



La família gencat mola... I això que alguns ja tenen 25 anys 😊! – Jordi Graells i Costa

© 22 de juny de 2020



Els canals d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya estan d'aniversari per partida triple. El web compleix 25 anys, el servei telefònic del 012 celebra els seus 20 i, com si amb això no n'hi hagués prou, en fa 10 que es va decidir ser present a les xarxes socials més clàssiques (Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn...). I tots junts, malgrat el pas dels anys, es confabulen per continuar sent terriblement atractius per a tot tipus de públic malgrat els anys que porten a les espatlles.

I, com que érem pocs, ja fa un temps la família va créixer. Es van obrir perfils a Instagram i Telegram. I tot indica que *la posada de llarg* en

societat d'aquestes eines va ser molt ben acollida. Els més de 50.000 seguidors d'Instagram –molts de franges d'edat joves, propis d'aquesta xarxa– i els 25.000 de Telegram evidencien la capacitat de connectar amb públics tradicionalment abandonats, els qui la tecnopolítica anomena ciutadans *orfes* o *oblidats*.

Aquestes noves audiències s'afegeixen al gruix nombrós d'usuaris que ja tenien els canals més convencionals de gencat: oficines ciutadanes, atenció telefònica, web, formulari de consultes, Twitter, Facebook, Youtube... Totes juntes poden gaudir ara interactuant amb les històries d'Instagram o simplement consumint informació i interaccionant-hi si s'escau.

Què tenen en comú, doncs, els canals de gencat que enganxin d'aquesta manera? Els anys?. Amb tota seguretat podem afirmar que la clau és enfocar tota l'estratègia comunicativa de gencat a la informació de servei. Entitats, empreses i ciutadania aprofiten consells, recomanacions, ajudes i altres continguts de gencat que els empenyen a canviar fàcilment i intuïtivament la seva realitat més immediata i millorar, si poden, les seves condicions de vida.

Una celebració en plena epidèmia

Però la cosa no acaba aquí. Ja més cap aquí, l'epidèmia de la COVID-19 ens va acabar portant a un atzucac. Tanmateix, tot ens fa pensar que la situació d'autèntica emergència no és només la que es produeix de manera puntual quan s'esdevé el fet traumàtic que l'origina, sinó després, quan els efectes de l'emergència es mantenen en el temps i s'acaben estructuralitzant, per desgràcia, a la societat. És llavors quan comença l'acció pública de governs i administracions de debò. I és quan cal situar-hi al bell mig les polítiques d'atenció ciutadana perquè estiguin al costat especialment de la població més vulnerable i desfavorida.

Durant els mesos de crisi de la COVID –i sobretot al seu moment àlgid– les trucades al telèfon de capçalera de la Generalitat, el 012, no han parat de créixer. Per a la Direcció General d'Atenció Ciutadana (DGAC) es va fer imprescindible rumiar i planificar com intentar palliar els nivells de saturació que multiplicaven per quatre els habituals.

Automatitzar l'atenció ciutadana?

La DGAC es va plantejar d'automatitzar aquella part d'informació repetitiva que es pot codificar i d'aplicar una certa intel·ligència artificial en els diàlegs d'aquesta relació. Però aquesta automatització no ha d'afectar mai negativament l'experiència del ciutadà, com massa sovint passa en alguns continguts prestats en forma de bot i/o de servei [semi]automatitzat.

I aleshores vam decidir fer néixer un nou servei: el gencatBOT. Agafava el nom d'un altre servei que la DGAC tenia sobre Telegram i que ara passaria a dir-se estiraBOT <https://t.me/estirabot>, que l'identifica més amb el que és: un provocador de converses orientades que persegueixen accentuar el comportament cívic de la ciutadania.

El servei del nou gencatBOT prenia forma sobre diverses tecnologies. Amb la intenció d'anar testejant quina solució tecnològica (en la forma que sigui: xatbot, webxat, cercador o qualsevol altre giny) pot acabar sent la més apta per atendre el ciutadà a la Generalitat de Catalunya.

El darrer servei, el gencatBOT

El bot de gencat consulta de manera automatitzada un repositori de coneixement comú compost pel conjunt de PMFs (preguntes més freqüents) de tots els àmbits de la Generalitat (salut, protecció civil, afers socials, mobilitat, comerç, energia, habitatge...), que es retroalimenta també amb les consultes

rebudes al telèfon 012, al formulari del web i a xarxes socials. L'objectiu és trobar la resposta que més encaixi a la consulta formulada per la ciutadania.

I ho fa des de diversos canals:

1. Web

S'hi accedeix des de <https://activem.gencat.cat>.

Conté un cercador que presenta un camp per formular-hi una pregunta oberta. El procés de cerca es fa en lògica de llenguatge natural (cercador semàntic). També es pot cercar seleccionant-hi una categoria temàtica.

En un mes i mig de gencatBOT al web, es van formular 25.000 preguntes (18.000 en català i 7.000 en castellà) i el 85% van obtenir respostes. La meitat dels usuaris fan consultes amb més de 4 mots: això vol dir que estan usant llenguatge natural.

2. WhatsApp

S'hi accedeix per <https://api.whatsapp.com/send?phone=34681012012&text=Hola> o afegint als contactes del telèfon el número 681 012 012, accedint-hi i escrivint-hi 'Hola'.

Inicialment es presentava en format unidireccional i amb navegació per números (el 0 per tornar a l'índex) i enllaços.

La segona versió incorpora el cercador de preguntes més freqüents. Per tant, se li pot fer la consulta directament. El robot busca la resposta en el repositori de coneixement de la DGAC i retorna una resposta, amb un alt nivell d'encert.

Els resultats del gencatBOT a WhatsApp són espectaculars: ciutadans i bot s'han creuat 1.300.000 missatges.

3. Telegram

S'hi accedeix des de <https://t.me/gencat012bot> o cercant directament el perfil @gencat012bot a Telegram.

L'usuari pot optar per una de les dues funcionalitats:

1. Ser atès per un agent humà, que és una opció a la qual sempre es pot recórrer.
2. Resoldre la consulta per navegació temàtica, mitjançant enllaços a PMFs del web gencat.cat. Amb temes com salut, treball, mobilitat, empresa...

En menys de dos mesos, gràcies al gencatBOT a Telegram s'han resolt unes 8.000 consultes.

Finalment, també a Telegram hem col·laborat (amb el Departament d'Empresa i Coneixement i el Centre de Telecomunicacions CTTI) a posar en marxa el bot Pau d'Universitats (xatbot i webxat), que mitjançant l'usuari [@universitatsbot](#) ofereix informació sobre notes de tall i accés als diferents graus universitaris a Catalunya.

Sabadell, 19 de juny de 2020

Jordi Graells i Costa

Director general d'Atenció Ciutadana de la Generalitat de Catalunya

012, ATENCIÓ CIUTADANA, GENCAT, JORDI GRAELLS, WEB, XARXES SOCIALS