



ÀREA DE SERVEIS GENERALS I DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

QUIOSC PUNTBNCN, UN INNOVADOR “CAIXER AUTOMÀTIC” QUE PERMETRÀ FER ELS TRÀMITS MUNICIPALS MÉS ÀGILS, EN UN HORARI MÉS FLEXIBLE I A MÉS INDRETS

Si alguna vegada ha hagut de fer cua per a resoldre un senzilla gestió a qualsevol oficina de l'Administració pública, després d'uns minuts d'espera pacient, potser s'hagi preguntat si molts d'aquests tràmits no es podrien agilitar fent-los en alguna mena de “caixer automàtic”, com els dels bancs. Precisament, saber posar en pràctica aquestes idees que se li poden acudir a tothom és el que marca la gran diferència entre simplement imaginar o... innovar. I això és el que s'ha aconseguit des de Serveis Generals i Coordinació Territorial de l'Ajuntament de Barcelona amb els ja batejats quioscos PuntBCN, amb una aparença similar a la de qualsevol caixer bancari –fàcils i intuïtius de fer servir–, que han estat possibles gràcies a un procés d'innovació basat en minucioses proves pilot i un rigorós concurs de compra pública en què s'han estudiat prèviament tots els requeriments. Sens dubte, un petit gran pas endavant a l'hora d'agilitar els tràmits de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC), ja que, amb la ubicació d'aquests quioscos en altres indrets de la Ciutat Comtal, com ara biblioteques o centres comercials, es facilita l'objectiu de millorar l'accés dels ciutadans a l'Administració municipal.

ÀREA DE SERVEIS GENERALS I DE COORDINACIÓ TERRITORIAL

www.bcn.cat

Adreça: Pl. Sant Miquel 3-5

Tel. 93 402.70.00





EL REPTE: adaptar el concepte de “caixer automàtic” als tràmits més habituals de les OAC



Barcelona compta amb un total d'onze OAC repartides per tota la ciutat: una per cada districte, més una oficina central. La seva funció consisteix a possibilitar que els ciutadans realitzin d'una manera ràpida, fàcil i directa els seus tràmits amb l'Administració municipal. Per exemple, obtenir un duplicat de l'impost de circulació o pagar l'IBI. Per això, les seves instal·lacions han estat dissenyades de manera que s'eviten cues innecessàries.

Tanmateix, amb una mitjana de 4.500 usuaris diaris, resulta gairebé obligat que “sempre estiguem analitzant com introduir noves millores per a reduir al màxim el temps d'espera les hores punta”, explica el director d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament, Emili Rubió.

Va ser així com “l'any 2007 vam començar a fer voltes a la idea de crear una mena de *caixer* que, com els dels bancs, s'instal·lés a l'entrada de les nostres oficines perquè els ciutadans poguessin guanyar temps fent ells mateixos els tràmits més habituals i senzills”.





El concepte estava clar, però el repte era de quina manera adaptar les prestacions i les característiques tècniques d'aquests "caixers automàtics" a allò que es necessitava a les OAC, tot garantint l'estricta seguretat dels tràmits i la plena confidencialitat de les dades dels ciutadans. Perquè, si hi ha un sector amb l'obligació de ser més rigorós encara en aquest sentit que el bancari, és l'Administració pública.

Un repte, doncs, amb dues vessants fonamentals, la tecnologia i la de la seva usabilitat o experiència d'ús, que havien d'estar perfectament sintonitzades perquè el caixer definitiu es popularitzés entre els ciutadans tant com el caixer dels bancs. I és aquí on rau el més destacable d'aquest cas d'innovació: com es va saber dissenyar una fase de prototipatge, en col·laboració amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI), a fi i efecte de definir exhaustivament les principals característiques que havien de tenir els caixers per a respondre a les necessitats de les OAC. Gràcies a aquesta planificació, els requisits del plec de condicions del concurs per a fabricar els



Emili Rubió, director d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament





caixers van quedar absolutament especificats i les empreses concursants van haver de presentar millores qualitatives per distingir-se de les resta de competidores.



EL PROCÉS: com definir tot allò que s'ha d'exigir al concurs de compra pública

Com tot procés d'innovació ben planificat, el primer pas va ser realitzar un estudi de mercat comparatiu, per saber què estaven fent en aquest àmbit altres administracions, encara que, segons es va comprovar de seguida, el més semblant al que es pretenia –a Espanya– només ho estava provant un ajuntament “i es limitava a oferir els continguts que ja es podien trobar a la seva web municipal”, apunta Emili Rubió.

Es tractava, doncs, de partir de zero i “vam decidir començar amb un prova pilot de petit abast per a obtenir les primeres dades de tipus tecnològic i d'experiència d'ús per part dels usuaris”. En col·laboració amb l'IMI, es va dissenyar un prototipus “artesanal” en el qual es podien realitzar els tres tràmits més demanats a les





OAC i, el maig del 2007, es van instal·lar dues unitats a l'oficina central de l'Eixample. Durant sis mesos, un equip de dinamitzadors animaven i ajudaven a utilitzar els caixers als ciutadans que entraven a les oficines, i els feien unes breus entrevistes per recollir les seves impressions. Les valoracions van ser molt positives: el 95 % dels entrevistats va qualificar la seva experiència d'ús amb un "bé o molt bé", i només un 5 %, la majoria més grans de 65 anys, ho va trobar "complicat".

"A més, molts dels enquestats també van mostrar-se partidaris d'ampliar el nombre de tràmits disponibles als caixers, la qual cosa ens va animar força i ens va confirmar que anàvem pel bon camí", assenyala Emili Rubió.

A partir dels resultats d'aquesta prova pilot, es van millorar els prototipus següents. Alguns canvis van ser de caire més tècnic o ergonòmic, com ara vetllar perquè la ubicació de les pantalles evités que el reflex de la llum enlluernés els usuaris; d'altres, més relacionats amb la usabilitat, com ara fer més intuïtiva la manera d'inserir el DNI a una petita cavitat opaca, expressament dissenyada, per a poder-lo utilitzar en els tràmits. Paral·lelament, es va fer també un estudi de les millors solucions implementades als diferents models de "caixer" o quioscos ubicats a les estacions de tren o autobusos i als aeroports, que permeten als viatgers realitzar operacions ràpides, com la compra d'un bitllet o la facturació de l'equipatge.

Finalment, amb els resultats de totes les proves, amb l'experiència dels prototipus i amb les dades obtingudes dels estudis comparatius "vam preparar durant tres mesos la redacció de les condicions i clàusules tècniques del concurs de compra pública", explica Emili Rubió. "Nosaltres ens vam dedicar més a la part d'usabilitat, mentre que l'IMI es va encarregar de la part tecnològica".





D'aquesta manera, es va aconseguir que totes les propostes presentades a concurs per les cinc empreses concurrents -entre multinacionals i empreses espanyoles- complissin el 100 % dels requisits que es necessitaven, i que, a més a més, cadascuna per la seva banda hi inclogués alguna millora prou interessant per poder competir amb la resta. “La guanyado-



ra va ser l'empresa barcelonina Focus and Emotions, que va presentar un disseny molt innovador i un servei de suport en línia molt complet”, subratlla Rubió.

Actualment s'estan implantant els quioscos PuntBCN i es preveu que a finals de l'any 2009 n'entrin en funcionament un total de 45, que estaran ubicats a les OAC i a centres comercials, biblioteques i centres cívics repartits per tot Barcelona. “Uns espais que faran més accessibles els nostres serveis a la majoria de la ciutadania, ja que disposarà de més ubicacions i de major flexibilitat horària per a fer els seus tràmits”, destaca Emili Rubió.





Els quioscos PuntBCN ofereixen la possibilitat de resoldre els tràmits més habituals entre els ciutadans de Barcelona, que representen el 60 % de les sol·licituds presentades a les OAC: el volant de residència i el de convivència, el duplicat de l'impost de circulació i el de l'IBI. A més, els quioscos també permeten consultar altres tipus de dades disponibles a la web de l'Ajuntament, com ara informació general de Barcelona, el plànol de la ciutat o l'agenda cultural. “Evidentment, continuarem estudiant la manera d'anar-hi ampliant l'oferta de serveis”, apunta Rubió.

CONCLUSIONS: innovar per apropar l'administració al ciutadà, tot promovent l'economia local

Les previsions són que almenys un 5 % dels usuaris de les OAC començarà a utilitzar els quioscos PuntBCN des de la seva instal·lació, per a arribar fins a un 15 % durant els dos primers anys (el mateix percentatge d'ús que es fa dels caixers automàtics de bancs i caixes). “Som molt optimistes sobre la popularització del seu ús habitual. Els ciutadans s'adonaran de seguida dels seus principals avantatges: fer els tràmits en menys temps, i disposar d'un horari molt més ampli i d'un major nombre d'ubicacions”, comenta Emili Rubió. “Amb el seu ús també contribuiran a descongestionar una mica les OAC.”

“Aquest projecte és una bona mostra de com des de qualsevol àrea municipal podem engegar aquesta mena d'iniciatives d'ino-





vacio”, afirma. Una innovació que, en no ser disruptiva ni radical, sinó bàsicament conceptual, “podem desenvolupar perfectament nosaltres mateixos fins a la fase de prototipatge i de definició de les prestacions que necessitem. Després, només es tracta de recollir-ho tot rigorosament a les bases del concurs de compra pública pertinent, per tal que l’empresa guanyadora s’encarregui de resoldre la resta de qüestions més tècniques i de producció”.

Per al director d’Atenció al Ciutadà s’hauria de destacar especialment que, amb aquesta iniciativa, no només s’ha aconseguit apropar una mica més l’Administració municipal als ciutadans, sinó també promoure l’economia local a través de la compra pública innovadora. “Des de l’Ajuntament vam llançar un repte que va obligar les empreses a innovar en una sèrie de solucions. En concret, l’empresa barcelonina guanyadora del concurs va enriquir així la seva cartera, amb un nou producte en què que altres d’administracions ja estan interessades i que podrà vendre en altres ciutats”, conclou.



IDEES FORÇA

- L'any 2007 es va començar a pensar com adaptar el concepte dels "caixers automàtics" dels bancs per agilitar els tràmits més habituals a les OAC. Per fer front a aquest repte, es va fer una sèrie de proves pilot amb prototipatge, juntament amb l'estudi d'altres solucions similars existents a d'altres sectors, per tal d'especificar a la perfecció les condicions del plec del concurs públic per a la fabricació dels terminals.
- A partir d'ara, els principals tràmits demanats pels ciutadans, fins a un 60 % del total anual, es poden fer als nous caixers PuntBCN, cosa que amplia l'oferta horària i augmenta el nombre d'ubicacions públiques disponibles per a aquestes gestions.
- Amb aquesta iniciativa s'ha aconseguit facilitar l'accés de l'Administració municipal als ciutadans i promoure l'economia local a través de la compra pública innovadora, ja que altres ciutats s'han posat en contacte amb l'empresa barcelonina fabricant per interessar-se per aquest nou producte.



