem de traslladar la seguretat i confiança de la persona adulta que ensenya un infant a anar en bicicleta i posa la seva atenció i saber fer per evitar un rebuig fins que l'infant aprèn a anar sol.

D'aquesta manera, l'acompanyament afavoreix la generació de l'efecte Wow que volem generar entre la ciutadania quan es relaciona amb nosaltres per accedir als serveis públics.

Més informació a: <https://atenciociudadana.gencat.cat/ca/apoderar-la-ciutadania/acompanyar/>

### **Ester Manzano Peláez**

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

---

🔗 ASSISTENTS VIRTUALS, OAC, SERVEIS PÚBLICS, TRAMITACIÓ DIGITAL, VIDEOATENCIÓ

ENTRADA PRÈVIA

**Model d'aprenentatge i desenvolupament. Fonaments del funcionament – Ismael Peña-López**

ENTRADA SEGÜENT

**Del fer al fer fer: l'assessorament econòmic a les entitats locals mitjançant una plataforma col·laborativa – Francesc Cid Grau i Núria Gras Nogués**

Deixa un comentari

Cerca ...

## Subscriu-te!

[Subscripció al blog](#)

## Categories

Selecciona la categoria



## Darrers posts

[L'Àrea de Sistemes d'Informació del CatSalut aposta per les metodologies àgils per al desenvolupament de productes – Maria Girona](#)

Recerca *La governança del Codi ètic del servei públic de Catalunya. Fonaments i proposta.*  
L'experiència de participar com a mentor institucional en l'equip de recerca – Isidre Obregon

El padró, un deure que és un dret – Adam Majó Garriga

Prova pilot interna de procés participatiu en política pressupostària a la Generalitat de Catalunya (“Parlem de pressupostos”) – Jordi Baños Rovira

## 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](#)

## Segueix-nos a Twitter

[Els meus tuits](#)

## Etiquetes

**aprenentatge** comunicació dades obertes direcció pública Ester Manzano Peláez

**formació** gestió 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 Smart City Expo World Congress

Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència** valors ètica

Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya

## 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

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

Smart City Expo World Congress Tatiana Fernández tecnologia teletreball transformació digital **transparència**

valors ètica

Powered by WordPress.com. de CrestaProject.