



ANIVERSARI DEL TELÈFON D'INFORMACIÓ

## L'orella de la ciutat

A Barcelona, el 010 és el número de telèfon que ho sap tot. Qualsevol tipus de pregunta, tret de les que «ratllen la il·legalitat» ens serà contestada. On cusen mitges, quin dia va néixer l'alcalde i, encara més, quants centímetres fa el dit del monument a Colom.

---

Carles Ruiz

---

—**B**arcelona Informació, bona tarda.

—¿Escolti, què s'ha de fer per a fer un reportatge sobre el 010?

—Ha de parlar amb el senyor Camallonga.

I així ho vam fer, però el senyor Camallonga no hi era. «Està ocupat amb Alien», ens van dir. Poc després, el senyor Novoa, responsable del servei 010, ens treia de dubtes. *Alien* és el nou ordinador de comunicacions que possibilitarà l'augment de la capacitat tècnica del 010, «el telèfon que ho contesta tot».

Han passat dos anys, i el 3182525 s'ha simplificat en el 010, un servei

d'informació de l'Ajuntament de Barcelona que celebra aquests dies el seu primer aniversari. Llavors, s'informava estrictament dels serveis i de les activitats dels ajuntaments. «Ara, l'àmbit, més que el municipi de Barcelona, és el ciutadà de Barcelona», explica el senyor Novoa.

Cinquanta-cinc operadors treballen en diversos torns per tal de garantir un servei d'informació permanent: vint-i-quatre hores al dia i set dies a la setmana. Pel preu d'una trucada urbana normal, vostè pot assabentar-se de quasi tot. «Hi ha dos límits: la informació objectiva —no fem valoracions ni opinions—, i la legalitat. Mai no informarem sobre on es pot comprar armes o drogues, i ens han trucat per demanar-nos aquesta



*Alien, el nou ordinador del 010.*

informació», ens comenta Novoa, que recomana que per fer aquest tipus de preguntes cal abstenir-se d'utilitzar el 010.

### El termòmetre de l'actualitat

Darrere la veu que contesta el telèfon, hi ha tot un complex equip humà i tècnic. Si l'informador disposa en el

seu monitor de la informació que vostè necessita, li contestarà directament. Si la informació és especialitzada, es recorre a un altre nivell de la xarxa comunicativa, que està connectada amb tots els departaments de l'Ajuntament. Llavors, si els sistemes d'informació propis no són suficients, la contestació es produeix en diferit. «Això fa que es realimenti el sistema. L'informador és un gestor de la infor-

temperatura que fa, o els resultats de les travesses i de la loteria primitiva, constitueixen el motiu del volum més important de trucades. «El 010 és el termòmetre que copsa l'actualitat ciutadana», afirma Novoa, que ens explica que, el dia que va morir Tierno Galván, es van rebre moltes trucades de ciutadans que volien expressar el seu condol i demanaven un llibre de signatures. Llavors, el servei d'infor-

itineraris i els horaris dels transports que passen al costat dels cementiris.

## El dit de Colom

Hi ha un cert tipus de preguntes que el 010 ha d'acotar per tal d'observar els principis d'eficàcia, d'objectivitat i de legalitat. N'hi ha un cert tipus que el 010 no respon, com les trucades que fan alguns nens que pregunten els deures escolars als operadors. «Nosaltres els castiguem i els donem l'adreça de la biblioteca pública més propera». Però n'hi ha excepcions, com el cas d'una mare que, després de conèixer la resposta, es va posar al telèfon i va explicar que ella vivia sola amb el seu fill i que no el podia portar a la biblioteca. També va dir que no podia ajudar el seu fill perquè ella no tenia estudis. «Per molt que es sistematitzin les respostes, hi ha preguntes que mereixen ser contestades», reflexiona el responsable del servei.

I també n'hi ha de capcioses, que posen a prova la capacitat de reflexos dels informadors del 010. Algunes, com la dada de naixement de l'alcalde Pascual Maragall —«13.1.41»— són més fàcils de respondre. Però d'altres costen molt, com la trucada d'un noi que demana per un lloc on poder tatuar-se, o la pregunta d'una senyora que volia trobar un lloc on arreglessin mitges de senyora. «A Barcelona només queden dues senyores que ho continuen fent», ens comenta satisfet el senyor Novoa.

«Aquesta simbiosi entre l'Ajuntament de Barcelona i la Telefònica és especialment important quan ens trobem davant un repte tan important com la celebració dels Jocs Olímpics. Farem que Barcelona organitzi els millors Jocs de tota la història», va dir el president de la CTNE, en l'acte que es va celebrar en l'Ajuntament amb motiu de la inauguració de les noves instal·lacions del 010. Solana va aprofitar el seu viatge per a confirmar el nomenament del nou director de la Telefònica a Barcelona, Josep Maria Canals, «un dels pares de la criatura», com el va anomenar Pasqual Maragall.

El servei d'informació del 010 és rendible socialment, afirma Novoa. Els tràmits necessaris per gestionar el DNI, el carnet de conduir, o els documents necessaris per al casament, són algunes de les respostes que es poden trobar si hi telefonem. Això sí, sobretot, no demanen per la grandària del dit del monument a Colom. Ho saben: «¡cinquanta centímetres!»



DOMÈNEC UMBERT

Cinquanta-cinc operadors i vint-i-quatre hores al dia.

mació. La busca, l'emmagatzema i la distribueix».

A la sala de «preguntes diferides», els informadors s'esforcen per satisfer els capricis i les necessitats dels usuaris. Dins una caps de cartró es depositen les respostes que s'han trobat, després de consultar llistes i relacions interminables. Així, vostè podrà saber on es pot comprar les sabates Watermen, «per a peus delicats», o quina és la mida dels fulls holandesos, o com localitzar l'encarregat comercial de Taiwan. Tot és possible en aquesta ciutat, que s'intueix inabastable des d'aquest setè pis d'un edifici que es troba a menys de cent metres de l'esquena de Cristóbal Colón.

És difícil abstraure's del soroll continu de les trucades telefòniques i de les breus converses que s'intercalen sense cap conseció momentània. La gent cada vegada utilitza més aquest servei, com indiquen les xifres. La mitjana de trucades era de 2.478 fa un any. Ara, aquesta xifra s'ha situat en 4.027 trucades diàries. Amb les noves instal·lacions, la capacitat de l'oferta augmentarà considerablement.

Els actes que es fan a Barcelona, la

mació va contactar amb el gabinet de l'alcaldia, on es va instal·lar un llibre de condol. «El 010 actua de *feedback*, canalitzant les queixes i el sentir de la població».

I, de queixes, va haver-n'hi moltes els dies que en alguns barris de la ciutat no van poder dormir per motiu d'una estranya pudor que envaïa els carrers, i l'origen de la qual encara no han esbrinat les autoritats. I també es reben felicitacions com si efectivament el 010 fos l'oïda de la ciutat. El dia que Barcelona va ser designada seu Olímpica, es va batre el primer rècord: 6.600 ciutadans van pulsar les tres tecles dels seus telèfons per expressar-ne la seva satisfacció. Moltes d'aquestes persones demanaven informació sobre com fer-se voluntari olímpic. Aquell dia, «Barcelona Informació» va ser substituït per «Barcelona olímpica, bona tarda».

A més de copsar l'actualitat, el 010 intenta preveure-la. Certs esdeveniments són prevists amb antelació per tal d'intentar oferir la informació que puguin generar. Així, el dia de Tots Sants, ja estaven preparades les llistes que contenien informació sobre els