



**Generalitat
de Catalunya**

**Avaluació de diferents serveis d'atenció al públic de
l'Administració de la Generalitat de Catalunya**

Estudi encarregat per Departament de Governació i Relacions Institucionals

Gener de 2000

RPEEO 173

Registre Públic d'Enquestes i d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 25/1998, de 4 de febrer



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

E-mails:

ocuc@icc-aiec.org

ocuc@retemail.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.

08023 BARCELONA

Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

"OFICINA COMARCAL D'OSONA"
Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca

C.I.F. G-08672206 - N.º Registre 3663 - Entitat declarada d'utilitat pública n.º 31.178

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



**SINTESI DELS INFORMES D'AVALUACIÓ DE LES AUDITORIES DE QUALITAT
DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
"OFICINA COMARCAL D'OSONA"**

1. Disseny de l'estudi: Metodologia i mostra.

El procés d'elaboració dels qüestionaris es va fonamentar en els objectius específics de l'avaluació que eren bàsicament dos. Per una banda, conèixer el grau de satisfacció dels usuaris de l'Oficina Comarcal d'Osona en els àmbits del procés de tramitació de les gestions, les condicions de prestació del servei i les valoracions generals de l'usuari del servei. El segon objectiu ha estat elaborar propostes de millora del servei, és a dir proveir d'eines que puguin ser d'utilitat per tal de millorar i potenciar els aspectes considerats eficients, reorientar aquells susceptibles de millora i eliminar els negatius.

1.1. Prova pilot

Determinades aquestes variables es va realitzar la prova pilot consistent en verificar la metodologia de l'estudi tenint en compte els aspectes pràctics sobre l'administració del protocol i l'entorn natural en què es desenvolupa l'activitat objecte d'avaluació. La prova pilot incloïa el disseny d'un protocol que oferís una aproximació objectiva al coneixement de les diverses dimensions que es volia avaluar.

1.2. Qüestionari definitiu / Treball de camp

Després d'analitzar els resultats de la prova pilot es va procedir al redisseny del qüestionari tenint en compte la qualitat, quantitat i distribució dels ítems així com les característiques de les variables incloses. D'aquesta manera, es validava l'enquesta i s'assegurava la fiabilitat i validesa de les característiques de mesura. El protocol definitiu contenia 4 blocs de preguntes estructurades de menor a major complexitat i/o grau de compromís de resposta per part de l'usuari del servei.

Bloc 1 "Dades Personals"

Bloc 2 "Procés de tramitació de gestions"

Bloc 3 "Condicions de prestació del servei que ofereix l'oficina"

Bloc 4 "Valoracions Generals"

1.3. Mostra

La distribució de la mostra es va configurar de la següent manera:

Prova pilot	20 subjectes
Treball de camp	100 subjectes
Total	120 subjectes

2. Fases de desenvolupament de l'estudi

El primer contacte es va fer amb les persones responsables de l'atenció a l'usuari de l'Oficina comarcal d'Osona pels motius que a continuació s'exposen:

- En primer lloc, presentar l'estudi, donar a conèixer la metodologia i el calendari d'execució. Cal remarcar que en tot moment es va establir un alt grau de col·laboració amb els tècnics de l'OCUC, que va facilitar molt la nostra tasca d'avaluació.
- En segon lloc, conèixer el funcionament intern de l'oficina, el conjunt de les gestions i els procediments de les mateixes.

El treball de camp pròpiament es va fer al llarg de tota la franja horària d'atenció a l'usuari extern per tal d'accedir a un públic divers fiabilitzant així l'elecció i contingut de la mostra.

Una vegada compilada la informació de les enquestes, de les diverses fases d'observació i les entrevistes amb el personal intern de l'oficina, es va procedir al buidat, tabulació i anàlisi de dades. Aquesta anàlisi de resultats es va fer a dos nivells:

- Descriptiu, que presenta objectivament les dades tal com aquestes s'han obtingut de l'explotació estadística,
- Interpretatiu, que infereix els resultats dins el context en què es produeixen i en funció de la informació disponible i des del qual en deriven les conclusions de l'estudi.

3. Conclusions de l'estudi

En aquest apartat s'ha fet una valoració del conjunt d'informació presentada al llarg de l'informe. S'inclouen en les conclusions les dades més significatives i rellevants de l'estudi, aquelles que per la seva remarcabilitat cal que tinguin un tracte diferenciat i puguin esdevenir propostes clares de millora.

S'ha seguit una seqüència d'explicació per blocs temàtics tal i com s'ha presentat tota la informació al llarg de l'estudi.

Les conclusions de l'avaluació del servei d'atenció al públic de l'Oficina Comarcal d'Osona són les que a continuació s'exposen.



3.1. "Dades Personals"

- L'afluència d'usuaris a l'Oficina Comarcal d'Osona és predominantment masculina, un 90% dels enquestats són homes i un 10% són dones. Tanmateix, aquestes xifres tenen tendència a l'equilibri a llarg termini.
- La majoria de les persones enquestades afirma que hauria d'estar treballant en el moment d'administrar l'enquesta i els ha suposat un problema el fet de deixar la tasca laboral a mitges, sobretot aquells que estan a gran distància de l'oficina.

3.2. "Procés de tramitació de gestions"

- Un alt percentatge dels enquestats afirma haver rebut la informació correcta tant del lloc on s'ha d'adreçar com de la documentació a aportar per a realitzar les gestions pertinents. Si a més s'ha obtingut un resultat positiu en referència a que es percep com a justa la quantitat i tipus de documentació necessària, podem afirmar que els usuaris estan satisfets del conjunt de la gestió.
- Tanmateix s'ha detectat que la majoria d'usuaris coneix prèviament els documents i terminis d'entrega fet pel qual les gestions no són difícils de desenvolupar.
- L'atenció inicial és, en la meitat dels casos, immediata. El 50% restant afirma que s'ha d'esperar un promig de 20-30 minuts per ser atesos. Els factors d'aquesta variabilitat són deguts a les característiques naturals de cada gestió, l'afluència d'usuaris, la manca de personal intern o els terminis que venen marcats per la pròpia Administració Pública. Tot i així, les gestions solen resoldre's en una única vegada.

3.3. "Condicions de prestació del servei"

- Quant a l'horari d'atenció, un 16% dels usuaris enquestats creu que caldria ampliar la franja horària d'atenció al client per raons d'incompatibilitat amb l'horari laboral o bé per preferència.

E-mails:

ocuc@icc-aiec.org

ocuc@retemail.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.

08023 BARCELONA

Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

- Les variables d'ubicació dins la ciutat i senyalització interna tenen una apreciació força positiva per part dels usuaris de l'oficina, només un 2% dels subjectes enquestats opina que la distribució interna dels diferents serveis de l'oficina és poc pràctica i confortable i això resta agilitat a l'hora de realitzar les gestions.
- És general l'opinió de l'usuari que afirma detectar barreres arquitectòniques per accedir a l'oficina i també a la planta segona, on es realitzen moltes de les gestions, els esglaons no faciliten la mobilitat de persones amb disminucions físiques.
- El temps d'espera a ser atès és molt variable, depenent dels períodes de convocatòria. Els usuaris confirmen que algunes vegades són atesos immediatament perquè a l'oficina no hi ha gairebé ningú i en altres ocasions es formen cués de públic que allarguen molt la gestió.
- El tracte rebut segons l'opinió dels usuaris mereix la qualificació de "Molt bo" en un 94% dels casos. Cal esmentar però que quan s'aprofundeix en aquesta variable, detectem que la percepció és bastant subjectiva depenent de la persona que estigui atenent en aquell moment. Per tant, el tracte no es percep com a satisfactori pel global del personal de l'oficina sinó pel particular que els ha atès.
- Tot i que la percepció general de les instal·lacions i la distribució de les oficines ha estat valorada com a funcional i pràctica, existeix una expectativa a curt termini d'aconseguir un major confort dins l'oficina, fàcil mobilitat i millor sistema informàtic.
- El personal intern ha estat ben valorat pels usuaris tot i que aquests opinen que és poc nombrós, sobretot en moments de màxima afluència.

3.4. "Valoracions Generals"

- Només el 6% de la mostra considera el servei d'atenció a l'usuari com a negatiu. Tot i ser un resultat poc significatiu, es considera que aquesta percepció pot ser deguda principalment a la manca d'informació en determinats aspectes relacionats amb les gestions.



4. Propostes de millora

S'inclou en aquest apartat els suggeriments i mesures correctores, l'aplicació de les quals possibilitin una millora continuada quant als serveis avaluats. Les propostes de millora deriven directament de les conclusions més significatives de l'estudi exposades en l'apartat precedent i són:

- Ampliació de l'horari d'atenció al client oferint la possibilitat de realitzar gestions els dies feiners per les tardes o tot el dia sense interrupció. Una proposta menys exigent seria la d'ampliar l'horari només una hora al migdia.
- Dotar de rampa que facilités l'accés de persones amb croses o cadires de rodes o bé tenir permanentment un servei d'atenció específic per aquelles persones amb dificultat de mobilitat.
- Impartir formació quant a atenció al client a aquelles persones que estan en contacte directe amb l'usuari per millorar i homogeneïtzar el tracte i així generalitzar la bona percepció que els usuaris tenen actualment de l'atenció.
- Afegir seients còmodes, modernitzar les instal·lacions i ampliar l'espai on s'atén els usuaris per tal d'evitar aglomeracions de gent als passadissos.
- Optimitzar i ampliar les prestacions que pot oferir el sistema informàtic, tant a nivell extern com intern.
 - a) Externament s'han rebut demandes per tal d'ampliar el ventall de funcions, entre d'altres destaquen la possibilitat de facilitar informació i seguiment dels expedients a través del correu electrònic i així reduir el nombre de desplaçaments. L'objectiu comú és aquell que permeti realitzar el màxim de tràmits sense haver d'adreçar-se a l'oficina.
 - b) Internament s'han detectat poca agilitat i ineficàcia en l'intercanvi d'informació entre oficines o en la consulta d'expedients i resolucions.



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

E-mails:

ocuc@icc-aiec.org

ocuc@retemail.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.

08023 BARCELONA

Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

"OFICINA DE PREINSCRIPCIÓ UNIVERSITÀRIA"
Departament d'Universitats, Recerca i
Societat de la Informació

C.I.F. G-08672206 - N.º Registre 3663 - Entitat declarada d'utilitat pública n.º 31.178

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



**SÍNTESI DELS INFORMES D'AVALUACIÓ DE LES AUDITORIES DE QUALITAT
DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
"OFICINA DE PREINSCRIPCIÓ UNIVERSITÀRIA"****1. Disseny de l'estudi: Metodologia i mostra.**

El procés d'elaboració dels qüestionaris es va fonamentar en els objectius específics de l'avaluació que eren bàsicament dos. Per una banda, conèixer el grau de satisfacció dels usuaris de l'Oficina de Preinscripció Universitària en els àmbits del procés de tramitació de les gestions, les condicions de prestació del servei i les valoracions generals de l'usuari del servei. El segon objectiu ha estat elaborar propostes de millora del servei, és a dir proveir d'eines que puguin ser d'utilitat per tal de millorar i potenciar els aspectes considerats eficients, reorientar aquells susceptibles de millora i eliminar els negatius.

1.1. Prova pilot

Determinades aquestes variables es va realitzar la prova pilot consistent en verificar la metodologia de l'estudi tenint en compte els aspectes pràctics sobre l'administració del protocol i l'entorn natural en què es desenvolupa l'activitat objecte d'avaluació. La prova pilot incloïa el disseny d'un protocol que oferís una aproximació objectiva al coneixement de les diverses dimensions que es volia avaluar.

1.2. Qüestionari definitiu / Treball de camp

Després d'analitzar els resultats de la prova pilot es va procedir al redisseny del qüestionari tenint en compte la qualitat, quantitat i distribució dels ítems així com les característiques de les variables incloses. D'aquesta manera, es validava l'enquesta i s'assegurava la fiabilitat i validesa de les característiques de mesura. El protocol definitiu contenia 4 blocs de preguntes estructurades de menor a major complexitat i/o grau de compromís de resposta per part de l'usuari del servei.

Bloc 1	"Dades Personals"
Bloc 2	"Procés de tramitació de gestions"
Bloc 3	"Condicions de prestació del servei que ofereix l'oficina"
Bloc 4	"Valoracions Generals"

1.3 Mostra

La distribució de la mostra es va configurar de la següent manera:

Prova pilot	20 subjectes
<u>Treball de camp</u>	<u>100 subjectes</u>
Total	120 subjectes



2. Fases de desenvolupament de l'estudi

Degut a la limitació de les dates de preinscripció (del 22 de maig fins al 7 de juliol, pel que fa a la convocatòria de juny, i del 5 al 9 d'octubre per a la convocatòria de setembre) i a la manca de personal amb responsabilitats atribuïdes quant a l'atenció a l'usuari, no va ser possible establir un contacte preliminar amb l'oficina. La informació dels tràmits a seguir, dels terminis de lliurament, i del conjunt del procés van ser proporcionats pel Departament de Governació i Relacions Institucionals i el telèfon d'informació general de la Generalitat -012-.

El treball de camp pròpiament es va fer coincidir amb les dues convocatòries de preinscripció que s'han esmentat anteriorment. Es van administrar les enquestes al llarg de tota la franja horària d'atenció per tal de coincidir amb una mostra representativa de la població objectiu.

Una vegada compilada la informació de les enquestes, de les diverses fases d'observació i les entrevistes amb el personal intern de l'oficina, es va procedir al buidat, tabulació i anàlisi de les dades. Aquesta anàlisi de resultats es va fer a dos nivells:

- Descriptiu que presenta objectivament les dades tal com aquestes s'han obtingut de l'explotació estadística,
- Interpretatiu que infereix els resultats dins el context en què es produeixen i en funció de la informació disponible i des del qual en deriven les conclusions de l'estudi.

3. Conclusions de l'estudi

En aquest apartat s'ha fet una valoració del conjunt d'informació presentada al llarg de l'informe. S'inclouen en les conclusions les dades més significatives i rellevants de l'estudi, aquelles que per la seva remarcabilitat cal que tinguin un tracte diferenciat i puguin esdevenir propostes clares de millora. S'ha seguit una seqüència d'explicació per blocs temàtics tal i com s'ha presentat tota la informació al llarg de l'estudi.

Les conclusions de l'avaluació del servei d'atenció al públic de l'Oficina de Preinscripció Universitària són les que a continuació s'exposen.

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID
C.I. "Consumers International" LONDRES
C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."



3.1. "Dades Personals"

- L'afluència d'usuaris a l'Oficina de Preinscripció Universitària té una proporció equivalent entre homes i dones, ja que no s'aprecien diferències significatives quant a aquesta variable.
- Un 52% de les persones enquestades indica que és la segona vegada que realitza la preinscripció per causa de l'ansietat generada davant les proves de selectivitat, per altra banda, un 29% dels enquestats afirma que la segona inscripció ve causada per una elecció equivocada que no concorda amb les expectatives generades a priori.

3.2. "Procés de tramitació de gestions"

- Quant als terminis de lliurament per tal de realitzar la preinscripció universitària, un 16% dels enquestats afirma no haver rebut la informació correcta d'aquestes dates i un 38% es lamenta de no haver estat informat amb exactitud de la documentació ni els papers a adjuntar.
- La majoria d'usuaris han d'esperar entre 10-30 minuts a ser atesos els dies que no hi ha màxima afluència. El temps supera els 30 minuts les primeres hores i/o el primer dia d'inscripció.
- Tanmateix, una vegada els usuaris són atesos pel personal intern de l'oficina, la gestió es desenvolupa ràpidament i no comporta gaire dificultats.

3.3. "Condicions de prestació del servei"

- Quant a l'horari d'atenció, un 64% dels usuaris enquestats creu que caldria ampliar la franja horària d'atenció al client per raons d'incompatibilitat amb l'horari laboral o bé per equilibrar l'afluència de públic. Esmentar que el 38% de les persones enquestades havia d'estar treballant en el moment d'administrar l'enquesta.

- Les variables d'ubicació dins la ciutat i senyalització interna tenen una apreciació força negativa per part dels usuaris de l'oficina, un 86% dels subjectes enquestats opina que la oficina, allunyada del centre de la ciutat, és de difícil accés perquè hi arriben pocs autobusos i no hi ha parada de metro.
- El tracte rebut segons l'opinió dels usuaris mereix la qualificació de "Molt bo" en la majoria dels casos, ningú ha sofert cap problema amb la llengua emprada ni amb el tracte directe amb el personal d'atenció. Les cues que es formen, en cap cas es perceben com a manca de qualificació del personal, sinó com a baix nombre de persones dedicades a l'atenció en relació a la gran quantitat d'usuaris que s'adrecen a l'oficina.
- L'usuari té dificultats per complimentar els fulls d'inscripció, sobretot pel que fa referència al reconeixement dels codis. En aquests moments que la persona té dubtes, ha de tornar a fer la cua per tal de exposar-ho al taulell i perdre molt temps entre consulta i consulta.

3.4. "Valoracions Generals"

- La gran majoria d'usuaris d'aquesta oficina opina que el servei telefònic és deficient ja que no han pogut contactar per col·lapse permanent de les línies.

4. Propostes de millora

S'inclou en aquest apartat els suggeriments i mesures correctores, l'aplicació de les quals possibilitin una millora continuada quant als serveis avaluats. Les propostes de millora deriven directament de les conclusions més significatives de l'estudi exposades en l'apartat precedent i són:

- Oferir uns canals d'informació que subministrin de manera clara i directa durant un temps previ a la preinscripció tota aquella informació que necessitin els usuaris interessats en començar una carrera universitària, tenint en compte que hi ha poc més de dues setmanes a l'any per poder realitzar les preinscripcions.



Es suggereix facilitar un canal propi pertanyent a la mateixa oficina que mitjançant un telèfon o correu electrònic pogués subministrar informació detallada de tot el procediment, documentació, terminis de lliurament. Aquests nous canals haurien de cobrir les necessitats del gran nombre de subjectes que es matriculen per tal d'evitar informació que pugui confondre.

- Augmentar el personal disponible durant els dies de màxima afluència d'usuaris per tal de reduir el temps d'espera dels mateixos.
- Canviar la localització de l'oficina tot i que desconexim la viabilitat d'aquest projecte.
- Accedir a la preinscripció per vies no presencials com pugui ser mitjançant internet.
- Ampliar el servei d'atenció i informació telefònica.



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

E-mails:
ocuc@icc-aiec.org
ocuc@retemail.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

C.I.F. G-08672206 - N.º Registre 3663 - Entitat declarada d'utilitat pública n.º 31.178

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

E-mails:
ocuc@icc-aiec.org
ocuc@retemail.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.
08023 BARCELONA
Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

"INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT"
Departament de Sanitat i Seguretat Social

C.I.F. G-08672206 - N.º Registre 3663 - Entitat declarada d'utilitat pública n.º 31.178

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





**SINTESE DELS INFORMES D'AVALUACIÓ DE LES AUDITORIES DE
QUALITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LA GENERALITAT
DE CATALUNYA
"INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT"**

1. Disseny de l'estudi: Metodologia i mostra.

El procés d'elaboració dels qüestionaris es va fonamentar en els objectius específics de l'avaluació que eren bàsicament dos. Per una banda, conèixer el grau de satisfacció dels usuaris de l'Institut Català de la Salut concretament els que s'adreçaven a l'Oficina d'Informació i Publicacions, en els àmbits de l'ús del servei, les condicions de prestació del servei i les valoracions generals de l'usuari del servei. El segon objectiu ha estat elaborar propostes de millora del servei, és a dir, proveir d'eines que puguin ser d'utilitat per tal de millorar i potenciar els aspectes considerats eficients, reorientar aquells susceptibles de millora i eliminar els negatius.

Cal remarcar en aquest punt les dues línies d'actuació que han estat aplicades al present estudi.

- **<Fase I>**
Per una banda s'ha realitzat el qüestionari presencial amb els usuaris que s'adrecen a l'Institut Català de la Salut, que han esdevingut part de la mostra pel fet de trobar-se al lloc seleccionat pel desenvolupament de l'estudi.
- **<Fase II>**
Basant-nos amb les dades estadístiques proporcionades per l'Institut Català de la Salut que ens oferia xifres sobre el nombre d'usuaris que s'adrecen personalment i els que s'adrecen mitjançant contacte telefònic, es va considerar adient realitzar un treball de camp mitjançant un qüestionari telefònic per part de l'equip tècnic de l'OCUC simulant trucades al telèfon d'atenció de l'Oficina d'Informació i Publicacions.

1.1. Prova pilot

Determinades aquestes variables es va realitzar la prova pilot consistent en verificar la metodologia de l'estudi tenint en compte els aspectes pràctics sobre l'administració del protocol i l'entorn natural en què es desenvolupa l'activitat objecte d'avaluació. La prova pilot incloïa el disseny dels protocols que oferissin una aproximació objectiva al coneixement de les diverses dimensions que es volia avaluar.

1.3. Qüestionari definitiu / Treball de camp

Després d'analitzar els resultats de la prova pilot es va procedir al redisseny dels qüestionaris tenint en compte la qualitat, quantitat i distribució dels ítems així com les característiques de les variables incloses. D'aquesta manera, es validava l'enquesta i s'assegurava la fiabilitat i validesa de les característiques de mesura. Els protocols definitius contenen 4 blocs de preguntes estructurades de menor a major complexitat i/o grau de compromís de resposta per part de l'usuari del servei.

El qüestionari presencial <Fase I> contenia una bateria d'ítems englobats en els blocs següents:

Bloc 1	"Dades Personals"
Bloc 2	"Condicions de prestació del servei que ofereix l'oficina"
Bloc 3	"Ús del Servei"
Bloc 4	"Valoracions Generals"

Quant a la simulació telefònica, <Fase II>, es va constituir una enquesta que incloïa:

Bloc 1	"Temps inicial d'espera a ser atesos"
Bloc 2	"Tipus de presentació"
Bloc 3	"Tipus de comunicació"
Bloc 4	"Altres elements de comunicació i tancament"

1.3. Mostra

La distribució de la mostra es va configurar de la següent manera:

✓ Qüestionari presencial

Prova pilot	10 subjectes
<u>Treball de camp</u>	<u>60 subjectes</u>
Total	70 subjectes

✓ Simulació telefònica

Prova pilot	25 subjectes
<u>Treball de camp</u>	<u>75 subjectes</u>
Total	100 subjectes

2. Fases de desenvolupament de l'estudi

El primer contacte es va fer amb les persones responsables de l'Oficina d'Informació i Publicacions pels motius que a continuació s'exposen:

- En primer lloc, presentar l'estudi, donar a conèixer la metodologia i el calendari d'execució. Cal remarcar que en tot moment es va establir un alt grau de col·laboració amb els tècnics de l'OCUC, que va facilitar molt la nostra tasca d'avaluació.
- En segon lloc, conèixer el funcionament intern de l'oficina, el conjunt de les gestions i els procediments de les mateixes.

El treball de camp corresponent a l'enquesta presencial es va fer dins l'edifici situat a la Gran Via de les Corts Catalanes i davant els mostradors de l'Oficina d'Informació i Publicacions intentant accedir a una afluència de públic ben divers que pogués garantir una mostra de l'estudi poc esbiaixada. Per la mateixa raó d'accedir a un públic heterogeni, es van administrar les enquestes al llarg de tota la franja horària d'atenció.

La simulació telefònica es va realitzar des de l'OCUC tenint com a referent la guia temàtica de les consultes telefòniques més freqüents facilitada per l'Oficina d'Informació i Publicacions. Per tal de poder establir contacte amb tot el personal informant i així garantir la validesa de les dades obtingudes, es van fer enquestes al llarg de tota la franja horària.

Una vegada compilada la informació de les enquestes, de les diverses fases d'observació i les entrevistes amb el personal intern de l'oficina, es va procedir al buidat, tabulació i anàlisi de dades. Aquesta anàlisi de resultats es va fer a dos nivells:

- Descriptiu, que presenta objectivament les dades tal com aquestes s'han obtingut de l'explotació estadística,
- Interpretatiu, que infereix els resultats dins el context en què es produeixen i en funció de la informació disponible i des del qual en deriven les conclusions de l'estudi.

3. Conclusions de l'estudi

En aquest apartat s'ha fet una valoració del conjunt d'informació presentada al llarg de l'informe. S'inclouen en les conclusions les dades més significatives i rellevants de l'estudi, aquelles que per la seva remarcabilitat cal que tinguin un tracte diferenciat i puguin esdevenir propostes clares de millora. Ocasionalment aquestes dades s'acompanyen d'exemples gràfics per tal d'il·lustrar i clarificar al màxim la informació obtinguda.

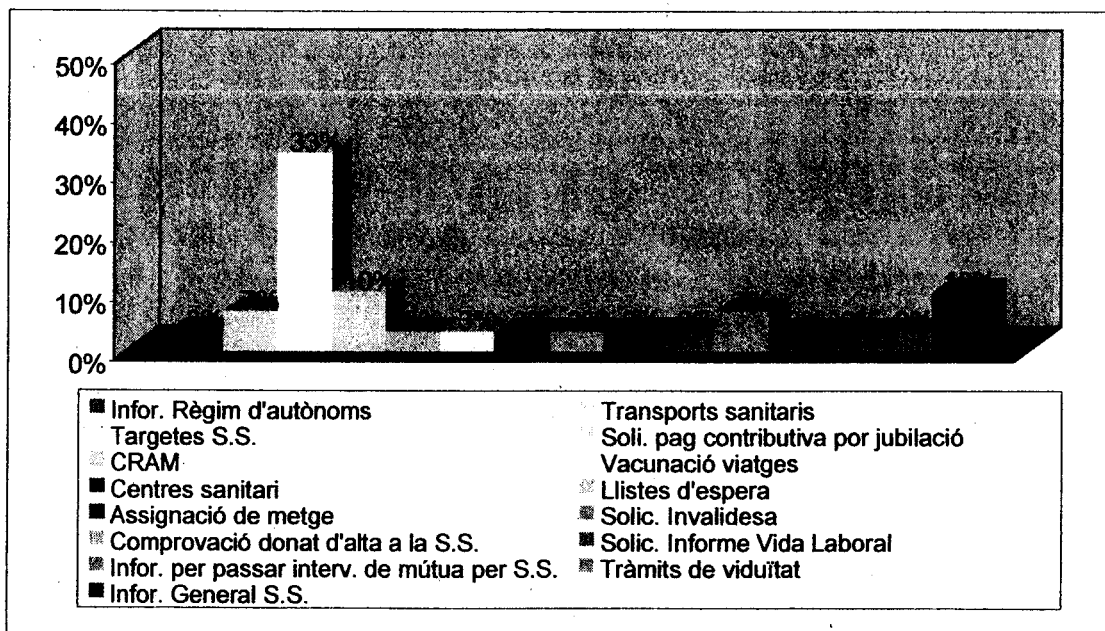
S'ha seguit una seqüència d'explicació per fases d'execució i blocs temàtics tal i com s'ha presentat tota la informació al llarg de l'estudi.

Les conclusions de l'avaluació del servei d'atenció al públic de l'Institut Català de la Salut, concretament de l'Oficina d'Informació i Publicacions, són les que a continuació s'exposen.

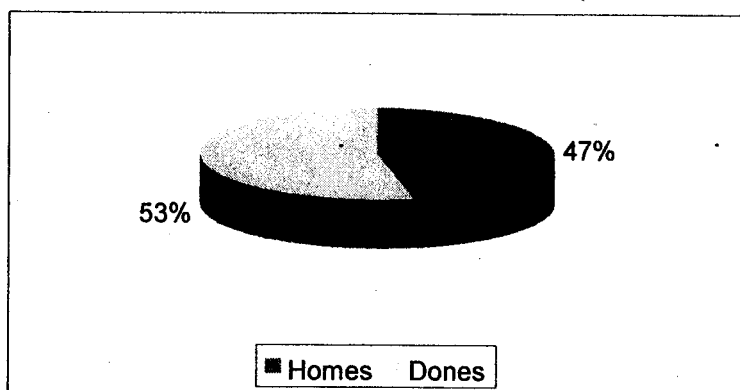
Conclusions a la <Fase I> de l'estudi "Qüestionari presencial"

3.1. "Dades personals"

- Les raons per les quals els usuaris s'han adreçat a les oficines de l'Institut Català de la Salut són molt diverses i freqüentment aquests aquests han de ser derivats a d'altres entitats o departaments.

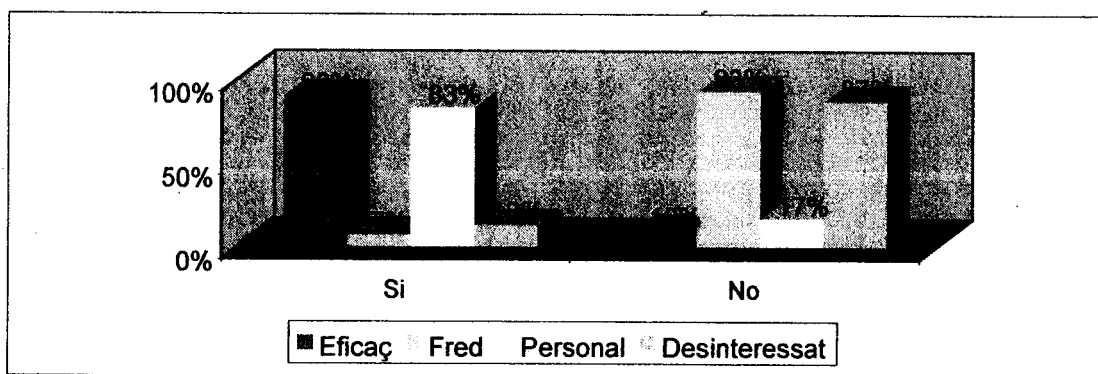


- Els usuaris que es dirigeixen a l'entitat avaluada estan equitativament representats quant a sexe.



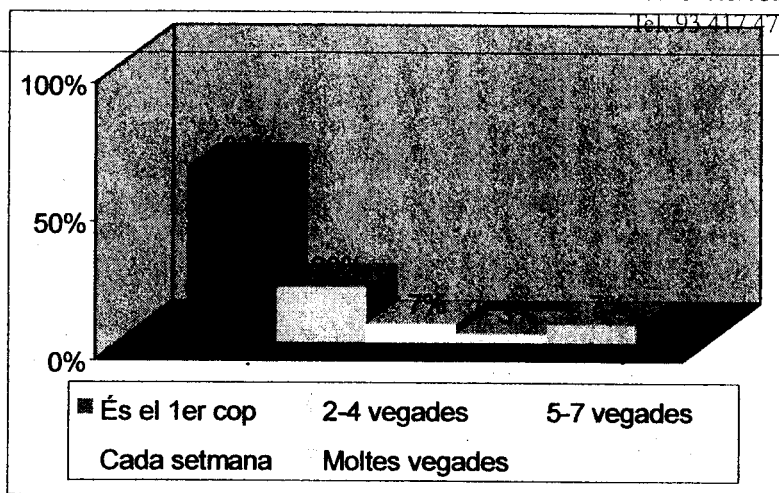
3.2. "Condicions de prestació del servei"

- Per la majoria de subjectes el tracte rebut és eficaç, càlid, agradable i dóna peu a la comunicació.

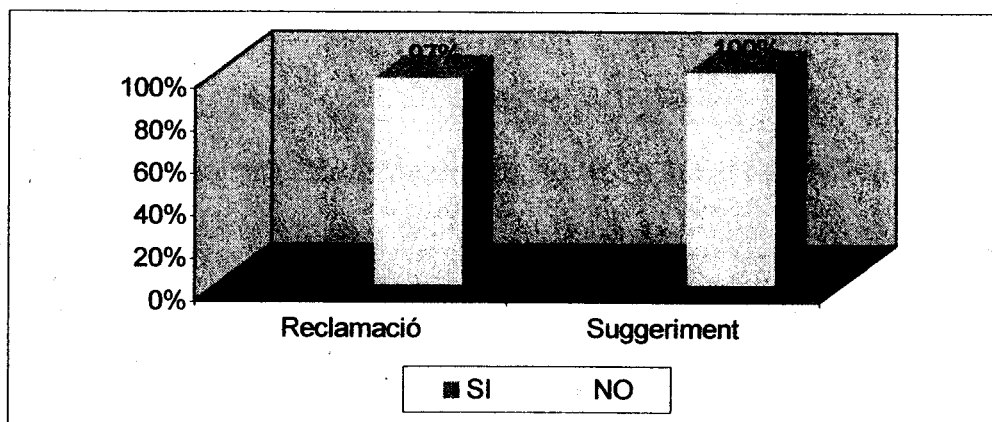


3.3. "Ús del servei"

- Més de la meitat dels subjectes enquestats es dirigeixen a l'oficina per primera vegada, només un 3% afirma que visita l'entitat setmanalment. Aquesta dada té relació directa amb el fet que la majoria dels usuaris no utilitzin el telèfon d'atenció al client per a les seves consultes, ja que han preferit dirigir-s'hi personalment.

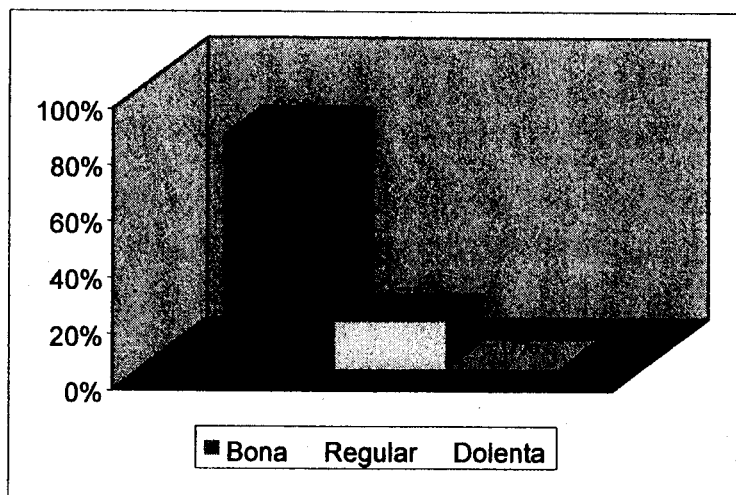


- Tal com es reflecteix a la taula següent, el nombre de reclamacions i/o suggeriments realitzats per part dels usuaris del servei que han format part del nostre estudi, és pràcticament nul. Es desprèn d'aquesta informació que la satisfacció del servei és molt elevada o que les incidències ocorregudes al llarg de les gestions es resolen amb facilitat.

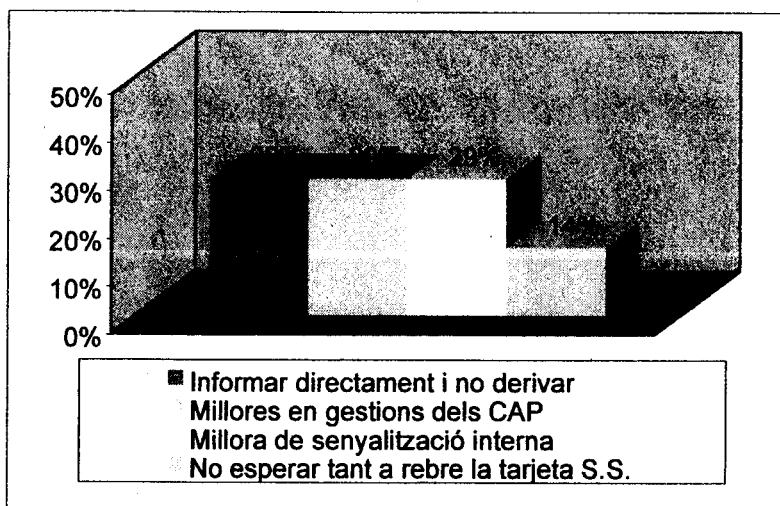


3.4. "Valoracions Generals"

- La valoració global dels subjectes enquestats quant al servei ofert per l'Oficina d'Atenció i Publicacions, és bona. Ningú ha ofert una opinió negativa del servei



- Un baix percentatge d'usuaris ha considerat necessària la introducció de canvis per tal de millorar el servei ofert per l'oficina com poden ser: millores quant a les gestions que es realitzen en alguns dels Centres d'Assistència Primària, informació més directa, millores quant a la senyalització interna per tal d'orientar i ubicar l'usuari amb rapidesa.



4. Propostes de millora

- Els usuaris creuen que les consultes i/o gestions haurien de poder ser resoltes de manera immediata, directa, sense tantes derivacions.
- Proporcionar el suport informatiu i de gestió necessaris quant a problemàtiques referents a Centres d'Atenció Primària i la targeta de la seguretat social.

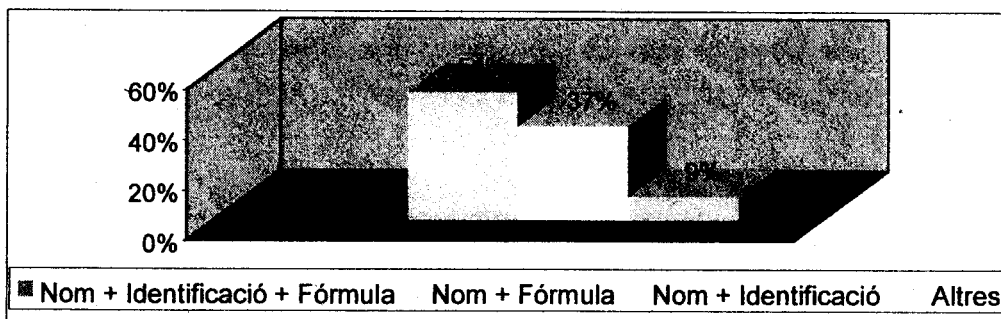
Conclusions a la <Fase II> de l'estudi "Simulació Telefònica"

3.1. "Temps inicial d'espera a ser atesos"

- El 88% de les trucades han estat ateses al primer intent i la mitjana de tons d'espera és de 5.

3.2. "Tipus de presentació"

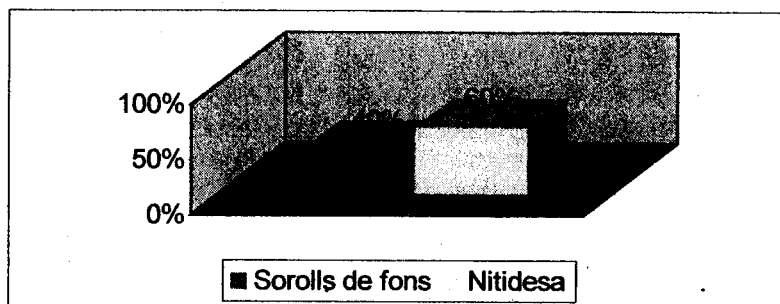
- En general la fórmula de presentació de l'entitat és informal, en molt pocs casos aquesta està estandaritzada. En la gràfica següent, les respostes s'estableixen gradualment, des de la màxima formalitat a la presentació més informal.



3.3. "Tipus de comunicació"

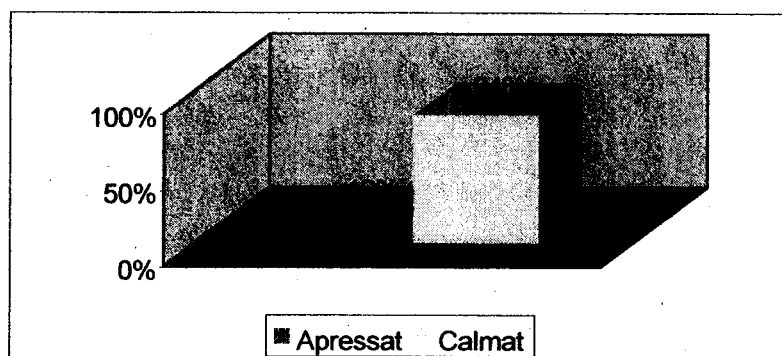
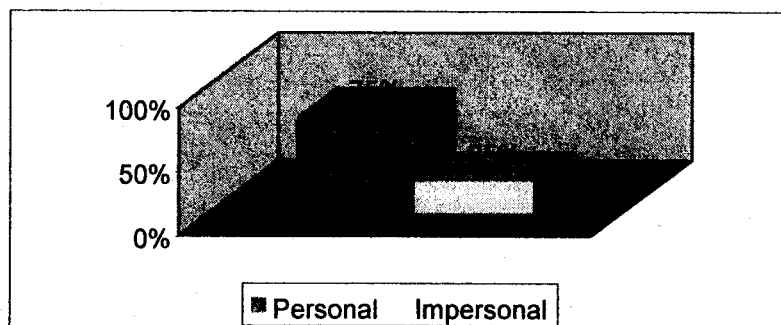
3.3.1. Qualitat en la comunicació

- S'han inclòs tres dimensions per avaluar la qualitat de la comunicació que s'ha establert entre emissor i receptor. Els resultats globals són satisfactoris, tot i que en el cas concret de "Qualitat de l'entorn" s'ha de destacar que el soroll de fons es percep al llarg de la comunicació en un 40% de les ocasions en front del 60% que assenyala l'absència del mateix. Estem davant un alt percentatge de comunicacions distorsionades degut al soroll.



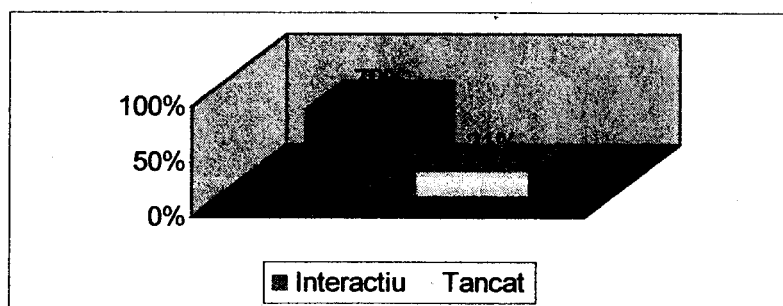
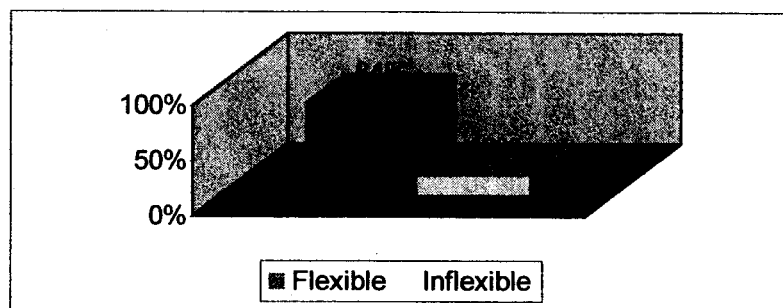
3.3.2. "To de la conversa"

- El to de la conversa s'ha avaluat amb quatre dimensions, els resultats de les quals són en general satisfactoris. Cal destacar que tot i que el tracte telefònic s'ha qualificat de càlid i agradable, destaquen algunes dimensions que no han resultat tan afavorides com són "Grau d'Implicació" i "Temprança".

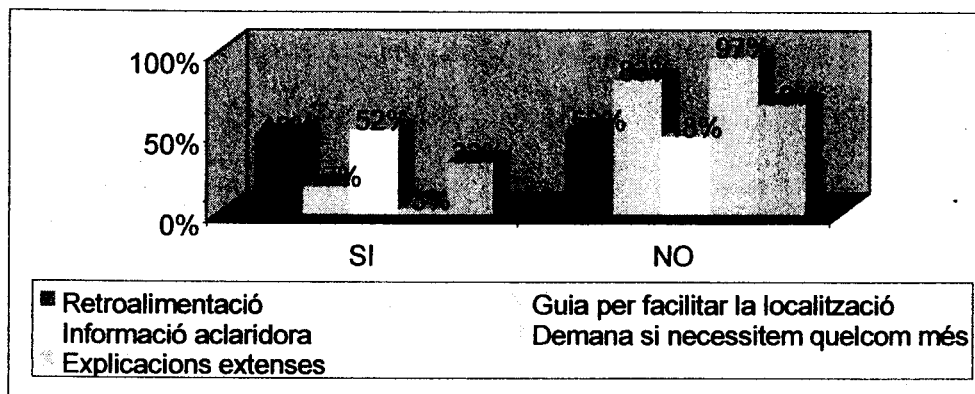


3.3.3. "Nivell de llenguatge i acomodació a l'interlocutor"

- Aquesta variable s'ha avaluat amb quatre dimensions de resposta. Cadascuna d'elles avalua una característica del llenguatge i acomodació a l'interlocutor que es produeix durant la conversa. Dues d'aquestes dimensions han obtingut apreciacions força positives per part dels usuaris del servei, "Qualificació de l'interlocutor" i "Llenguatge entenedor". Les altres dues; "Flexibilitat" i "Grau d'interacció" no han estat tan ben valorades com a continuació es descriu.



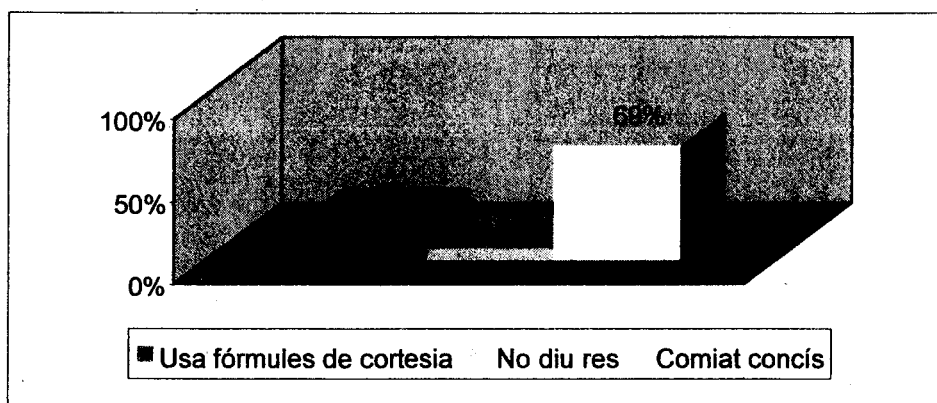
3.3.4. "Altres elements conversacionals"



3.4. "Tancament de la conversa"

- El final de la comunicació varia en funció de molts factors com poden ser: el temps de durada de la mateixa, l'empatia establerta entre els comunicants, la dificultat de la consulta en qüestió, entre d'altres.

S'han diferenciat tres tipus de cloenda de la comunicació i els resultats de les mateixes són:





4. Propostes de millora

S'han sintetitzat les incidències al llarg de l'avaluació les quals han derivat en propostes de millora del servei. Entre d'altres, hem de destacar les següents:

- Estandarització de les fórmules de presentació i acomiadament de la comunicació.
- Optimitzar les condicions i continguts de la comunicació en la relació emissor / receptor. Suprimir els sorolls de fons, requalificar professionalment el personal d'atenció telefònica.
- Utilització de reformulacions, exemples i preguntes sobre el grau de comprensió dels fets plantejats per part de l'usuari.
- Oferir espontàniament aclariments per tal que es millori i afavoreixi la comprensió del missatge per part de l'usuari.

ESTUDI 2 "Institut Català de la Salut ICS"

1) "Disseny de l'estudi: Metodologia, mostra d'anàlisi i instruments"

SUBFASES	CALENDARI
Identificació i determinació dels àmbits d'estudi	Juliol 2000
Selecció de la mostra de l'estudi	Desembre 2000
Predisseny d'enquestes	Desembre 2000
Disseny de protocol telefònic	Desembre 2000
Administració prova pilot	Desembre 2000
Redisseny d'enquestes	Gener 2001
Fiabilitat i validesa d'instruments	Gener 2001

2) "Estudi: Fases de desenvolupament"

SUBFASES	CALENDARI
Planificació i organització del treball de camp	Gener 2001
Administració d'enquestes personalitzades	Gener – Febrer 2001

"Resultats de l'estudi: Anàlisi descriptiu"

SUBFASES	CALENDARI
Compilació de dades i tabulació	Febrer – Març 2001
Anàlisi qualitatiu i quantitatiu de dades	Març – Abril 2001

3 i 4) "Conclusions i Propostes de millora"

SUBFASE	CALENDARI
Conclusions i Propostes de millora	Abril- Maig 2001



**ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA**

E-mails:

ocuc@icc-aiec.org

ocuc@retemail.es

Avinguda República Argentina, 29 1er.

08023 BARCELONA

Tel. 93 417 47 37* - Fax 93 212 08 43

"OFICINA DE CONVOCATÒRIES D'OPOSICIONS"
Departament de Governació i Relacions
Institucionals (funció pública)

C.I.F. G-08672206 - N.º Registre 3663 - Entitat declarada d'utilitat pública n.º 31.178

Membre de:

C.E.C.U. "Confederación Estatal de Consumidores y Usuarios" MADRID

C.I. "Consumers International" LONDRES

C.I.A.C. "Agència d'informació Europea sobre Consum."





**SINTESI DELS INFORMES D'AVALUACIÓ DE LES AUDITORIES DE QUALITAT
DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA
"OFICINA DE CONVOCATÒRIES D'OPOSICIONS"**

1. Disseny de l'estudi: Metodologia i mostra.

El procés d'elaboració dels qüestionaris es va fonamentar en els objectius específics de l'avaluació que eren bàsicament dos. Per una banda, conèixer el grau de satisfacció dels usuaris de l'Oficina de Convocatòries d'Oposicions en els àmbits del procés de tramitació de les gestions, les condicions de prestació del servei i les valoracions generals de l'usuari del servei. El segon objectiu ha estat elaborar propostes de millora del servei, és a dir, proveir d'eines que puguin ser d'utilitat per tal de millorar i potenciar els aspectes considerats eficients, reorientar aquells susceptibles de millora i eliminar els negatius.

1.1. Prova pilot

Determinades aquestes variables es va realitzar la prova pilot consistent en verificar la metodologia de l'estudi tenint en compte els aspectes pràctics sobre l'administració del protocol i l'entorn natural en què es desenvolupa l'activitat objecte d'avaluació. La prova pilot incloïa el disseny d'un protocol que oferís una aproximació objectiva al coneixement de les diverses dimensions que es volia avaluar.

1.2. Qüestionari definitiu / Treball de camp

Després d'analitzar els resultats de la prova pilot es va procedir al redisseny del qüestionari tenint en compte la qualitat, quantitat i distribució dels ítems així com les característiques de les variables incloses. D'aquesta manera, es validava l'enquesta i s'assegurava la fiabilitat i validesa de les característiques de mesura. El protocol definitiu contenia 4 blocs de preguntes estructurades de menor a major complexitat i/o grau de compromís de resposta per part de l'usuari del servei.

Bloc 1	"Dades Personals"
Bloc 2	"Procés de tramitació de gestions"
Bloc 3	"Condicions de prestació del servei que ofereix l'oficina"
Bloc 4	"Valoracions Generals"

1.3. Mostra

La distribució de la mostra es va configurar de la següent manera:

Prova pilot	20 subjectes
Treball de camp	100 subjectes
Total	120 subjectes



2. Fases de desenvolupament de l'estudi

El primer contacte es va fer amb les persones responsables de l'atenció a l'usuari de l'Oficina de Convocatòries d'Oposicions pels motius que a continuació s'exposen:

- En primer lloc, presentar l'estudi, donar a conèixer la metodologia i el calendari d'execució. Cal remarcar que en tot moment es va establir un alt grau de col·laboració amb els tècnics de l'OCUC, que va facilitar molt la nostra tasca d'avaluació.
- En segon lloc, conèixer el funcionament intern de l'oficina, el conjunt de les gestions i els procediments de les mateixes.

El treball de camp pròpiament es va fer coincidir amb diverses convocatòries d'oposicions ja que els requisits d'admissió, diferents per a cadascun dels llocs oferts per l'Administració, portaven a l'oficina una afluència de públic ben divers garantint una mostra de l'estudi poc esbiaixada. Per la mateixa raó d'accedir a un públic heterogeni, es van administrar les enquestes al llarg de tota la franja horària d'atenció.

Una vegada compilada la informació de les enquestes, de les diverses fases d'observació i les entrevistes amb el personal intern de l'oficina, es va procedir al buidat, tabulació i anàlisi de dades. Aquesta anàlisi de resultats es va fer a dos nivells:

- Descriptiu, que presenta objectivament les dades tal com aquestes s'han obtingut de l'explotació estadística,
- Interpretatiu, que infereix els resultats dins el context en què es produeixen i en funció de la informació disponible i des del qual en deriven les conclusions de l'estudi.

3. Conclusions de l'estudi

En aquest apartat s'ha fet una valoració del conjunt d'informació presentada al llarg de l'informe. S'inclouen en les conclusions les dades més significatives i rellevants de l'estudi, aquelles que per la seva remarcabilitat cal que tinguin un tracte diferenciat i puguin esdevenir propostes clares de millora.

S'ha seguit una seqüència d'explicació per blocs temàtics tal i com s'ha presentat tota la informació al llarg de l'estudi.



Les conclusions de l'avaluació del servei d'atenció al públic de l'Oficina de Convocatòria d'Oposicions són les que a continuació s'exposen.

3.1. "Dades Personals"

- L'afluència d'usuaris a l'Oficina de Convocatòries d'Oposicions és predominantment femenina, un 62% dels enquestats són dones i un 38% són homes.
- Un 62% de les persones enquestades afirma que ha decidit formar part del cos de l'Administració principalment per assegurar-se un lloc de treball més que per altres interessos professionals o avantatges laborals.
- El 80% de la mostra es presenta a oposicions per tercera vegada o més i creuen que les causes d'aquesta reiteració són la falta de preparació personal i la dificultat de les proves administrades.
- Finalment, els usuaris no tenen en general problemes per realitzar les gestions dins l'horari ofert per l'oficina, per tant aquesta variable no genera inconvenients tot i que es proposi una ampliació de la franja horària d'atenció al públic en l'apartat de propostes de millora.

3.2. "Procés de tramitació de gestions"

- Un alt percentatge dels enquestats afirma haver rebut la informació correcta tant del lloc on s'ha d'adreçar com de la documentació a aportar per a realitzar les gestions pertinents a la inscripció. Si a més s'ha obtingut un resultat positiu en referència a que es percep com a justa la quantitat i tipus de documentació necessària, podem afirmar que els opositors estan satisfets del conjunt de la gestió.
- Tanmateix s'ha detectat cert descontent quant al tracte d'algun dels treballadors de l'oficina vers l'usuari.

3.3. "Condicions de prestació del servei"

- Quant a l'horari d'atenció, un 30% dels usuaris enquestats creu que caldria ampliar la franja horària d'atenció al client per raons d'incompatibilitat amb l'horari laboral o bé per preferència.



- Les variables d'ubicació dins la ciutat i senyalització interna tenen una apreciació força positiva per part dels usuaris de l'oficina, només un 18% dels subjectes enquestats opina que la distribució de la informació als plafons es presenta de manera poc pràctica fet que resta agilitat a la recerca d'informació puntual.
- És general l'opinió de l'usuari que afirma detectar barreres arquitectòniques per accedir al taulell de gestions, els esglaons de baixada no faciliten la mobilitat de persones amb disminucions físiques.
- El temps d'espera a ser atès és molt variable, depenent dels períodes de convocatòria. Els usuaris confirmen que algunes vegades són atesos immediatament perquè a l'oficina no hi ha gairebé ningú i en altres ocasions es formen cues de públic que allarguen molt la gestió.
- El tracte rebut segons l'opinió dels usuaris mereix la qualificació de "Molt bo" en un 92% dels casos. Cal esmentar però que quan s'aprofundeix en aquesta variable, detectem que la percepció és bastant subjectiva depenent de la persona que estigui atenent en aquell moment. Per tant, el tracte no es percep com a satisfactori pel global del personal de l'oficina sinó pel particular que els ha atès.

3.4. "Valoracions Generals"

- El 25% de la mostra considera el servei d'atenció a l'usuari com a negatiu degut principalment a la manca d'informació en determinats aspectes relacionats amb les convocatòries.

4. Propostes de millora

S'inclou en aquest apartat els suggeriments i mesures correctores, l'aplicació de les quals possibilitin una millora continuada quant als serveis avaluats. Les propostes de millora deriven directament de les conclusions més significatives de l'estudi exposades en l'apartat precedent i són:

- Ampliació de l'horari d'atenció al client oferint la possibilitat de realitzar gestions els dies feiners per les tardes independentment de si l'horari és continu o fraccionat.



- Millorar la distribució d'informació per tal de fer més fàcil la localització de la mateixa, sobretot pel que fa a l'apartat d'ofertes de convocatòries. Seria de gran utilitat, segons l'opinió dels usuaris, presentar un taulell amb llistats d'ofertes d'oposicions juntament amb les dates d'inscripció i la informació concreta de les mateixes.
- Dotar de rampa que faciliti l'accés de persones amb croses o cadires de rodes o bé tenir permanentment un servei d'atenció just a l'entrada per aquelles persones amb dificultat de mobilitat.
- Impartir formació quant a atenció al client a aquelles persones que estan en contacte directe amb l'usuari per millorar i homogeneïtzar el tracte i així generalitzar la bona percepció que els usuaris tenen actualment de l'atenció.
- Reduir, si fos possible, els temps d'espera durant els períodes de gran afluència de públic. Es pot facilitar la informació a través de punts informàtics accessibles als usuaris o oferint un filtre d'informació, bé exposat en els taulells d'anuncis, bé a través de personal assistent que oferís una primera orientació i si s'escau derivés al personal pertinent.
- Agilitzar la disposició d'informació vers l'opositor. Es percep cert retard en les publicacions de les convocatòries, dificultant la planificació dels estudis i provocant que l'usuari s'hagi d'adreçar amb molta freqüència a l'oficina per revisar llistes. Entenem que aquesta és una problemàtica externa i per tant no implica una gestió deficient de l'oficina. Tanmateix, cal esmentar que sí afecta a la gestió de les convocatòries i a la percepció que l'usuari té dels serveis que es donen a l'oficina.
- Optimitzar i ampliar les prestacions que pot oferir el sistema informàtic ampliant el ventall de funcions del mateix com el fet de poder facilitar les instàncies d'inscripció a través de correu electrònic i així reduir el nombre de desplaçaments dels usuaris.