

# Confinaments i comunicació

written by Josep Maria Loste Romero | 27 d'abril de 2020

La pandèmia de la Covid-19 i la necessitat d'haver de confinar gran part de la població impliquen problemes de comunicació. D'entrada, les administracions han de millorar els seus canals d'informació i d'atenció al públic. Necessitem instruccions, formularis i resolucions molt més clars. No cal que tot s'encabeixi en una única imatge, ni que s'hagi de passar un seguit d'imatges. Amb enllaços es pot construir un hipertext que resolgui qualsevol dubte: des del vocabulari tècnic, fins a facilitar les respostes més habituals, bo i deixant respostes de text lliure.

Per això cal partir de l'experiència que ha acumulat cada unitat administrativa, extrem que comporta la implicació de tots els empleats públics –des del conserge al director general– i que dels nous model es facin proves prèvies (tests). No s'hi val, doncs, que des d'una torre d'ivori projectin els nous models d'instruccions, formularis i resolucions sense tenir en compte els que hi treballen directament i han arribat a tenir la mà trencada en la identificació del problema i (sovint, no pas sempre) en la seva resolució. Alhora, com que és impossible preveure totes les possibles pegues, cal entendre tot el que s'emprengui com un *process in progress*, tothora obert a la millora, el canvi, la matisació. Més encara, cal dedicar un espai a les *FAQ*, als suggeriments, als drets de la ciutadania (interposició de recursos d'alçada, denúncia a la Sindicatura de Greuges...). I més encara, cal un *feedback* per part dels usuaris, que valorin si el servei compleix les seves expectatives i que informin de quines coses cal millorar.

En síntesi: aprofitem el temps del confinament per començar a millorar. Hi ha molta tasca a fer.