

**Guia de missatgeria instantània
de la
Generalitat de Catalunya**

**gen
cat**



Guia de missatgeria instantània de la Generalitat de Catalunya

© **Generalitat de Catalunya**

Departament de la Presidència

Direcció General d'Atenció Ciutadana

08003 Via Laietana, 14. Barcelona



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció, sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de la Presidència). La llicència completa es pot consultar a creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca.

Primera edició: novembre de 2016

La Guia és un document obert. Millorem-la col·laborativament:

[Github https://github.com/gencat/guia-missatgeria-instantania](https://github.com/gencat/guia-missatgeria-instantania)

Índex 0

1. Enfocament estratègic 5

2. Canal Telegram

Descripció 7

Gestió del canal 7

Quin tipus de continguts s'ofereixen? 7

Editorialització de continguts 9

Periodicitat de publicació 10

Tipologia de missatges 11

3. Servei d'atenció ciutadana Telegram 012

Descripció del servei 12

Operativa del servei 12

4. Bot Telegram

Descripció del servei 14

Com funciona el *bot* de gencat 14

Enfocament estratègic

1

Els serveis mòbils han transformat els ciutadans, que ara són usuaris mòbils amb unes expectatives molt diferents de les que havien tingut fins no fa gaire. El ciutadà vol rebre la informació i els serveis de valor de l'Administració al seu aparell de butxaca quan ell vulgui. No entén d'horaris, limitacions de servei i altres topalls propis del món físic no mòbil. És una ciutadania que se sent, per tant, més lliure per triar i exigir.

Si l'Administració vol arribar a aquest ciutadà usuari digital, ho ha de fer tenint en compte la seva idiosincràsia. Per això, al llarg d'aquests darrers anys els formularis de contacte que permeten a les persones relacionar-se d'una manera més reactiva amb l'Administració a través del web, s'han anat complementant amb altres formes de comunicació més dinàmica com ara els comptes i perfils a les xarxes socials.

Això ha estat un canvi disruptiu: el ciutadà és el centre i governs i administracions l'han d'anar a buscar perquè són els qui hi volen contactar proactivament. I, ja més darrerament, aquesta conversa de les xarxes socials també s'esdevé a les aplicacions de missatgeria instantània i xat. Aquesta migració cap a la conversa més efímera i en format xat ha transformat els canals d'atenció ciutadana de les institucions públiques.

En aquest sentit, els xatbots (robots que atenen per veu, per xat) complementen l'atenció més personalitzada i de qualitat (com la que té lloc en les queixes i reclamacions o en altres de similars). Per a aquestes converses que tenen més a veure amb l'esfera íntima de les persones, la gent continuarà preferint una atenció humana i personalitzada. Però, si es vol conèixer un determinat servei de farmàcia, per exemple, de manera complementària i automatitzada el bot o (o el xatbot) podria oferir la llista i ubicació dels equipaments farmacèutics i fins i tot la previsió meteorològica que hi ha per a aquella porció de territori.

L'Administració s'ha adaptat al context social amb l'explotació del canal mòbil: la missatgeria instantània permet posar a l'abast de la ciutadania informació de servei i d'interès d'una forma immediata i directa. Des de setembre de 2014 la Generalitat està present a Telegram amb un servei de consultes del 012 al qual des de maig de 2016 s'afegeix el canal de Telegram. Paral·lelament, al juliol de 2016 va posar en marxa un bot a Telegram que ofereix informació sobre equipaments sanitaris, farmàcies o comissaries propers.

Aquesta activitat s'emmarca en la voluntat d'oferir una Administració pionera i que fa efectius els principis de transparència, col·laboració i participació.

La Generalitat de Catalunya ha estat el primer govern europeu que disposa d'un canal a Telegram, tal com ja feien alguns mitjans de comunicació, partits polítics i empreses. Com a decisió estratègica s'ha determinat que només hi hagi un sol canal per a tota la Generalitat, amb l'objectiu de reforçar la imatge de marca de gencat i perquè la ciutadania identifiqui la Generalitat com a Administració única, no com una suma dels seus departaments i organismes. Per això, el tipus d'informació que s'envia beu de les diferents fonts que conformen la informació difosa des de tots els organismes que integren el sector públic.

La unitat en el canal segueix en paral·lel a l'estratègia del portal gencat, és a dir, com a aglutinador de la informació de tota la institució, entesa globalment com un servei públic. Aquesta estratègia, alhora, reverteix en la marca gencat. Per fer difusió del canal i afavorir el creixement exponencial dels seguidors s'aprofita el bon posicionament i reconeixement de marca d'altres xarxes de gencat.

Canal Telegram 2

Descripció

Els canals de Telegram permeten trametre missatges a un nombre il·limitat de subscriptors. Hi ha canals públics i canals privats. Els públics tenen un àlies, és a dir, un nom que permet a qualsevol persona buscar-los al cercador i unir-s'hi sense haver de conèixer cap número de telèfon. El canal de gencat és un canal públic. Els ciutadans que s'hi vulguin subscriure poden fer-ho a través de l'àlies del canal (en aquest cas, @gencat) o bé a través d'una adreça web, per exemple <http://telegram.me/gencat>

Gestió del canal

El creador d'un canal té la capacitat de difondre els missatges, que també pot editar i eliminar (les modificacions s'aplicaran a tots els usuaris), així com de gestionar-ne els membres: pot afegir els primers 200, expulsar-los i també afegir o eliminar els administradors que poden gestionar-lo. En relació amb la configuració del canal, també se'n pot editar l'àlies, la imatge del perfil i l'enllaç. Els administradors tenen drets limitats: poden difondre missatges, treure els seus propis missatges o treure qualsevol membre.

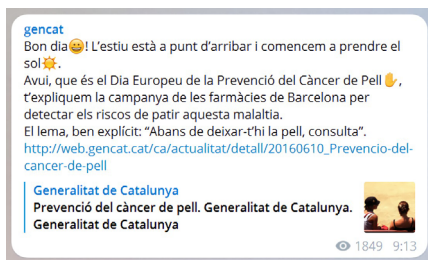
Els missatges apareixen signats amb el nom que té el mateix canal, no amb el de l'administrador. De fet, hi pot haver diversos administradors però la signatura sempre és la mateixa. Quan escrius en un canal, el missatge és publicat amb el nom del canal i la seva foto, no amb les teves dades.

Es poden editar i fer correccions dels continguts durant 24 hores encara que ja s'hagin enviat i fins i tot es poden esborrar missatges si convé millorar-los.

Quin tipus de continguts s'ofereixen?

Al canal gencat de Telegram es publica informació de servei generalista, és a dir, d'interès ciutadà i multidisciplinari. S'escullen continguts que provenen de tots els departaments de la Generalitat tenint en compte que siguin d'alt valor per a la ciutadania. Alguns exemples de continguts que es publiquen són: posada en marxa de nous serveis i equipaments, beques i ajuts, notícies destacades del web gencat, concursos, comunicació de terminis o dates clau, etc.

També esdevé una eina per fer-se ressò de campanyes de prevenció i conscienciació que posa en marxa la Generalitat en matèries com la salut, el medi ambient, el trànsit, o les tecnologies, entre d'altres.



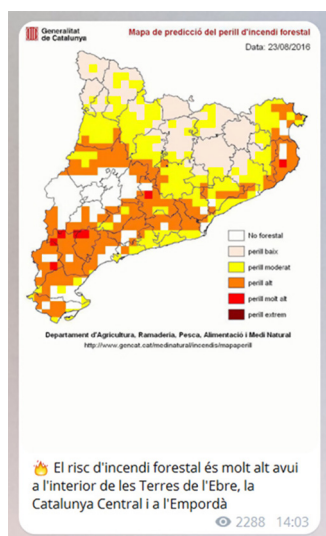
Un altre dels eixos en l'editorialització de continguts del canal és facilitar la participació activa de la ciutadania en la millora de les polítiques i serveis públics. Així, la presa de decisions que afecten la gestió pública es veu enriquida per la visió dels ciutadans mateixos, tant a títol individual com a títol col·lectiu.



En casos puntuals en què l'interès per al conjunt de la ciutadania estigui justificat, s'utilitza com a canal de suport a les accions comunicatives que s'emeten des d'altres perfils i canals corporatius de la Generalitat de Catalunya, per exemple, en el cas dels incendis forestals.

D'altra banda, el divendres s'envia un missatge amb les propostes del cap de setmana a partir dels continguts elaborats per al web gencat

<http://gen.cat/capdesetmana>



Editorialització de continguts

Els missatges que s'emeten des del canal es publiquen habitualment en català tot i que ocasionalment els continguts de suport (vídeos, imatges) es poden publicar en un altre idioma.

Els missatges han de ser senzills, curts i visuals, adaptats al context d'ús. Convé evitar l'ús de fórmules pròpies d'un registre molt col·loquial, sense emfasitzar, ni escriure amb majúscules. És clau que el missatge sigui clar i atractiu, fent ús de recursos lingüístics, acompanyant-los d'imatges i, aprofitant la galeria que ofereix Telegram, incorporant emoticones que afegeixen un to desenfadat que connecta amb la part més emocional. Actuen com a complement del text però no el substitueixen.

Es recomana incloure enllaços si aquests aporten valor afegit al missatge. S'han d'escurçar mitjançant l'aplicació bit.ly, incorporada a Tweetdeck, que permet comptabilitzar la mètrica del perfil de manera fàcil i àgil. Es prioritzarà que els enllaços apuntin a webs en format responsiu.

Telegram permet adjuntar als missatges fotografies, vídeos o qualsevol tipus d'arxiu de fins a 1,5 GB. Per adjuntar-los, només cal seleccionar la icona del clip i publicar l'arxiu corresponent.

Les imatges seleccionades no poden ser de:

- Menors sense el consentiment dels seus pares o tutors
- Contingut ofensiu
- Poca qualitat
- Moviment continuat (*gifs* animats)
- Format *Flash*. Aquest format no es veu en els dispositius mòbils

El llançament de missatges es planifica tenint en compte l'actualitat i sempre procurant que s'hi ofereixin continguts de servei. Es treballa amb una graella a una setmana vista. En aquesta planificació hi participen les persones que gestionen el canal.

Les fonts d'informació per a l'elaboració dels missatges provenen de l'entorn corporatiu gencat (notícies, notes de premsa, butlletins, blogs, webs especials) però també de l'escolta activa de les xarxes socials. D'altra banda, internament també es fa periòdicament difusió del canal entre els diversos departaments i unitats perquè puguin suggerir continguts de publicació, que es recullen a la bústia redacciogencat@gencat.cat. Les persones responsables de la gestió del canal són les encarregades de validar i publicar els continguts si ho troben adient.

També es treballa amb un arxiu de continguts atemporals, que es revisa setmanalment, per publicar quan el ritme de l'actualitat baixa.

Periodicitat de publicació

Cada dia s'emet un sol missatge, normalment al voltant de les nou del matí. Circumstàncies lligades a l'actualitat o l'oportunitat provoquen que se'n puguin enviar algun altre en diferents franges horàries. Per exemple, les propostes del cap de setmana que s'envien el divendres com a segon missatge, en un nivell jeràrquic inferior que la informació més lligada a l'actualitat que es pugui enviar a primera hora del matí.

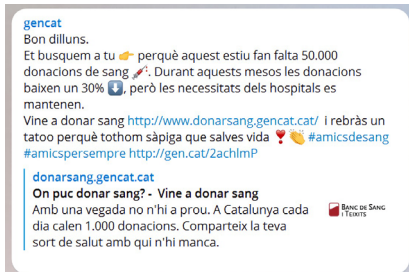
Per a una presència òptima hi ha d'haver activitat de manera continuada sense fer-ne un ús abusiu. Evidentment, en casos d'emergències, està justificat publicar missatges en intervals temporals més ajustats.

Tipologia de missatges

1. Estil peu de foto. Té un límit de caràcters. Si el peu només conté text està limitat a 200 caràcters. Cal adjuntar la imatge amb el botó 'Photo'. Si es volen posar icones, s'ha de copiar el text amb les icones inserides prèviament. Els enllaços es poden clicar, però no es mostra la previsualització de la imatge del web.



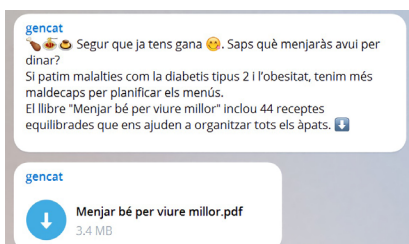
2. Estil text, que pot contenir diversos enllaços. No té límit de caràcters. L'enllaç principal, de referència, cal que aparegui el primer perquè es mostri la previsualització de la imatge del web a sota del bloc del text.



Els altres enllaços es podran clicar, però no se'n visualitzaran les imatges. Si es fan salts de línia, els enllaços inclouran la visualització a sobre del bloc de text. També s'hi poden afegir les icones.

Aquest recurs es pot utilitzar quan s'envien missatges, per exemple, sobre tràmits, en què la imatge és secundària.

3. Estil imatge o arxiu (d'àudio o vídeo). Pot acompanyar a un missatge d'estil text. Cal adjuntar la imatge o l'arxiu amb el botó 'File'. Si està justificat es pot invertir l'ordre i enviar primer la imatge.



3 Servei d'atenció ciutadana Telegram 012

Descripció del servei

El febrer de 2015 va néixer el servei d'atenció ciutadana del 012 a través de missatgeria instantània. El servei d'atenció per Telegram és gratuït i funciona com a complement de l'atenció telefònica del 012. De fet, va ser la primera experiència internacional en missatgeria instantània per a un servei de les característiques del 012.

El servei de consultes destaca perquè és immediat, gratuït i molt senzill d'utilitzar.

El telèfon per contactar-hi és el 681 012 012 o bé introduint l'alias gencat012 al cercador de l'aplicació mateixa. Si s'utilitza el navegador, cal escriure la URL <http://telegram.me/gencat012>. El servei disposa d'un sistema de respostes automàtiques amb detecció de quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès.

El criteri general d'atenció d'aquest servei de missatgeria és l'equivalent al del telèfon 012, intentant que sigui igual de resolutiu, sempre que la informació sol·licitada es pugui donar per aquest canal, segons la complexitat de la resposta i la seguretat de les dades personals.

El tipus de respostes que es faciliten són molt funcionals, senzilles, curtes i ajustades a les peticions. Tot i així, quan es consideri oportú, es pot afegir informació complementària. Aquest canal no necessita fórmules de presentació ni de comiat.

Operativa del servei

L'horari d'atenció del servei és de dilluns a divendres, no festius, de 8 a 22 hores. Dins d'aquest horari, el temps màxim de resposta són dues hores. Si per alguna circumstància no es pot donar resposta en aquest termini es comunica al més aviat possible el retard, en un termini màxim d'1 hora.



Exemple d'una consulta
sobre beques
universitàries feta al
servei 012 de Telegram

Quan el ciutadà s'adreça per primer cop al servei rep de manera automàtica un enllaç amb les condicions legals i d'ús, que també es poden consultar al web de gencat missatgeria.gencat.cat.

Com que és el primer cop que utilitza aquest servei, li facilitem l'enllaç a les condicions d'ús: missatgeria.gencat.cat

Ben aviat respondrem la seva petició.

Per si és del seu interès: Aplicacions gratuïtes per al mòbil a: gencat.mobi

Aquest missatge només s'envia la primera vegada, ja que no es tornarà a enviar si es reben missatges posteriors del mateix telèfon.

Si es reben consultes a darrera hora i no es poden respondre abans que finalitzi el servei s'informa el ciutadà que se li respondrà quan es torni a obrir el servei. Quan la consulta es deriva a tècnics especialitzats també s'informa el ciutadà que el temps de resposta pot ser superior al normal, dins de les 24 hores laborables.

Fora de l'horari d'atenció del servei hi ha un sistema de missatges automàtics per a la ciutadania que hi contacta.

4

Bot Telegram

Descripció del servei

El servei @gencatbot ofereix a la ciutadania informació sobre equipaments. L'usuari pot localitzar el centre sanitari, la farmàcia o la comissaria de policia més propera segons la seva ubicació actual o la que indiqui expressament, a partir d'un automatisme de consulta a la base de dades d'equipaments oficials de la Generalitat de Catalunya.

Com funciona el bot de gencat

Per usar aquest servei, podeu accedir-hi a través de http://telegram.me/gencat_bot i fer els passos següents.

1. Clicar al botó 'start' o escriure-ho a la caixa de text.
2. Seleccionar el tipus d'equipament entre les tres opcions: comissaries de policia, farmàcies i, en el cas dels centres sanitaris, hospitals, centres d'atenció primària i els altres centres d'atenció primària fora de l'horari habitual.
3. Geolocalitzar-vos (si no ho esteu, ho heu d'activar a la configuració del vostre telèfon). Podeu geolocalitzar-vos amb el botó 'Localització actual' o bé amb el símbol del clip (d'adjuntar fitxer) per als casos que interressi geolocalitzar-vos en un lloc diferent d'on sou.



El bot ofereix tres resultats que s'ordenen per proximitat i contenen nom de l'equipament, adreça, població i telèfon. També es pot veure el mapa on es troba l'equipament. En cas que la consulta de resultats no sigui satisfactòria, adreça l'usuari al [canal @gencat012 de Telegram](#) perquè pugui fer la consulta directament a un operador del 012.

