

# ■ *010: Barcelona Informació al telèfon*

El telèfon 010 és un dels serveis d'informació més populars i consultats de Barcelona. Presentem la seva descripció, organització i infraestructura tècnica dins el marc superior de Barcelona Informació, el servei municipal d'informació ciutadana.

## ■ ESTRUCTURA DE BARCELONA INFORMACIÓ

Barcelona Informació és el nom que rep el servei municipal d'informació ciutadana de Barcelona i que, en principi, no té altres límits informatius que les necessitats dels ciutadans.

Les seves funcions principals són tres:

1. Recollida d'informació (de fonts ciutadanes o institucionals).
2. Emmagatzematge i anàlisi de la informació (per tal de permetre'n la recuperació).
3. Difusió de la informació, per vies diverses, per tal que pugui arribar i ser útil als ciutadans.

Mentre que la recollida, l'emmagatzematge i l'anàlisi són processos bastant centralitzats, la difusió de la informació pot realitzar-se per diverses vies. Entre aquestes podríem citar: l'edició de productes diversos (Repertori o guia de la ciutat, agenda d'actes, agenda administrativa, notes informatives, etc.), les oficines d'informació al públic, el videotex municipal, els panells electrònics (situats a punts d'important confluència) i el telèfon 010. Aquest darrer és un dels serveis més coneguts i populars i és objecte d'especial atenció en aquest article.

## ■ EL TELÈFON DEL 010: ORIGEN I DESCRIPCIÓ

El servei del 010 es proposa proporcionar tota mena d'informació a través d'un número de telèfon de fàcil memorització.

Els primers antecedents del servei cal anar-los a cercar a l'any 1983. L'Ajuntament de Barcelona creà un servei d'informació directa al ciutadà mitjançant la línia telefònica. Cinc operadors, situats en un reduït espai d'oficina, contestaven les trucades realitzades al 318 25 25. Aquesta provisionalitat durà fins al 1986 en què, vist l'èxit de la prova, es decidí millorar el servei i relançar-lo. En aquest moment nasqué el 010.

El servei funciona ininterrompudament les 24 hores del dia i sense vacances. Hi ha tres nivells en les preguntes i en les formes de resposta:

- a. Quan el servidor del telèfon pot respondre directament.
- b. Quan la pregunta té un cert nivell d'especialització: aleshores (sense que el ciutadà hagi de trencar la comunicació) es trasllada la qüestió a la dependència especialitzada corresponent.
- c. Quan la pregunta representa una especial dificultat: aleshores se'n pren nota per tal de contestar-la un cop s'ha estudiat la qüestió.

## ■ FONTS D'INFORMACIÓ

L'informador, a més de la connexió amb els punts especialitzats de la xarxa, disposa d'un terminal que li permet l'accés als sistemes d'informació del Servei.

Paral·lelament disposa de diversos materials de referència (bàsicament guies, directoris i agendes), que li serviran per atendre un considerable nombre de trucades.

## ■ INFRASTRUCTURA TÈCNICA

La CTNE ha estructurat la seva xarxa per tal d'admetre aquest número de tres xifres. Les trucades de fora del municipi de Barcelona s'han de realitzar a través del 318 25 25.

L'equipament tècnic bàsic es compon d'un ACD (un distribuïdor automàtic de trucades que combina elements de procés de dades amb sistemes de commutació telefònica) connectat a una centraleta telefònica.

La configuració tècnica està dimensionada per atendre fins a 10.000 trucades/dia. Posseeix 170 línies desglossades de la següent manera:

- \* 110 línies d'entrada
- \* 39 línies de sortida
- \* 21 línies d'interconnexió amb la centraleta telefònica

L'ACD, el distribuïdor automàtic de trucades, és un equip modular i cadascun dels mòduls és gestionat per un microordinador. El conjunt d'ordinadors forma una xarxa d'àrea local. Les funcions més importants del distribuïdor són:

- 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

Els percentatges varien molt en funció de l'activitat ciutadana. D'aquesta manera, el 010 és un reflex dels cicles de la ciutat: matriculació dels escolars, festes de la Mercè, Nadal, Carnaval, recaptació del Cadastre o de les escombraries, etc. De tota manera, a grans trets, es podria fer el següent repartiment:

<b>Demandes d'informació</b>	<b>Percentatge</b>
Adreces, telèfons i horaris de dependències administratives municipals	15 %
Adreces, telèfons i horaris d'equipaments i instal·lacions municipals	15 %
Adreces i telèfons d'entitats i associacions ciutadanes	15 %
Tràmits administratius municipals (empadronament, llicències d'obra, impostos, matriculacions, etc.)	20 %
Tràmits administratius no municipals (altes de llum, aigua, gas, telèfon, carnets conduir, passaport, DNI)	5 %
Recepció d'avisos (avaries als carrers, enllumenat, clavegueram, semàfors, papereres, etc.)	5 %
Agenda (cursos de català, exposicions, conferències, Fonts de Montjuïc, etc.)	25 %

Al 1986 es contestaven una mitjana de 3.000 trucades diàries (amb les oscil·lacions naturals segons les estacions). Al 1987 s'arribà gairebé a les 4.000, i al 1989 es contestaren unes 5.000 trucades d'un total de 8.000 que se'n reberen. (Això, al cap de l'any, significa respondre gairebé 1.900.000 demandes d'informació.)