

Els serveis d'atenció al públic; any 2002

Estudi encarregat per la Secretaria d'Administració i Funció Pública

Octubre de 2002

RPEEO 269

Els serveis d'atenció al públic: any 2002

octubre 2002

R. 269



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

GOVERNAR

ocuc@retemail.es
info@ocuc.org
www.ocuc.org

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

Auditoria de qualitat de serveis d'atenció al públic de la Generalitat de Catalunya

Oficina de Preinscripció Universitària

Generalitat de Catalunya
Institut d'Estadística
de Catalunya
Oficina R.58662

22 DES. 2003

Departament d'Estudis

Organització de Consumidors i
Usuaris de Catalunya

Barcelona, desembre de 2002

mbre de:

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



INDEX

	<i>Plana</i>
Informes de qualitat 2002	3
<u>Capítol I</u>	
• Presentació de l'oficina i marc d'intervenció	5
<u>Capítol II</u>	
• Objectius i disseny de l'estudi	9
<u>Capítol III</u>	
• Comparativa de resultats anys 2000 - 2002: Anàlisi descriptiva	21
<u>Annexes</u>	
• Material desenvolupat i aplicat per a la recollida d'informació	55

Informes de qualitat 2002

Introducció

L'any 2000, l'OCUC va rebre del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya, un nou encàrrec per donar continuïtat a la tasca iniciada l'any 1997: dur a terme una nova avaluació dels serveis d'atenció al públic que les oficines pertanyents o adscrites al Govern ofereixen als ciutadans. En aquella ocasió varen ser estudiades les següents dependències: Oficina de Preinscripció Universitària (Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la informació), Oficina Comarcal d'Osona (Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca), Institut Català de la Salut (Departament de Sanitat i Seguretat Social), i Oficina de Convocatòries d'Oposicions (Departament de Governació i Relacions Institucionals).

La realització d'estudis tenia per objectiu conèixer el grau de qualitat que aquests serveis ofereixen als ciutadans quant a l'atenció al públic, per tal d'introduir elements de control i millora a les tasques quotidianes així com a la gestió del servei en sí mateix. Els resultats foren, en general, positius.

De nou aquest any 2002, l'OCUC ha dut a terme una segona avaluació dels serveis anteriorment esmentats, (encara que no en la seva totalitat), per tal d'observar si s'han efectuat millores qualitatives entre els primers resultats (2000) i els que oferirem al llarg d'aquest informe.

Es d'esperar que en dos anys l'evolució hagi estat favorable i, per tant, satisfactòria en l'atenció a l'usuari. Es deduirà dels resultats si les millores es deuen realment a les propostes introduïdes per l'OCUC, amb la qual cosa podríem concloure que la proposta feta per aquesta organització ha estat escaient, o bé si han coincidit amb una renovació interna de caràcter evolutiu i generalista dels propis departaments.

Desenvolupament de l'estudi

En l'oficina avaluada, s'ha seguit una estructura de treball comuna per a totes elles. Aquesta s'especifica amb detall a cadascun dels capítols posteriors i resumint a grans trets són:

- Presentació de l'oficina i marc d'intervenció. S'ofereix en aquest capítol la informació general de la unitat avaluada, especificant-ne les funcions principals, competències i responsabilitats.
- Objectius i disseny de l'avaluació. Es refereix a la definició dels aspectes que cal analitzar en funció d'unes expectatives comunes a tots els serveis; s'ha considerat necessari tenir en compte les següents variables:
 - Procediment de les gestions.
 - Condicions de prestació dels serveis.

- **Valoració general.**

Seguidament es desenvolupa el mètode de treball escollit per aquesta avaluació.

- **Comparativa dels resultats.** Exposició gràfica i descriptiva comparativa de l'explotació estadística de les dades obtingudes a 2000 i 2002.
- **Discussió.** Valoració del conjunt d'informació presentada, incloent comentaris i propostes de millora que fan tant els usuaris entrevistats com l'equip tècnic de l'organització encarregada de la realització de l'estudi.

CAPÍTOL I

Presentació de l'Oficina de Preinscripció Universitària

1. Estructura de l'Oficina

L'Oficina de Preinscripció Universitària, ubicada al Passeig de la Zona Franca número 7 de la ciutat de Barcelona pertany al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya.

L'Oficina té Delegacions a Girona (Universitat de Girona), Lleida (Universitat de Lleida), Manresa (Escola Universitària Politècnica), Mataró (Escola Universitària d'Empresarials del Maresme), Tarragona (Universitat Rovira i Virgili), Tortosa (Delegació territorial d'Ensenyament de les Terres de l'Ebre), i a Vic (Universitat de Vic), on es consulten notes, assignacions de places i informació general dels tràmits a seguir. No obstant, és a l'oficina del Pg. de la Zona Franca on es porten a terme finalment les preinscripcions.

Els objectius principals de l'Oficina de Preinscripció Universitària són, entre d'altres:

- Assessorament sobre els tràmits adients per a la formalització de la preinscripció.
- Rebre les preinscripcions dels interessats a ingressar a la Universitat (canvis de centre, d'estudi, d'opció, de preferències).
- Informar sobre quins són els requisits que han d'acomplir aquelles persones que a través de vies alternatives no regulars volen accedir a uns estudis universitaris; estudiants provinents d'altres carreres, majors de 25 anys, estrangers, becaris, trasllats d'expedients.

2. Àmbits d'actuació: territorial, usuaris i serveis

L'àmbit territorial que abarca actualment l'Oficina seleccionada per a l'anàlisi d'aquest estudi, és Catalunya i les Illes Balears.

Quant al termini de presentació de sol·licituds de preinscripció universitària per part dels usuaris, aquest any s'han establert dues convocatòries:

- La convocatòria de juny de 2002 està compresa entre les dates del 15 de maig fins al 5 de juliol si es fa des de l'Oficina de Preinscripció Universitària. Del 15 de maig al 4 de juliol, si es realitza a les delegacions, i del 15 de maig al 7 de juliol si és formalitza mitjançant internet.
- La convocatòria de setembre de 2002 està compresa entre les dates del 25 al 27 de setembre si es fa per internet o a l'oficina. Del 25 al 26 de setembre, si es realitza a les delegacions.

D'altra banda, els canals d'accés que l'oficina de preinscripció ofereix als usuaris amb la fi de poder establir un contacte són:

- Principalment, a través de l'Oficina de Preinscripció Universitària i a les seves Delegacions ubicades a Girona, Lleida, Manresa, Mataró, Tarragona, Tortosa i Vic.
- Als centres universitaris¹.
- Finalment, es poden fer consultes per via telefònica i internet, a través de la seva adreça (<http://accesnet.gencat.es>) i pàgina web <http://dursi.gencat.net> o correu electrònic accesnet@correu.gencat.es.

Posteriorment, s'exposen les línies complementàries de servei que ofereix l'Oficina de Preinscripció Universitària per tal d'assegurar l'eficàcia de la prestació del servei als usuaris, entre d'altres informar de:

- Els terminis i tràmits a seguir per aquells usuaris que reuneixen els requisits exigits per la legislació vigent i que vulguin accedir a una Facultat, Escola Tècnica Superior o Escola Universitària.
- Els resultats de les successives assignacions de places de cadascuna de les convocatòries a través dels llistats anunciats.
- La documentació que cal portar en cas de reclamacions. A l'oficina i a les delegacions hi ha un model de sol·licitud a disposició dels interessats.
- Els tràmits a seguir per aquelles persones que vulguin accedir a una altra carrera universitària, a un cicle de grau superior; els que vulguin fer una simultaneïtat d'estudis, un canvi de carrera universitària, un trasllat d'expedient; també informar dels requisits i dates d'accés pels majors de 25 anys, i de les gestions específiques dels estrangers; sobre la documentació que cal portar quan s'està fora de termini i de les instàncies que s'han de cursar pel rectorat, entre d'altres.

⁽¹⁾ Encara que la preinscripció cal fer-la principalment a l'Oficina de Preinscripció Universitària o a qualsevol de les seves Delegacions, els alumnes que cursen actualment el darrer curs de Batxillerat LOGSE, o Formació Professional de 2n grau d'un Cicle Formatiu de Grau Superior poden rebre informació també en el seu centre.

3. La cooperació de "l'Oficina de Preinscripció Universitària" en l'estudi

L'equip va ser rebut per dos responsables de l'oficina; la senyora Mònica Garizuain i el senyor Jesús M. Prujà i Noè, als quals es van presentar els objectius de l'estudi i la metodologia de treball que s'utilitzaria per tal de dur a terme l'auditoria de qualitat. Es va demanar consell i participació per part de l'oficina i la resposta va ser molt satisfactòria; es van comprometre a col·laborar i facilitar-nos la tasca el màxim possible.

L'equip de l'OCUC va percebre l'interès dels responsables de l'oficina per introduir les propostes de millora que es deduïssin de l'estudi realitzat.

4. Treball de camp

El treball de camp desenvolupat amb els usuaris de l'Oficina de Preinscripció Universitària ha estat realitzat a les dependències situades al Passeig de la Zona Franca nº 7 de Barcelona.

La investigació psicosocial utilitza l'observació com a tècnica per a obtenir directament una sèrie de dades respecte a un fenomen o situació a avaluar. L'observació pot ésser participant o no participant (o seqüencial). En aquest estudi l'observació va ésser seqüencial, que consisteix en descriure directament un fenomen "des de fora". D'aquesta manera vam descriure d'una manera més àmplia i objectiva les condicions de prestació del servei.

Tanmateix, la base fonamental de l'estudi ho conformen les enquestes d'opinió administrades als usuaris del servei, el disseny de les quals es concreta en el següent capítol.

CAPÍTOL II

Objectius i disseny de l'avaluació

1. Objectius

1.1. Generals

Conèixer el grau de qualitat que té l'Oficina de Preinscripció Universitària, adscrita a la Generalitat de Catalunya, partint principalment de la percepció que té l'usuari/ària dels serveis que ofereix dita oficina quant a l'atenció, resolució de gestions i incidències que li són pròpies.

1.2. Específics

- a) Conèixer el grau de satisfacció del servei ofert al grup d'usuaris externs.
- b) Comparar els resultats d'enguany amb l'avaluació duta a terme l'any 2000, de la que se n'han seguit les mateixes pautes d'informació, i veure l'evolució seguida fins al dia d'avui pel que fa a la millora dels serveis.
- c) Aportar altres propostes que espontàniament hagin sorgit pel que fa a:
 - La percepció ciutadana sobre l'oficina
 - La percepció dels observadors/enquestadors de l'OCUC.

2. Orientacions metodològiques bàsiques

L'enfocament del desenvolupament de l'estudi que es presenta és qualitatiu i les seves principals característiques incideixen en el plantejament d'execució de les fases de la investigació.

Per tal d'assegurar-nos que les variables que es van analitzar durant l'auditoria de qualitat de 2000 mantenen les mateixes característiques internes, s'han utilitzat els mateixos protocols d'administració que aleshores.

Respecte a la reunió de dades s'ha comptat amb la observació i l'entrevista.

Quant a validesa, la investigació proporciona resultats vàlids, dades profundes, riques i reals. També l'estudi ha assegurat la fiabilitat entesa com a repetició de l'estudi per a valorar el grau d'estabilitat en la resposta.

Finalment, la generalització és entesa com transferibilitat de conclusions en condicions anàlogues a les característiques de la mostra definida pel desenvolupament de l'estudi.

2.1. Àmbit de la investigació

▪ Univers

L'Univers és, dins l'àmbit territorial de desenvolupament de l'acció, Catalunya i les Illes Balears, tots aquells usuaris que realitzen qualsevol tipus de gestió, mitjançant visita personal, a l'Oficina de Preinscripció Universitària.

▪ Població

Entenent per població, "El conjunt d'unitats sobre les quals es desitja obtenir certa informació." ²

La població seleccionada pel desenvolupament del nostre estudi es troba integrada per tots aquells usuaris que s'adrecen mitjançant visita personal a l'Oficina de Preinscripció Universitària del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya, amb l'objectiu principal de realitzar la preinscripció corresponent als estudis universitaris que pretenen realitzar.

▪ Mostra

La mostra ha estat configurada prenent com a referent la població indicada per tal d'afavorir i fer possible la representativitat de la mateixa.

La selecció de la mostra suposa extreure una fracció representativa de la població, és a dir, un grup que manté les característiques naturals de la mateixa en tots els seus trets fonamentals per tal d'assegurar des d'un punt de vista estadístic la possibilitat de generalització de conclusions.

Els usuaris que s'han adreçat a l'Oficina de Preinscripció Universitària, durant una de les dues convocatòries de l'any 2002, han esdevingut part de la mostra pel fet de trobar-se fent gestions al lloc seleccionat pel desenvolupament del nostre estudi.

2000- Mostra per prova pilot	20
Mostra per camp de treball	100
TOTAL 120 subjectes
2002- Mostra total per treball de camp 120 subjectes

⁽²⁾ VISAUTA, B. (1989): "Técnicas de Investigación Social", Barcelona, PPU, pp.144.

2.2. Instruments desenvolupats per a la recollida de dades i procediment d'aplicació

2.2.1. Procés d'elaboració dels protocols desenvolupats i aplicats

Tenint en compte els continguts de l'anàlisi a efectuar i l'enfocament qualitatiu requerit per la pròpia naturalesa de la informació, la construcció dels protocols desenvolupats per aquest estudi va estar basat en l'enquesta utilitzada l'any 2000, l'equip va seleccionar els ítems relacionats amb les dimensions objecte d'anàlisi per la seva validesa i fiabilitat per tal que fos possible realitzar la comparativa de qualitat del servei de l'Oficina de Preinscripció Universitària entre l'any 2000 i el 2002.

2.2.2. Característiques de disseny dels protocols

Els protocols o qüestionaris desenvolupats es defineixen com "L'instrument bàsic per a l'obtenció de dades a la investigació mitjançant l'enquesta. Es tracta d'un llistat de preguntes formulades a partir dels objectius de la investigació que s'aplica de la mateixa manera a tots els subjectes inclosos a la mostra"³.

Aquests protocols s'administren mitjançant entrevista, que es pot definir com, "L'administració d'un qüestionari per part de l'entrevistador, prèviament preparat, que és qui motiva al subjecte a formar part de l'enquesta, li formula les preguntes i anota les respostes".

La naturalesa de la informació a recollir, requereix el desenvolupament i l'aplicació d'un instrument semiestructurat, que integri ítems que permeti diferents graus de llibertat de resposta a l'entrevistat, com són:

- **Ítems oberts**, a través dels quals l'entrevistat transmet els seus coneixements i percepció respecte a la qüestió formulada.
- **Ítems tancats**, on s'ofereix a l'entrevistat l'opció d'escollir entre alternatives múltiples de resposta predeterminades en base a la informació recollida i valorada de les fases prèvies.
- **Ítems mixtos**, a través dels quals es dona una alternativa múltiple però oferint la possibilitat d'afegir comentaris sobre el tema a l'entrevistat.

Tanmateix, per la dificultat de l'anàlisi ulterior de la informació que suposa l'ítem obert, cap d'ells va ésser "obert" en la seva concepció metodològica pura, sinó que es va orientar la resposta de l'usuari tancant

³ Clemente, M. (1992): "Psicología Social. Métodos y Técnicas de Investigación", Madrid, Eudema, pp. 288.

al màxim la manera de formular les preguntes o requerir la informació amb la fi del compliment dels objectius de la investigació.

2.2.3. Estructura i continguts del protocol aplicat

Aquest protocol incidia en el coneixement d'una sèrie de variables crítiques als fins del desenvolupament d'aquesta investigació. La seva estructura i continguts s'exposen a continuació.

• Bloc 1

Correspon a "Dades personals". Aquest bloc està integrat per un total de quatre ítems, el recull dels quals s'ha considerat indispensable per avaluar el perfil tipus de l'usuari que es dirigeix a l'Oficina de Preinscripció Universitària. Concretament els ítems han estat inclosos per les següents raons metodològiques.

1.1 Sexe i edat.

Ens permet extreure el promig d'aquestes variables i així inferir quins són els valors modals en aquesta segona avaluació de la tendència i evolució d'aquestes variables. Considerem essencial per poder avaluar el servei que s'oferta en una institució, conèixer l'usuari-tipus que requereix aquests serveis.

1.2 Nombre de vegades que s'ha inscrit a la Universitat i raons per les quals s'ha decidit formar part del col·lectiu universitari

Aquest apartat està integrat per diverses alternatives amb opcions de resposta mixta. La raó d'inclusió d'aquest ítem és conèixer quins són els factors motivadors que porten als estudiants a escollir uns estudis universitaris concrets. També considerem important saber el nombre de vegades que l'estudiant s'ha inscrit a la universitat perquè ens basem en la hipòtesi que a major nombre de vegades, més negativa serà la seva percepció del conjunt del servei.

1.3. Trajectòria educativa

Aquest ítem tancat ens permet configurar amb major detall el perfil d'usuari-tipus que majoritàriament forma part del col·lectiu universitari. L'objectiu de conèixer si són subjectes que després de finalitzar una carrera decideixen començar-ne una altra o bé si ho fan per primer cop després de cursar altres estudis, ens ofereix la possibilitat de relacionar-ho amb la percepció i la motivació del subjecte en relació al món universitari i també amb el servei de l'oficina.

1.4. Incompatibilitats laborals

Aquest apartat de caràcter tancat ens permet obtenir el percentatge de subjectes que han de deixar la feina per dirigir-se a les oficines i si aquests han tingut algun problema amb els seus superiors pel fet de sortir en horari laboral. Depenent dels

obstacles amb què es trobin els usuaris, tindran una percepció o una altra sobre l'horari ofert per les oficines visitades.

- **Bloc 2**

Correspon a "Procés de tramitació de gestions", és a dir, variables referides al tipus de gestió que l'usuari extern a l'oficina ha anat a realitzar. Aquest bloc està integrat per un total de vuit ítems, el recull d'aquesta informació s'ha considerat indispensable per avaluar les característiques de les gestions concretes que l'usuari realitza a l'Oficina de Preinscripció Universitària. Concretament els ítems han estat inclosos per les següents raons metodològiques.

2.1. Coneixement dels tràmits per realitzar la preinscripció universitària
Ítem obert en el que s'explica a través de quin mitjà l'usuari ha sabut com realitzar la preinscripció universitària.

2.2. Informació rebuda per l'usuari sobre els tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió
Ítem tancat que concreta si l'usuari ha estat o no correctament informat en relació a la documentació, terminis de lliurament i lloc de gestió, oferint d'aquesta manera el nivell de coneixement que l'usuari rep abans d'iniciar els tràmits corresponents al propi procés de preinscripció. Si l'usuari tingués un coneixement precís de la documentació, els terminis i el lloc de lliurament, probablement podria realitzar la gestió amb més comoditat i per tant percebria el servei com a més satisfactori.

2.3. Possibilitat de realitzar la gestió per evitar desplaçar-se
Aquest ítem de tipus mixt, ens permet extreure dades sobre el coneixement que l'usuari té de l'existència dels mitjans disponibles per a portar a terme la gestió sense haver de desplaçar-se. Considerem que forma part d'un bon servei el fet d'oferir alternatives per evitar desplaçaments als usuaris amb dificultats de mobilitat.

2.4. Nombre de vegades que l'usuari ha hagut de desplaçar-se per solucionar la gestió
Aquest apartat el trobem dividit en dues parts, car s'ha considerat essencial per poder mesurar l'eficàcia del servei ofert per l'oficina. Hipotèticament, a més vegades s'hagi d'adreçar el subjecte per finalitzar la gestió, menys eficaç percebrà el servei. Es va configurar una segona part oberta per poder obtenir amb més detall els motius que porten a l'usuari a repetir el desplaçament.

2.5. Temps d'espera abans de ser atès en la gestió tramesa el dia de l'enquesta.
Aquest ítem de resposta múltiple ofereix dades importants respecte la qualitat del servei percebut pels usuaris. Podem inferir

que a més temps d'espera, més descontents del servei es mostraran els usuaris que conformen la mostra d'estudi. Per tant, si coneixem el nombre de vegades que l'usuari s'ha de desplaçar per realitzar una mateixa gestió i a més coneixem el promig de temps que s'ha d'esperar a ser atès cada vegada que es dirigeix a l'oficina, podrem distingir si els motius d'una probable percepció negativa són d'origen intrínsec o extrínsec a l'usuari.

2.6. Opinió vers la documentació a portar i omplir per tal de realitzar les gestions.

Pregunta tancada que ens permet extreure el promig i així inferir quina és la percepció que l'usuari té tant de la qualitat com de la quantitat de documentació a emplenar per tal de realitzar una preinscripció. Els resultats ens permetran conèixer si la documentació és un factor desmotivador per part dels estudiants.

2.7. Resolució del tràmit i coneixement de l'usuari sobre la finalització del mateix a la pròpia oficina.

Aquest ítem tancat ens permet conèixer el grau de satisfacció que té l'usuari amb la resolució de la gestió que es realitza a l'oficina.

2.8. Temps que ha trigat a realitzar la gestió.

Aquest ítem obert ens proporciona una mesura sobre el promig de temps d'espera de l'usuari en la realització de la seva gestió a l'Oficina de Preinscripció Universitària així com inferir com es troba l'usuari en situació d'espera. Inferim que un bon servei inclou una atenció en la que el temps d'espera sigui mínim.

• **Bloc 3**

Correspon a "Condicions de prestació del servei" que ofereix l'oficina, és a dir, variables referides a la naturalesa de les gestions i al marc institucional en què aquestes s'executen. Aquesta avaluació no és de gestions internes, sinó de totes aquelles condicions que afecten directament a l'usuari extern de l'oficina com és l'horari d'atenció a l'oficina, la facilitat d'accés, el tracte rebut, i l'estat de les instal·lacions, entre d'altres. Aquest bloc està integrat per un total de quatre ítems. El recull d'aquesta informació s'ha considerat indispensable per avaluar en quines condicions es tramiten les gestions a l'oficina. Concretament, els ítems han estat inclosos per les raons metodològiques que a continuació s'exposen.

3.1 L'horari d'atenció a l'oficina; millores que són necessàries en aquest àmbit.

Ens permet extreure informació relativa a l'horari que afavoreixi més a l'usuari en cas que l'existent no els sigui suficient. En aquest ítem de tipus tancat el subjecte enquestat escull l'opció sí/no, on mostra la seva conformitat/disconformitat amb l'horari establert. Es considera que d'aquesta manera s'obté el

percentatge que justificarà el fet de canviar la franja horària dependent del nombre de subjectes que així ho sol·licitin.

3.2. Condicions de les instal·lacions.

Dins aquest apartat s'avalua l'òptima comunicació de l'oficina, la claredat i visibilitat de les indicacions que hi ha dins l'edifici, la modernitat i bones condicions de l'estança, i la possible existència de barreres arquitectòniques. Es considera imprescindible per tal d'avaluar la qualitat d'un servei, conèixer quines són les condicions de l'oficina en què s'oferta el mateix. Dins l'apartat 3.2. s'inclouen 4 ítems de resposta dirigida, cadascuna amb opcions alternatives sí/no. L'opció a) avalua la ubicació de l'oficina, ja que es considera que si l'usuari s'ha de dirigir amb regularitat a l'oficina és important que aquesta estigui ben comunicada; la b), les indicacions dins l'edifici, ja que és important que l'usuari rebí senyals indicatives per dirigir-se a la finestreta o departament adequat; la c) se centra en les condicions de les instal·lacions per tal de saber si aquestes es consideren modernes i en bon estat. La informació que ens proporciona aquest apartat ens ajudarà a poder configurar la concepció de com els usuaris perceben les instal·lacions i, per tant, ens facilita una sèrie de punts favorables que cal mantenir i punts desfavorables sobre els quals s'han de proposar actuacions de millora. Finalment, l'opció d) avalua el reconeixement de barreres arquitectòniques, impediments en l'accés a les instal·lacions per persones grans o amb minusvalies; també s'inclou un apartat de resposta oberta on l'usuari pot expressar quines són les mancances que ha percebut.

3.3. Tracte rebut.

Aquest apartat avalua si el personal de l'oficina ha estat qualificat com amable i considerat pels usuaris als que han atès i la capacitat de canvi d'idioma del personal responsable d'atenció al client. Amb aquest ítem, doncs, podem obtenir el perfil del personal d'atenció al client i per tant inferir si aquest és un element que afecta negativament la percepció per part de l'usuari de les condicions de prestació del servei.

3.4. Ampliació de personal d'atenció a l'usuari extern.

Ítem d'alternativa de resposta dicotòmica (sí/no) on es demana al subjecte si creu adient incloure personal fora dels mostradors que ajudin a complimentar les sol·licituds d'ingrés a la universitat o resolució de dubtes. Si el percentatge de respostes afirmatives és majoritari s'inferirà que existeix una percepció quant a manca de persones a disposició de l'usuari que haurà de ser tractada en les propostes de millora.

- **Bloc 4**

Correspon a "Valoracions generals", és a dir, variables referides a impressions, canvis i comentaris del conjunt de la gestió tramitada. Aquest bloc està integrat per un total de dos ítems. El recull d'aquesta informació s'ha considerat indispensable per valorar conjuntament la percepció que té l'usuari respecte a l'Oficina de Preinscripció Universitària. Concretament les preguntes han estat incloses per les següents raons metodològiques:

4.1. Canvis per millorar el conjunt de la gestió.

Aquesta pregunta de resposta oberta proporciona un coneixement detallat de les possibles millores o canvis que l'usuari considera necessaris. D'aquesta manera podrem saber quines són les propostes de forma totalment directa en base a l'experiència i opinió de l'usuari en aquell moment.

4.2. Comentaris i altres consideracions.

Aquest ítem obert es va confeccionar no només per ampliar la informació per part de l'usuari, i per tant, facilitar que aquest pugui afegir espontàniament una sèrie de suggeriments al conjunt del qüestionari. També és una eina per l'entrevistador, és a dir, un espai obert per tota aquella informació que al llarg de l'enquesta el subjecte va subministrant i que no es pot incorporar, sigui pel contingut o pel format, en cap ítem anteriorment contemplat. A més a més, el fet que l'entrevistat s'interessi per donar resposta a aquest ítem de cloenda, indicaria que vol fer rellevant algun aspecte determinat del servei ofert per l'oficina.

2.3. Taula fases d'estudi i calendari d'execució

S'adjunta a continuació taula resum de les fases executades per a dur a terme l'estudi de qualitat des de l'any 2000. Cadascuna de les mateixes desglossa les subfases específiques amb el calendari de realització corresponent. Tot seguit s'exposa breument la descripció de les mateixes.

- La primera fase "Disseny d'estudi: Metodologia, mostra d'anàlisi i instruments" ha comprès el desenvolupament teòric i metodològic del projecte. Tots els instruments d'avaluació han estat dissenyats seguint tècniques d'investigació social clàssiques i específiques pels àmbits concrets que aquí s'han avaluat.
- La segona fase "Estudi i Fases de desenvolupament" és el treball de camp pròpiament dit. L'execució de l'estudi dels anys 2000 i 2002.
- "Resultats i Anàlisi descriptiva", és a dir, compilació i organització de la informació obtinguda per tal d'obtenir estadístics i percentatges d'incidència, a partir dels quals poder inferir resultats que més tard puguin ser generalitzats.

- "Conclusions i informe final" fase que ha inclòs les propostes de millora resultants de l'avaluació duta a terme.

2000: Fases de l'estudi i calendari d'execució

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

SUBFASES	CALENDARI
Identificació i determinació de l'àmbit d'estudi	juliol 2000
Selecció de la mostra de l'estudi	juliol 2000
Predisseny d'enquestes	juliol 2000
Administració prova pilot	juliol 2000
Redisseny d'enquestes	juliol 2000
Fiabilitat i validesa d'instruments de mesura	juliol 2000

"Estudi i Fases de desenvolupament"

SUBFASES	CALENDARI
Planificació i organització del treball de camp	octubre 2000
Realització d'entrevistes personalitzades	octubre 2000

"Resultats de l'estudi: Anàlisi descriptiva"

SUBFASES	CALENDARI
Compilació de dades i tabulació	octubre – novembre 2000
Anàlisi qualitativa i quantitativa de dades	novembre – desembre 2000

"Conclusions i Realització de l'informe final"

SUBFASES	CALENDARI
Elaboració d'informe final i conclusions	novembre – desembre 2000

2002: Fases de l'estudi i calendari d'execució

"Estudi: Fases de desenvolupament"

SUBFASES	CALENDARI
Planificació i organització del treball de camp	juny 2002
Realització d'entrevistes personalitzades	juliol 2002 / setembre 2002

"Resultats de l'estudi: Anàlisi descriptiva"

SUBFASES	CALENDARI
Compilació de dades i tabulació	setembre 2002
Anàlisi qualitativa i quantitativa de dades	octubre 2002

"Conclusions i Realització de l'informe final"

SUBFASES	CALENDARI
Elaboració d'informe final i conclusions	octubre / novembre 2002

CAPÍTOL III **Anàlisi Descriptiva**

Presentem a continuació els resultats comparatius de l'auditoria de qualitat del servei de Preinscripció Universitària de la Generalitat de Catalunya per als anys 2000 i 2002. La segona avaluació assenyala els canvis més destacats de l'entitat en el transcurs d'aquest període de forma directa i clara.

Les gràfiques comparatives que s'exposen al llarg d'aquest capítol, mostren els valors dels percentatges obtinguts de l'explotació estadística de les dades.

El contingut de les preguntes és essencialment el mateix en els dos períodes, tot i que ha sofert algunes modificacions. Això s'evidencia en la comparativa de gràfiques. També s'inclouen apreciacions de les dades més contrastades, aquelles que han variat significativament entre la primera i la segona avaluació.

El nombre de subjectes que conforma la mostra escollida per a l'estudi de l'oficina estudiada ha augmentat considerablement de la de l'any 2000, ja que al fer-ho, els resultats esdevenen més fiables i generals.

Seguidament es presenten els resultats de l'avaluació obtinguts de l'explotació estadística de les dades recollides al llarg del desenvolupament de l'estudi en les seves diverses etapes.

Els resultats del treball de camp descriuen la percepció que té l'usuari que realitza qualsevol tipus de gestió de manera presencial a l'oficina. Aquesta anàlisi ha combinat un ventall de percentatges estadístics, il·lustracions gràfiques i l'exposició descriptiva per a cadascuna de les variables i dimensions.

Anàlisi descriptiva

Com ja s'ha indicat a l'apartat on s'exposa la metodologia, els qüestionaris han estat administrats sota condicions naturals a 121 usuaris. Per condicions naturals entenem tant l'absència de manipulació de variables d'entorn com les relatives als subjectes que integren la mostra d'estudi. Es tracta, doncs, d'observar i analitzar les situacions objecte d'anàlisi en les pròpies condicions en les quals es produeixen.

Els resultats de l'anàlisi de dades que es presenten a continuació s'organitzen amb la següent pauta.

1. Reproducció literal de l'ítem a analitzar

En primer lloc, es presenta una reproducció de l'ítem o pregunta que es va administrar a l'usuari extern de l'Oficina de Preinscripció Universitària de Barcelona.

Cal remarcar l'existència d'ítems que per les seves característiques disposen de dues o més alternatives de resposta, l'estructura interna d'aquest tipus de pregunta és en si mateixa un procés de filtratge d'informació, d'allò més general a lo més específic, la tècnica de "*l'embut*" al que fem referència a l'apartat de metodologia, que és també d'aplicació a l'ítem aïlladament considerat.

2. Il·lustracions gràfiques

L'exposició gràfica es representa com a diagrama de barres o histograma alçat, amb els percentatges totals o proporcions comparant els resultats dels anys 2000 i 2002.

3. Descripcions

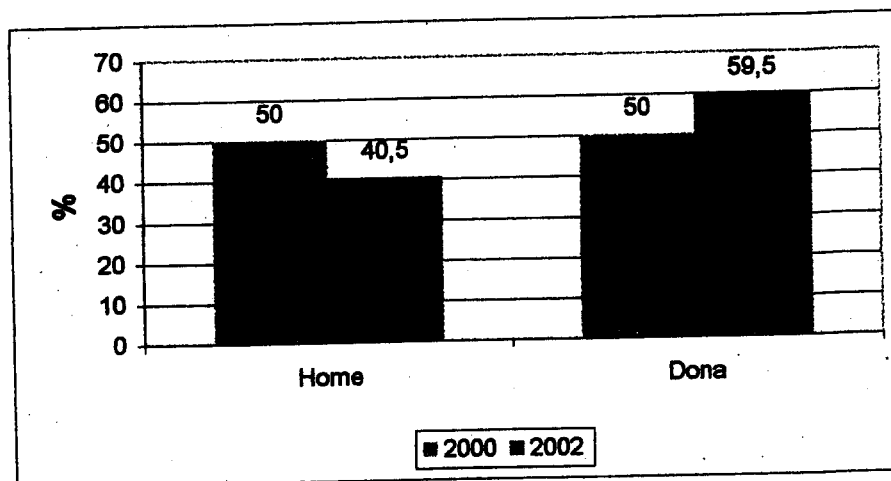
Aquesta descripció és la traducció en paraules de les xifres presentades en gràfiques prèviament.

4. Consideracions / propostes de millora

Propostes, suggeriments i consideracions fetes per l'equip tècnic de l'OCUC en funció de totes les dades presentades, les aportacions dels enquestats i les pròpies observacions.

BLOC 1 "Dades personals"

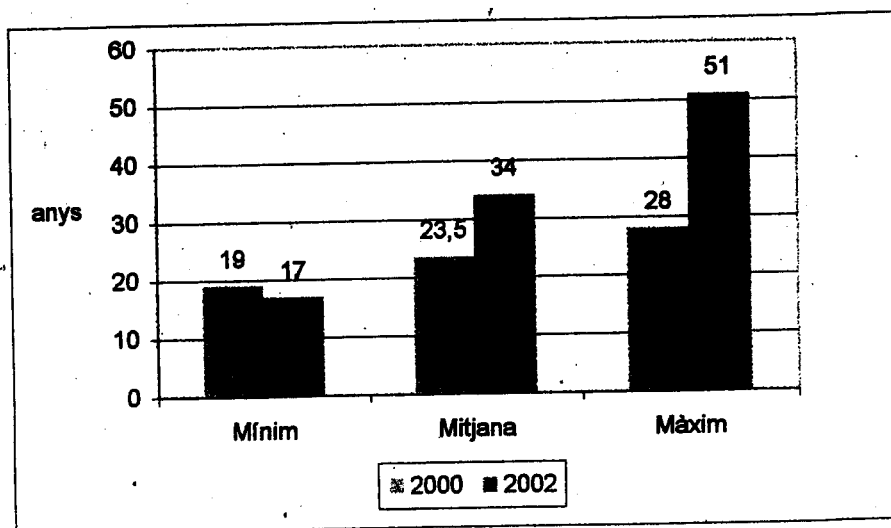
1.1. Sexe H / D



Gràfica 1

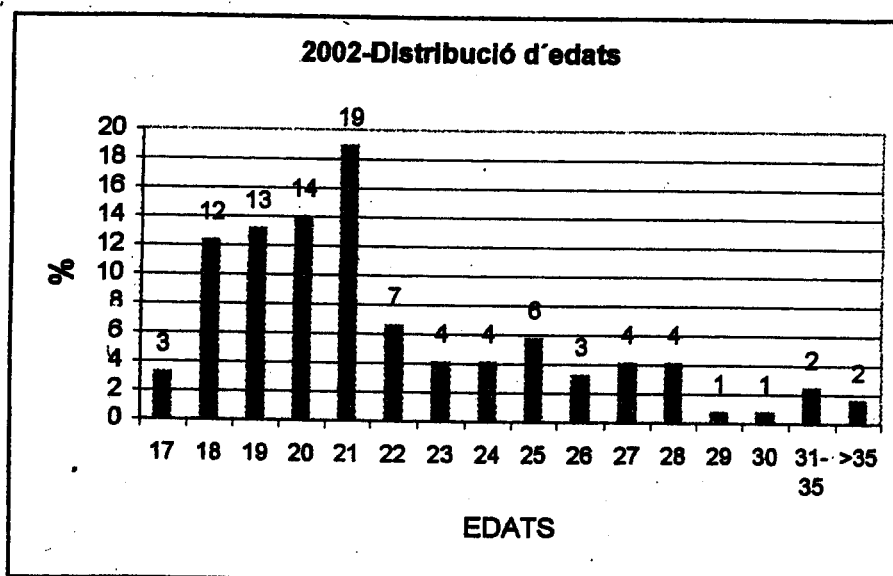
Els percentatges de la gràfica mostren un augment en el percentatge de dones que volen accedir a la universitat; aquesta diferència es dona en gairebé 10 punts per sobre de l'any 2000.

- Edat



Gràfica 2

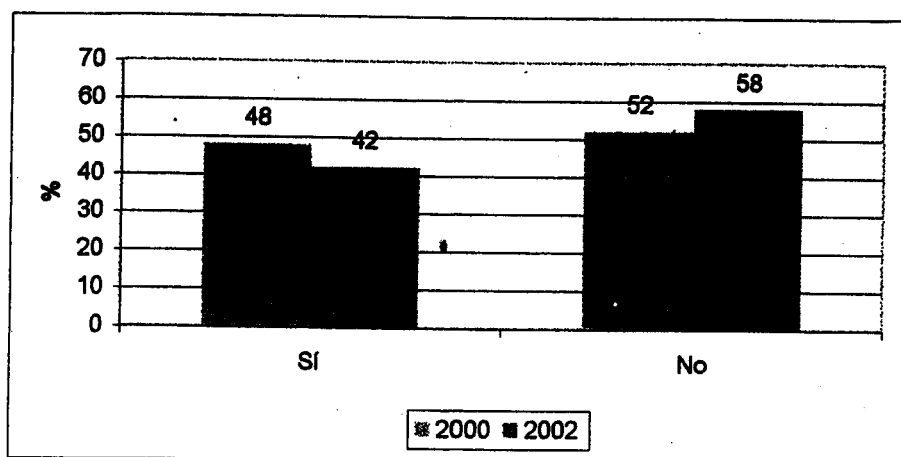
2002: Desglossament de freqüències



Gràfica 3

S'ha donat una major diversitat d'edat en aquesta segona avaluació: L'any 2000 la mostra analitzada tenia edats compreses entre 19 i 28 anys, mentre que el 2002 s'amplia a una franja d'edats d'entre 17 i 51 anys. Aquest canvi queda reflectit en el càlcul de la mitjana (gràfica 2), on podem observar que el promig ha augmentat en més de 10 punts.

4.2. És la primera vegada que s'inscriu a la Universitat? Sí / No

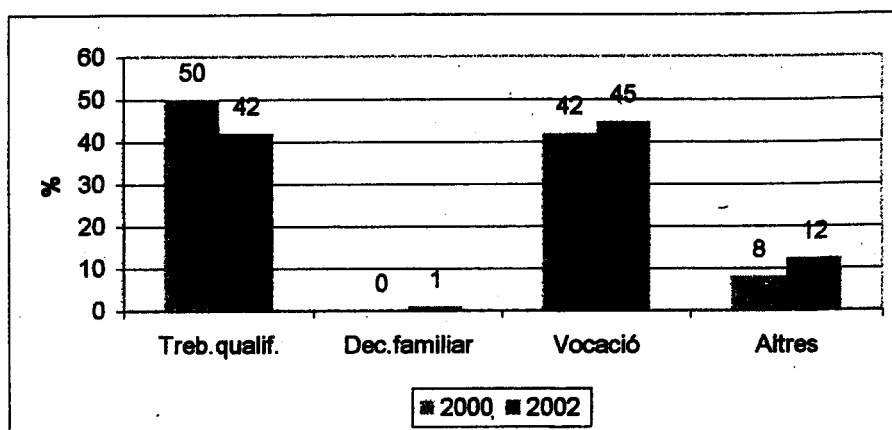


Gràfica 4

Dels resultats d'aquest ítem es desprèn que, a diferència de l'any 2000, ara ha augmentat lleugerament el nombre gent que s'inscriu a la Universitat més d'una vegada. Per altra banda, els que ho fan per primer cop han disminuït en un 6% l'any 2002.

- Per què ha decidit entrar a la Universitat?

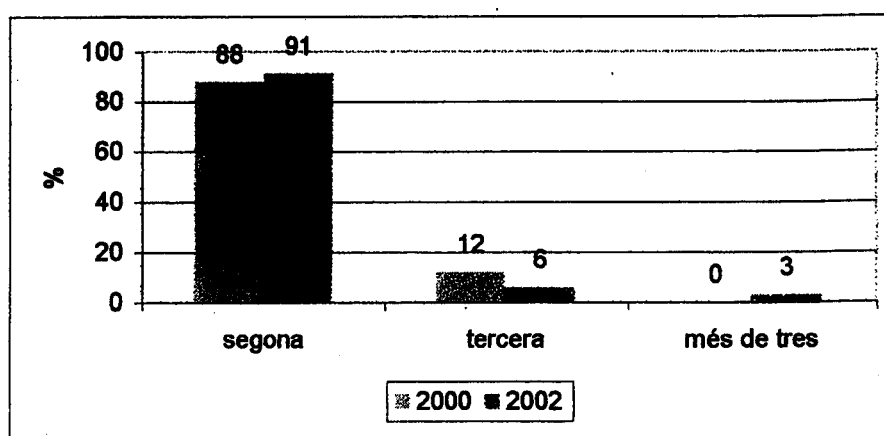
- a) **Per poder accedir a un lloc de treball qualificat**
- b) **Per decisió familiar**
- c) **Per vocació professional**
- d) **Altres**



Gràfica 5

Les proporcions obtingudes mostren que les preferències de la gent que s'inscriu per primera vegada a la Universitat han variat respecte l'any 2000. Fa dos anys la motivació principal dels usuaris enquestats era trobar una feina qualificada, aquesta opció ha disminuït lleugerament en l'actualitat, incrementant per altra banda la relativa a la vocació professional.

- En cas de resposta negativa, - Quantes vegades s'ha presentat?



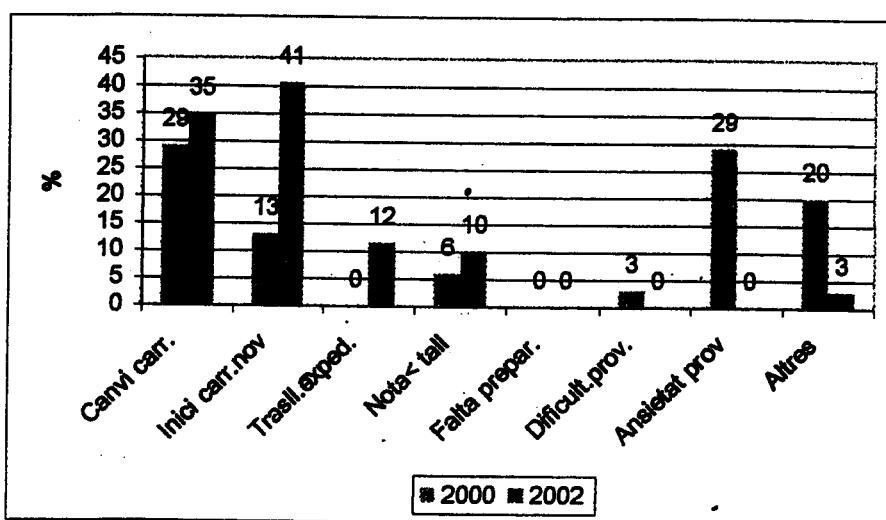
Gràfica 6

Del grup de persones que no s'inscriu per primer cop a la Universitat (recordem la gràfica 4), ho fan per segona vegada en un 91% dels casos. També observem un descens del percentatge per a "tercera" opció respecte a l'any

2000, i l'aparició d'alguns usuaris que realitzen la preinscripció universitària per quarta vegada.

- Per què s'ha presentat més d'una vegada?

- a) Per canviar de carrera
- b) Per iniciar una carrera nova
- c) Per trasllat d'expedient
- d) Nota inferior al punt de tall
- e) Falta de preparació
- f) Dificultat en les proves
- g) Ansietat davant les proves
- h) Altres



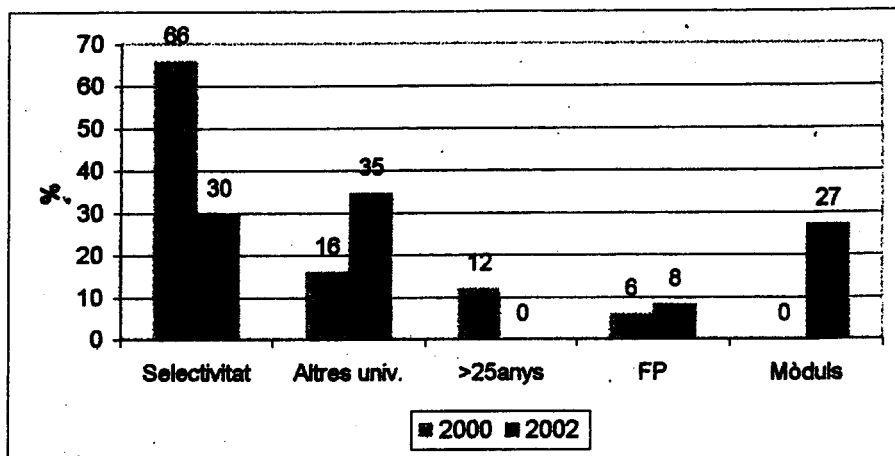
Gràfica 7

Els usuaris que accedeixen a la Universitat per segona o més vegades, ho fan principalment per "Iniciar una carrera nova", aquesta opció s'ha triplicat en l'any 2002, i per "Canviar d'estudis" dada que també ha augmentat considerablement el percentatge.

Hi ha d'altres opcions que també cal considerar com son: El trasllat d'expedient i tornar a intentar la matrícula amb una nota superior a la de l'any anterior, amb una proporció de 12 i 10% respectivament.

Trajectòria educativa:

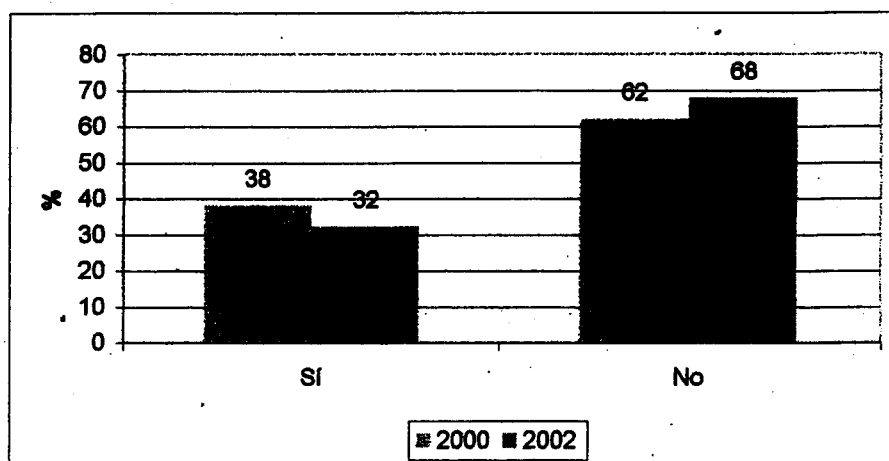
- a) Batxillerat / Selectivitat
- b) Altres estudis universitaris
- c) Majors de 25 anys
- d) Formació Professional
- e) Mòduls de cicle superior



Gràfica 8

Enguany els percentatges mostren un canvi considerable quant a la forma d'accés a la universitat. Mentre que l'any 2000, l'accés a la universitat es feia majoritàriament des de les proves de selectivitat, la via més comuna en el 2002 és per mitjà d'altres estudis universitaris. Cal destacar que en aquesta segona avaluació, cap usuari es presenta a la universitat per accés a majors de 25 anys i que un gran nombre d'individus ho fan a través dels mòduls de cicle superior (degut al canvi de sistema educatiu).

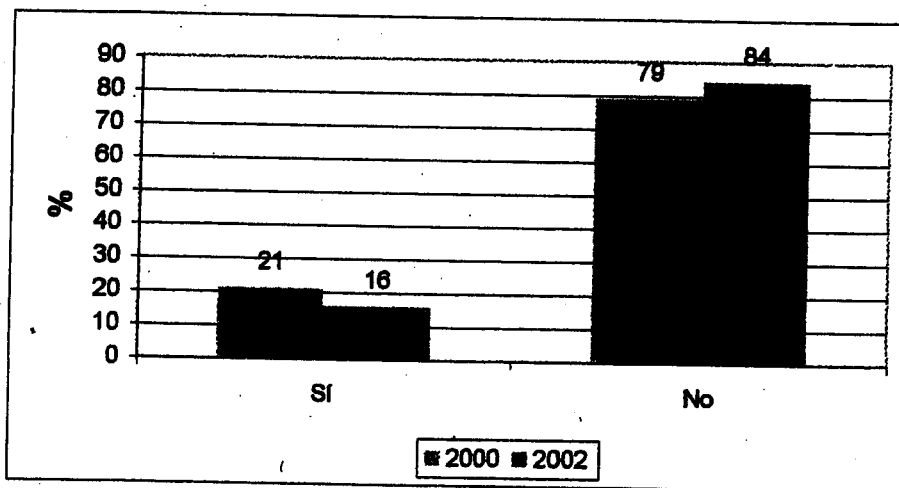
4.6. Hauria d'estar treballant en aquests moments? Sí / No



Gràfica 9

Gairebé no ha variat el percentatge d'usuaris de l'oficina que treballa i estudia a la vegada, confirmant-se la mateixa tendència que teníem a l'any 2000.

- En cas afirmatiu, li han posat algun impediment pel fet de sortir en hores de feina per realitzar aquesta gestió? **SI / No**

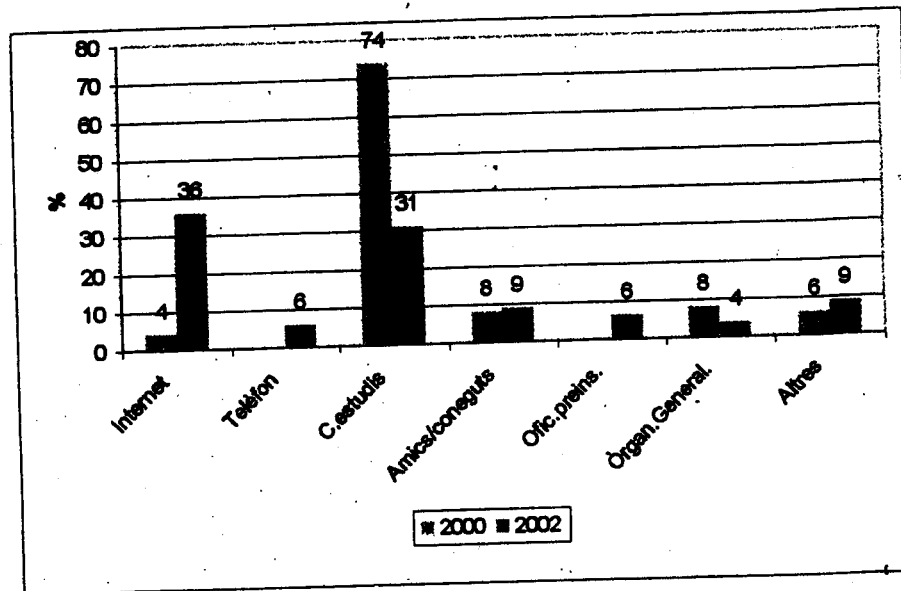


Gràfica 10

Dels usuaris de l'oficina que haurien d'estar treballant en el moment de fer el tràmit (veure gràfica 9), es detecta que la gran majoria, a l'igual que l'any 2000, no ha tingut problemes per a sortir en horari laboral i realitzar la gestió burocràtica. Tanmateix, i per tal de minimitzar al màxim tot allò percebut com una deficiència, s'extreu, a partir del 16% que afirma haver tingut problemes laborals per adreçar-se a l'oficina, que convindria revisar l'horari d'atenció al públic i oferir un ventall més adient a les necessitats dels usuaris.

BLOC 2 "Procés de tramitació de gestions"

2.4. Per quin mitjà d'informació ha sabut com realitzar la seva preinscripció?



Gràfica 11

Dels resultats obtinguts podem observar una major diversificació quant a la font d'informació en relació als resultats obtinguts l'any 2000. El centre d'estudis propi i internet són les dues vies principals mitjançant les que la gent aconsegueix més informació. Aquesta situació és molt diferent a la de l'any 2000, en la qual els estudiants eren informats principalment des del seu propi centre d'estudis.

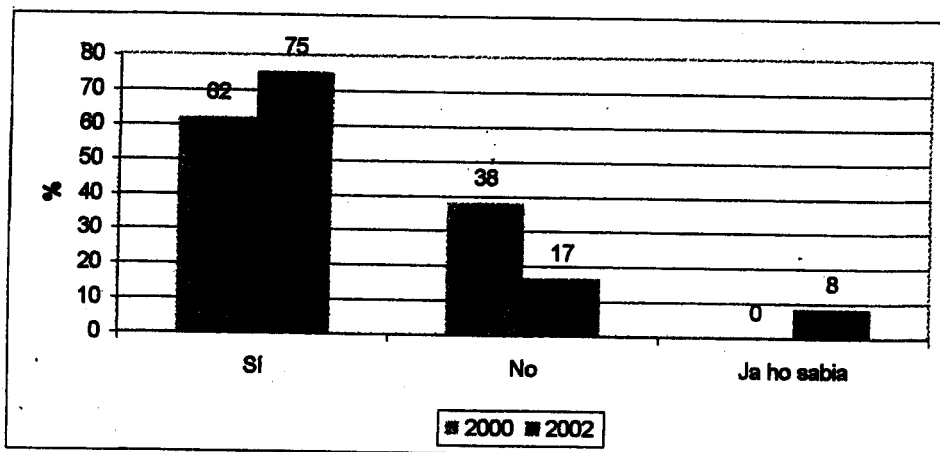
Internet ha obtingut l'evolució més important, creixent en un 32%. Els percentatges de la resta d'optatives de resposta (telèfon, amics, oficina de preinscripció, organismes de la Generalitat i altres) també han crescut el 2002, però en menor proporció.

→ Valoració OCUC

- És favorable l'evolució que han fet les telecomunicacions com a sistemes d'informació, gestió i servei. Ja es va demanar en l'avaluació feta l'any 2000 que es facilitessin diversos canals que poguessin subministrar, prèvia preinscripció, informació detallada de tot el procediment, documentació i terminis de lliurament. L'augment de consultes a través d'internet i el telèfon demostra que s'ha corregit de manera satisfactòria aquesta mancança detectada.

2.2. L' han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió?

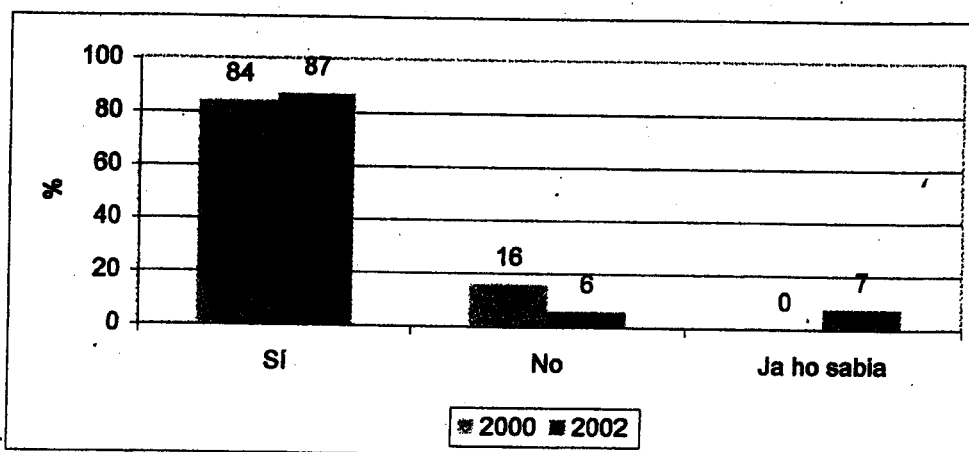
- Documentació Sí / No



Gràfica 12

Podem observar que en la segona avaluació realitzada a l'Oficina de Preinscripció Universitària, el nombre d'usuaris que afirmen haver estat informats correctament ha augmentat en un 13%. També es pot destacar l'augment del percentatge d'usuaris que ja coneixien els tràmits de la gestió. Aquests resultats ens indiquen una millora generalitzada del servei.

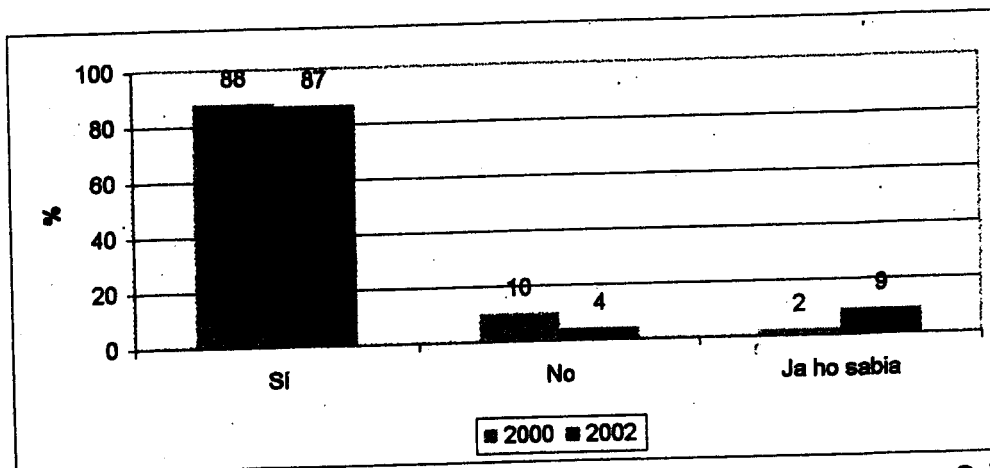
- Terminis de lliurament Sí / No



Gràfica 13

En comparació a l'estudi de l'any 2000, ha disminuït més del 50% el nombre d'usuaris que afirma no haver estat ben informat en referència als terminis de lliurament de documentació. Cal destacar també un nou grup d'usuaris (7%) que ja coneix (per altres vies) quins són aquests terminis. Per tant els resultats són força satisfactoris també en aquest aspecte.

- Lloc Sí / No



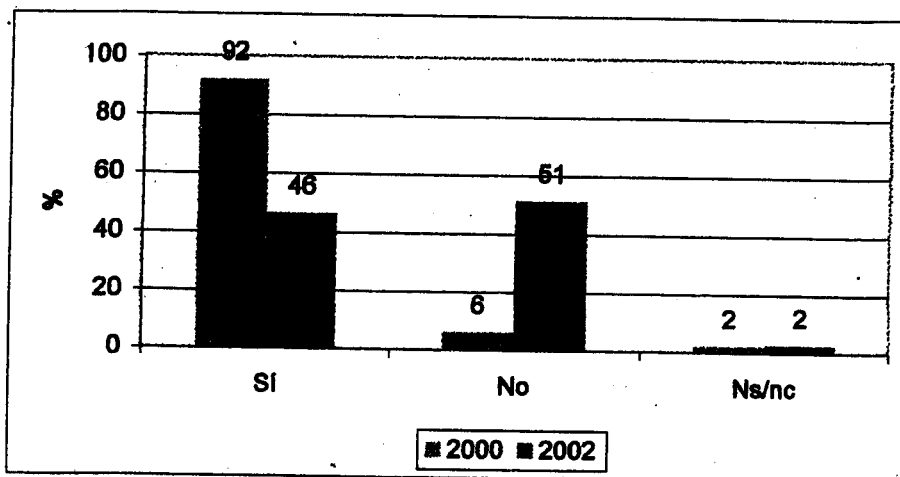
Gràfica 14

Observem una sensible millora quant a la disminució en 6 punts de la resposta negativa. Tanmateix i com en casos anteriors, els usuaris sembla que coneixen una mica millor on han d'adreçar-se gràcies a les consultes (abans d'adreçar-se a les oficines) que s'han realitzat per internet i telèfon.

➔ **Valoracions OCUC**

- Tot i que s'ha satisfet en gran mesura la percepció dels usuaris en referència als aspectes esmentats, reiterem la necessitat de reduir al màxim els buits d'informació que deriven en malentesos, especialment quant a la documentació necessària per realitzar les preinscripcions. El fet que un 17% de persones tingui problemes al respecte, apunta que cal reforçar els sistemes de comunicació i informació. Tal i com indicaven alguns usuaris, en la pàgina d'internet no quedaven explicades totes les dades amb prou claredat.
- Manténir la resta de criteris, ja que la percepció del públic és que aquests aspectes funcionen força millor que en la primera avaluació.

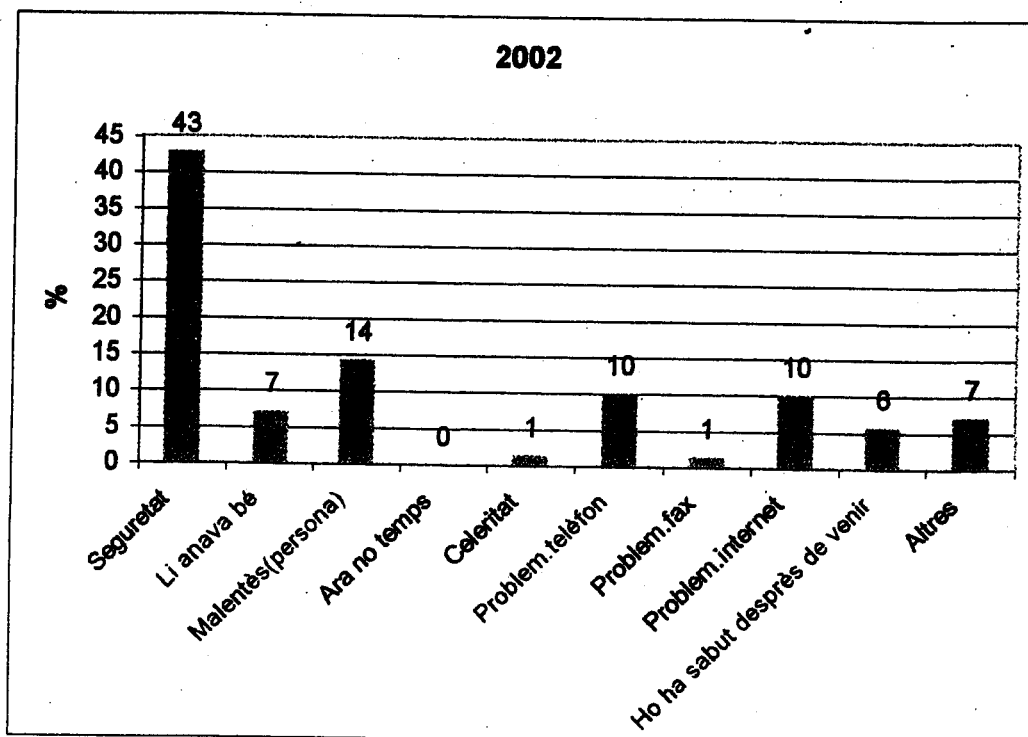
7.3. Podria haver fet aquesta gestió sense haver de desplaçar-se?
Sí / No



Gràfica 15

Les dades sobre la possibilitat de fer les gestions a distància, mostren que hi ha una percepció negativa en aquest sentit; Els usuaris que creuen no poder fer la gestió sense haver de desplaçar-se ha augmentat en un 45% per a l'avaluació de 2002. En conseqüència s'ha reduït a gairebé la meitat el nombre d'usuaris que afirma poder fer la seva gestió sense desplaçar-se.

- Per què ha vingut personalment?



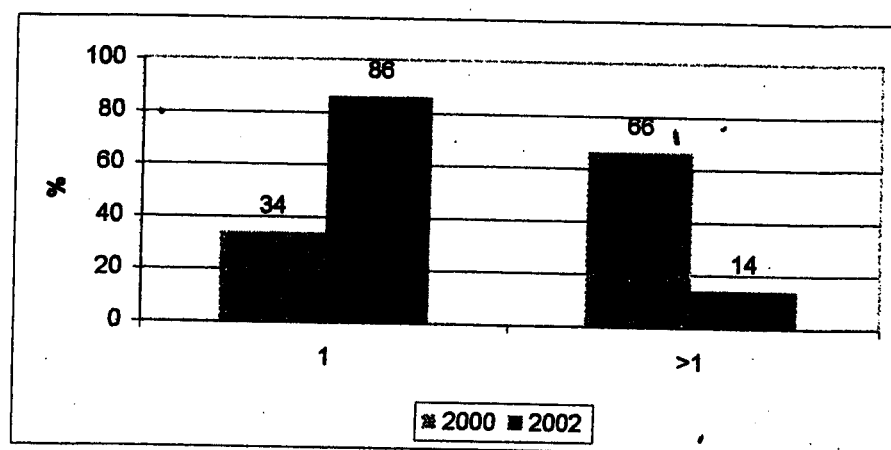
Gràfica 16

D'entre els usuaris que coneixen la possibilitat de realitzar la gestió sense haver de dirigir-se a l'oficina de Preinscripció Universitària, gairebé la meitat s'hi ha dirigit igualment per assegurar-se'n; en menors proporcions, perquè hi ha hagut malentesos o per problemes en les gestions.

➔ Valoracions OCUC

- Tot i la satisfactòria evolució quant a implantació de noves tecnologies, cal millorar en certa mesura les comunicacions a distància (fax, internet, telèfon), bé quantitativament, a través de la pròpia infraestructura (ampliació de línies), bé per la gestió interna que realitza el personal d'aquestes eines. Els canals de comunicació han de ser suficientment amplis per cobrir les necessitats del gran nombre de subjectes que es matriculen, tenint en compte el reduït període de preinscripció.
- Millorar la informació que rep l'usuari sobre aquestes facilitats. Tal i com va esbrinar l'equip tècnic de l'OCUC, existia la possibilitat d'utilitzar el correu certificat, però la majoria d'estudiants no en tenien constància.

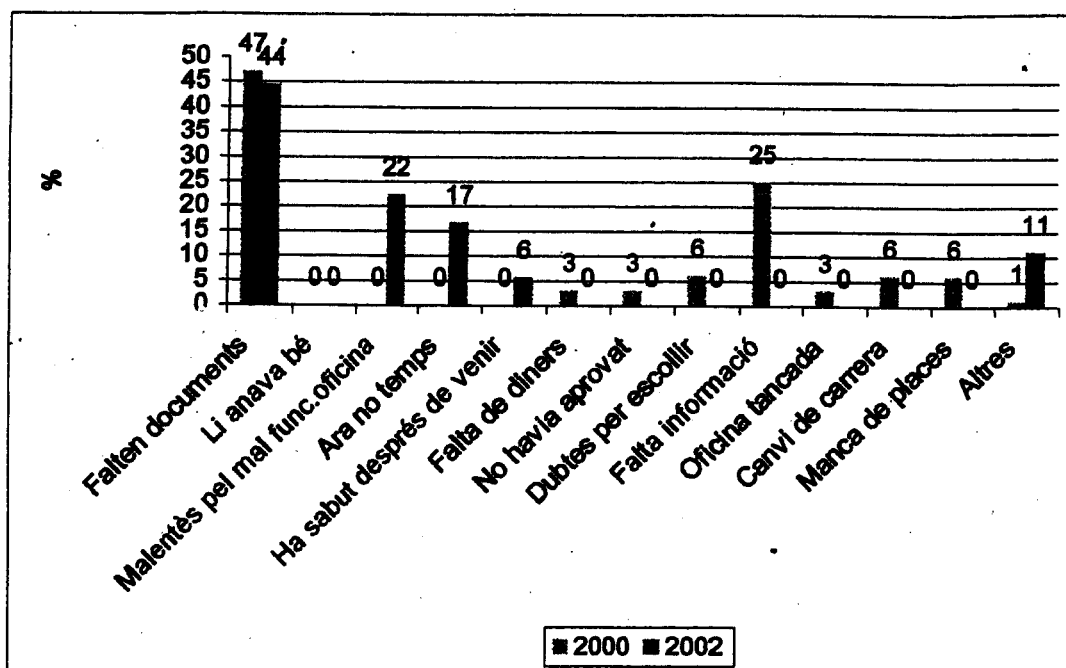
Quantes vegades s'ha desplaçat per solucionar la gestió d'avui?



Gràfica 17

Les dades mostren que l'Oficina de Preinscripció Universitària ha millorat molt favorablement en aquest aspecte. La gestió completada en una sola visita ha augmentat més d'un 50%.

- Si ha estat més d'una vegada, per quin motiu?



Gràfica 18

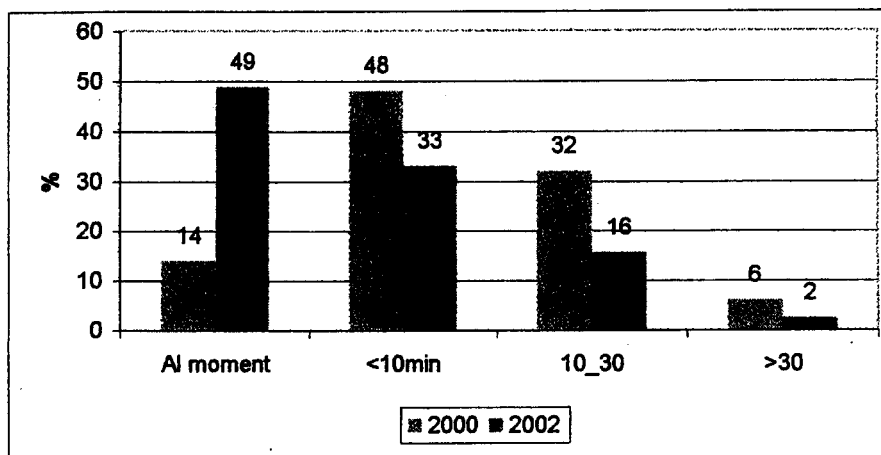
La principal raó, en totes dues avaluacions, per la qual els ciutadans es dirigeixen més d'una vegada a l'oficina de Preinscripció Universitària, és per aportar la documentació necessària. La resta de causes són molt diverses, però en línies generals es deu a problemes d'informació o comunicació entre els usuaris i el personal intern de les oficines.

➔ Valoracions OCUC

- **Mantenir les formes de treball que han afavorit que en dos anys els usuaris realitzin les gestions pertinents a la preinscripció en una sola visita. Les dades evidencien que aquest aspecte ha millorat molt.**
- **Cal estudiar les causes per les que es produeixen alguns defectes de comunicació, els quals són les principals raons que fan que l'usuari hagi de realitzar part de la gestió més d'una vegada. El llenguatge, entès com la manera més òptima d'expressar un missatge assegurant que el receptor ho compregui en la seva totalitat, és un element que cal revisar en l'Oficina de Preinscripció Universitària. És necessari que la informació que s'ofereix tant a nivell telefònic, d'internet o personal, sigui del tot correcta i detallada. Els usuaris que perceben que han estat mal informats, es veuen obligats a repetir les cues o fins i tot perdre la possibilitat de matricular-se en el moment que els hi pertoca.**

7.5. L' han atès:

- a) Al moment
- b) En menys de 10 minuts
- c) Entre 10 i 30 minuts
- d) Més de 30 minuts



Gràfica 19

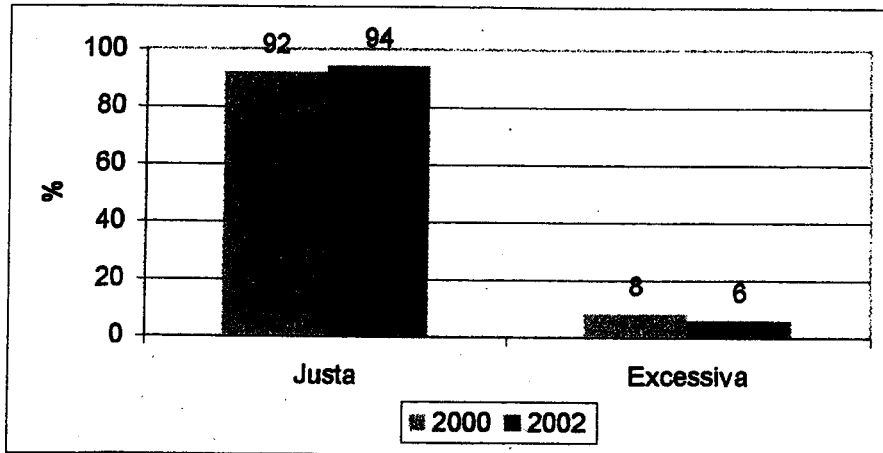
Els resultats obtinguts mostren una reducció molt significativa del temps que els usuaris han d'esperar abans de ser atesos en comparació als resultats de 2000. La major proporció d'usuaris són atesos al moment, i en tot cas, un 82% del total de la mostra es atesa en menys de 10 minuts.

➔ **Valoracions OCUC**

- **Mantenir la celeritat en l'atenció directa, especialment fent un esforç en dates claus de màxima aflluència (l'enquesta no ha deixat constància d'aquest fet, però l'estudi qualitatiu paral·lel fet pels tècnics de l'OCUC ha observat aquest aspecte).**
- **Mantenir els nivells de qualitat, tant importants o més que els de rapidesa d'atenció: No seria eficaç per l'usuari haver d'esperar poc temps però tornar a desplaçar-se per causa d'un malentès.**

La documentació que ha hagut d'emplenar i portar creu que és:

- a) La justa
- b) Excessiva

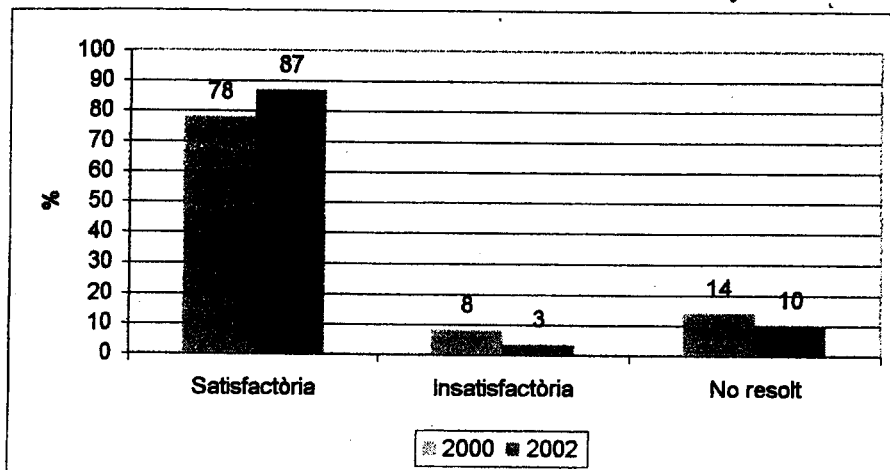


Gràfica 20

La percepció dels subjectes enquestats sobre la documentació que han de trametre no ha variat substancialment en aquesta nova avaluació, la gran majoria continua considerant-la com a justa. La quantitat de documents aportats pels usuaris a l'hora de fer la preinscripció sembla ser necessària i suficient.

2.7. El tràmit ha estat resolt:

- a) Satisfactòriament**
- b) Insatisfactòriament**
- c) Encara no ha estat resolt**



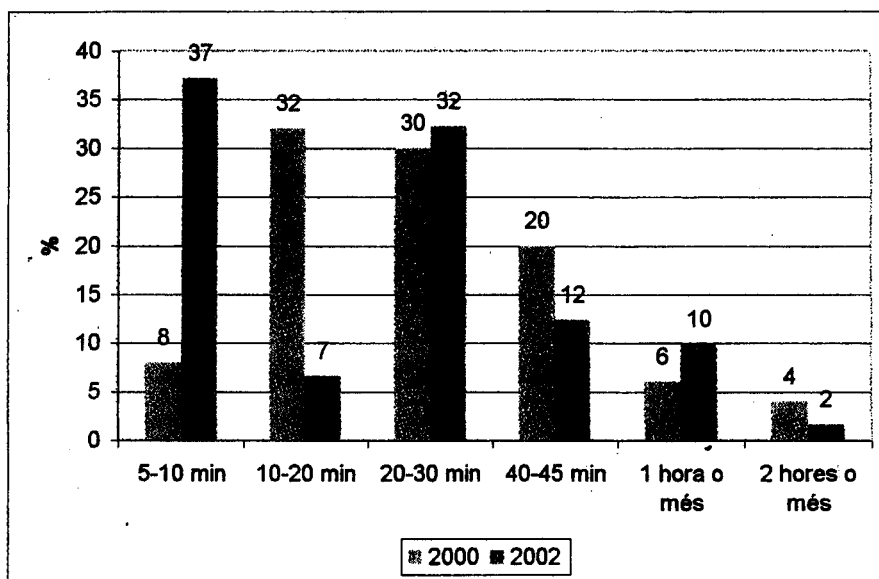
Gràfica 21

Les dades indiquen una lleugera millora quant a la percepció de l'usuari de la resolució de la seva gestió. En l'avaluació del darrer any hi ha hagut un augment de gairebé 10 punts en la categoria "Satisfactòria". Tanmateix encara hi ha un 13% dels usuaris que no resol la seva gestió el dia de realitzar l'enquesta o la resol insatisfactòriament.

→ Valoracions OCUC

- **Mantenir aquesta tendència positiva, ja que les dades confirmen que durant dos anys els esforços per realitzar les gestions dels tràmits amb eficiència, beneficia els usuaris dels serveis.**
- **Cal preguntar-se per què un 13% dels usuaris no s'han posicionat dins la categoria de "Satisfactòria". Tornem a insistir en la importància de la comunicació per a que la gestió sigui completa i satisfactòria.**

Quant temps ha passat des de l'inici fins al tancament de la gestió d'avui?



Gràfica 22

Els resultats observats en la gràfica anterior, evidencien un canvi molt significatiu de dades respecte l'avaluació de 2000. Per una banda, ha augmentat molt el grup d'usuaris que triguen entre 5 i 10 min. en realitzar la gestió, per altra banda i a l'extrem oposat del ventall de respostes, encara hi ha un 10% d'usuaris que triga una hora o més en finalitzar la gestió i un 32% ho fa entre 20 i 30 min.

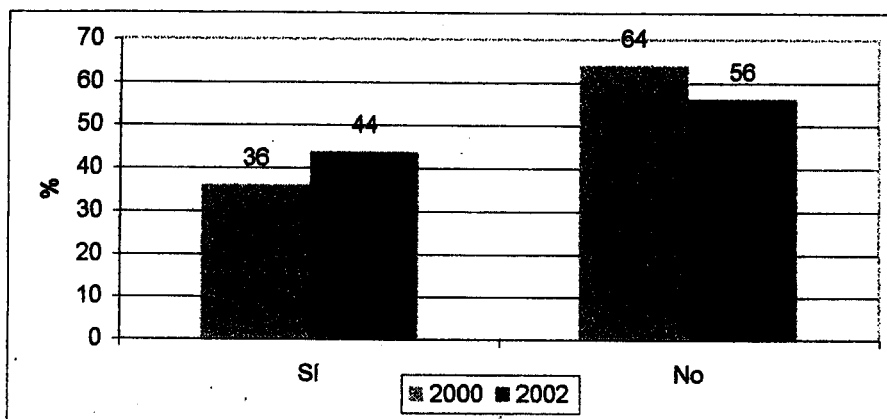
→ Valoracions OCUC

- **Els responsables de l'oficina ens van informar que quan s'observa un augment de la demanda, s'incorpora personal interí o intern (els treballadors d'oficines, passen a atenció al públic). Pel que es pot veure per les dades són criteris efectius, però no suficients (en dies concrets va poder observar-se que es feien moltes cues) i potser caldria reforçar el personal auxiliar en dates de major afluència.**

BLOC 3

"Condicions de prestació del servei"

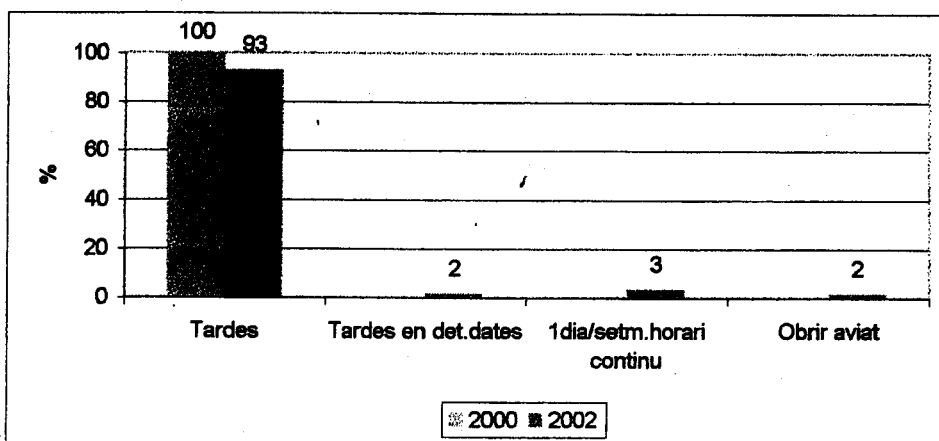
1.1 L'horari d'atenció és l'adequat per a vostè? Sí / No



Gràfica 23

Les dades mostren que el nombre d'usuaris que afirma no estar d'acord amb l'horari d'atenció al públic de l'oficina de Preinscripció Universitària, ha disminuït gairebé un 10% respecte l'any 2000. Però malauradament continuen sent molts els usuaris que estan disconformes amb aquesta franja horària, més de la meitat de tots els enquestats, modificaria o ampliaria l'horari d'atenció ja que consideren aquest insuficient per a les seves necessitats.

- En cas de resposta negativa: Quin horari proposaria?



Gràfica 24

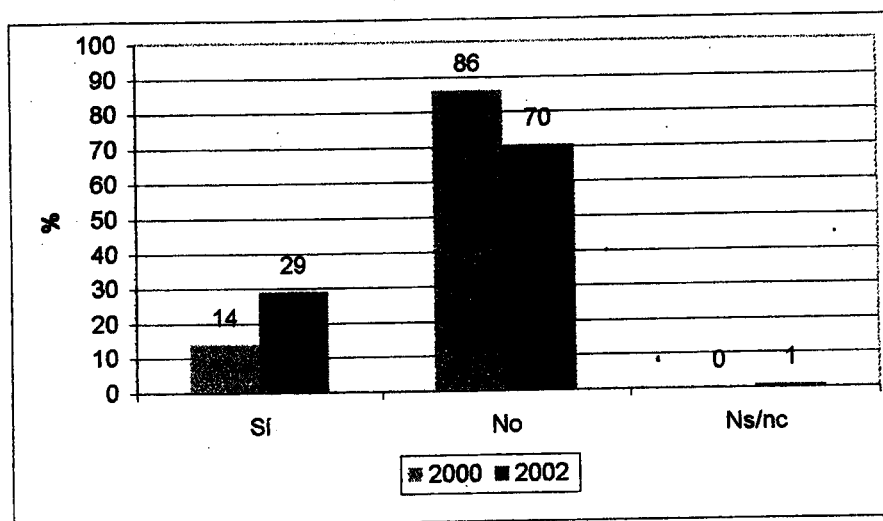
D'aquells ciutadans que proposen un canvi d'horari, a totes dues avaluacions es coincideix en sol·licitar una ampliació per les tardes. Aquest any 2002 s'han afegit d'altres suggeriments: obrir alguna tarda en dates concretes, obrir un dia a la setmana en horari continuat, o inclús que al matí s'obri més aviat.

➔ Valoracions OCUC

- Considerar la possibilitat d'anar ampliant l'horari en algunes de les formes en què els usuaris han proposat, ja que són més de la meitat de tots els enquestats que ha manifestat aquesta necessitat.

El lloc:

- Li sembla ben comunicat? Sí / No

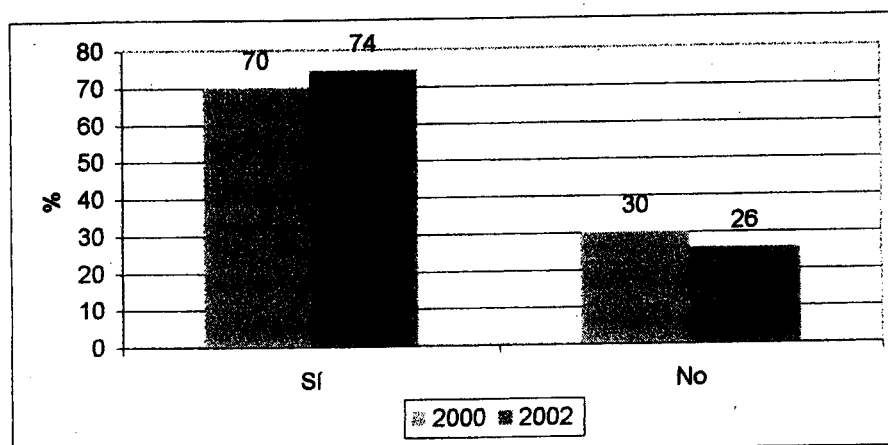


Gràfica 25

Els percentatges que hem obtingut en resposta a aquest ítem mostren que la ubicació de l'Oficina de Preinscripció Universitària no és prou adequada. L'any 2002, l'opinió negativa sobre aquest aspecte ha disminuït un 16%, no obstant, el volum proporcional dels usuaris insatisfets continua sent important.

- Les indicacions que hi ha dins l'edifici són clares i visibles?

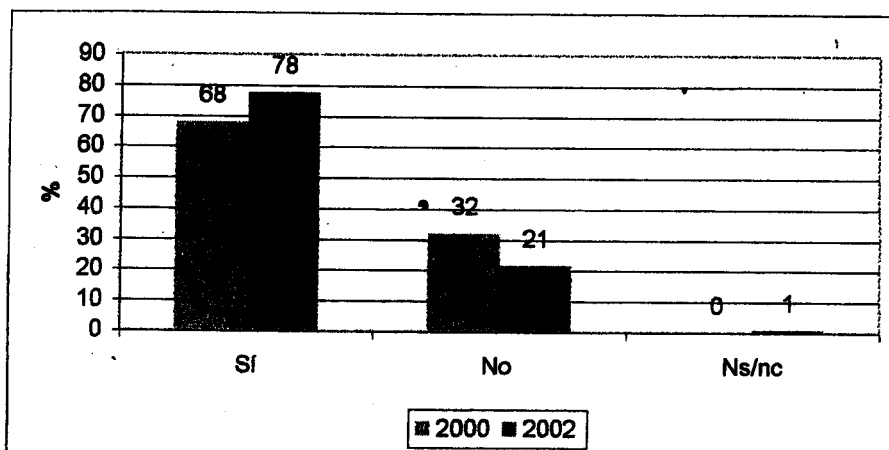
Sí / No



Gràfica 26

La comparativa ens mostra que els percentatges per ambdues avaluacions es mantenen en valors similars i considerablement satisfactoris. Hem de tenir en compte però que el fet de que encara un 26% dels usuaris del servei considerin inadequades les indicacions de les oficines és prou nombrós per que s'hagin d'introduir mesures correctores.

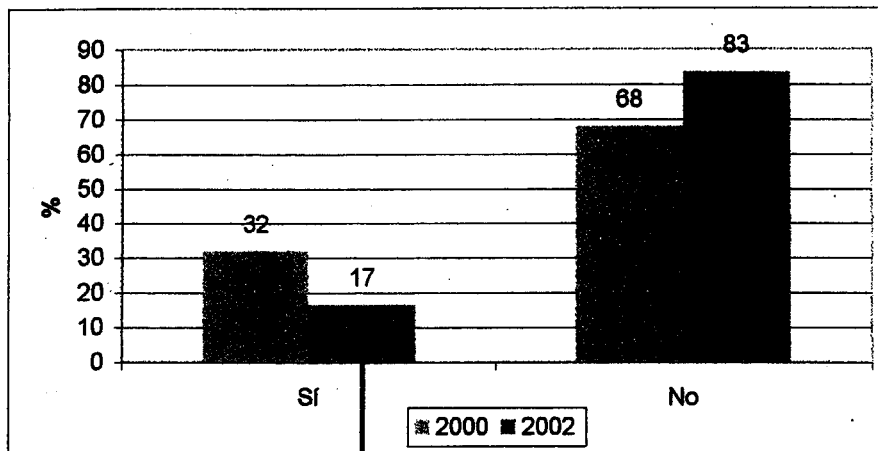
- Les estances són modernes i estan en bones condicions? Sí / No



Gràfica 27

Els resultats de les enquestes apunten a una millora quant a les condicions estructurals i arquitectòniques de les estances. Ha augmentat satisfactòriament un 10% en l'última avaluació. Tal com comentàvem en la descripció anterior, cal tenir en compte que encara hi ha un 21% dels usuaris enquestats que té una opinió negativa al respecte.

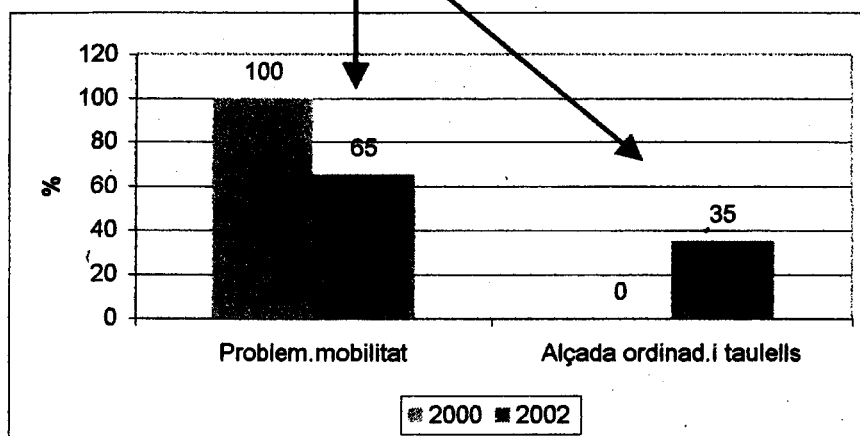
- Pot haver dificultats quant a barreres arquitectòniques? Sí/No



Gràfica 28

Tal i com podem veure, la percepció d'existència de barreres arquitectòniques ha disminuït en un 15% per part dels visitants.

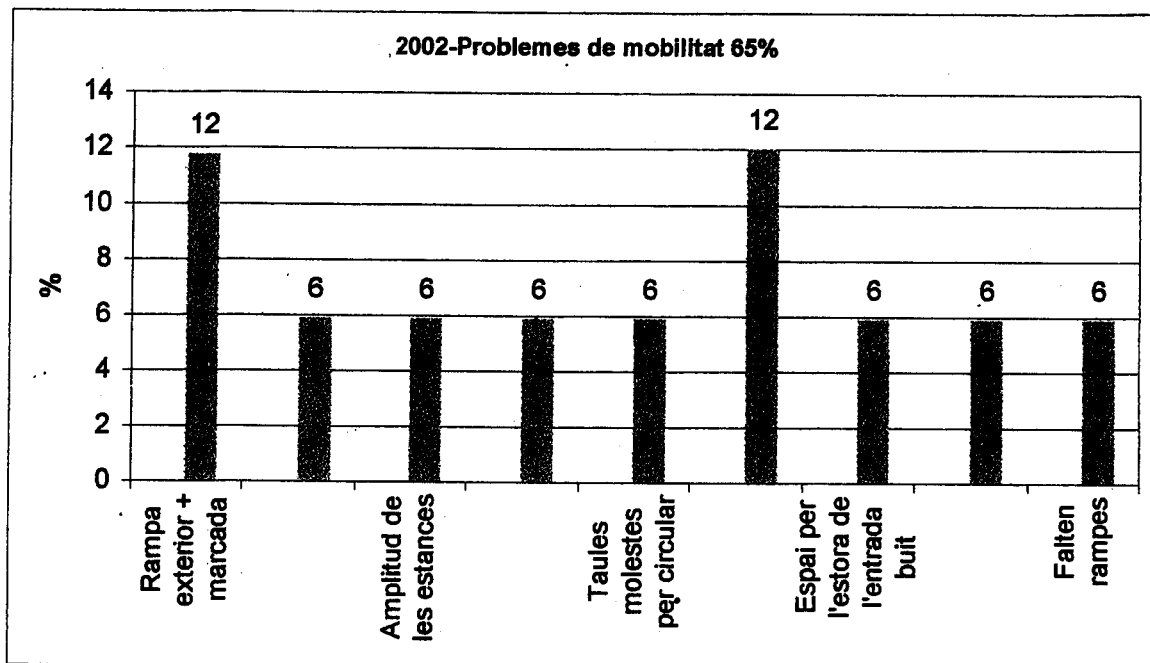
- Quines?



Gràfica 29

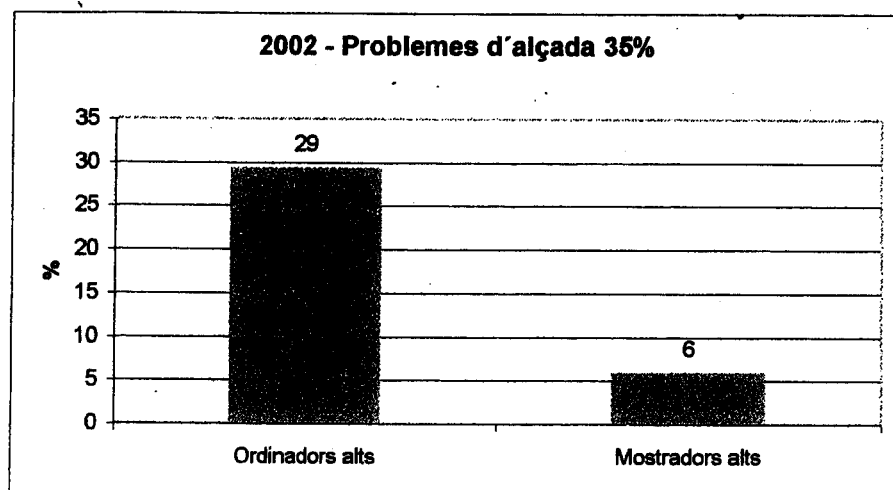
L'any 2000 es van fer suggeriments en referència a un únic aspecte que calia millorar: la mobilitat dins i fora les dependències de l'oficina. Enguany s'ha detectat una clara preocupació en adequar l'alçada dels ordinadors i taulells als usuaris que duguin cadires de rodes.

Desglossament de conceptes



Gràfica 30

S'han desglossat en aquesta gràfica els aspectes més destacats que els usuaris han descrit com a part de la problemàtica de mobilitat dins i fora de les oficines. El principal gruix de queixes es concentra en les característiques de la rampa d'accés i en la manca d'ajuts per a invidents.



Gràfica 31

Aquesta gràfica ens mostra l'altra categoria de barreres arquitectòniques, que prové del 35% de subjectes enquestats que han detectat barreres arquitectòniques referents a l'alçada dels taulells i ordinadors. D'aquest grup la gran majoria destaca la manca de punts de servei adaptats a persones que degut a invalideses han d'anar amb cadira de rodes. L'alçada a la que es troben els ordinadors és un possible factor de barrera per a subjectes com els descrits.

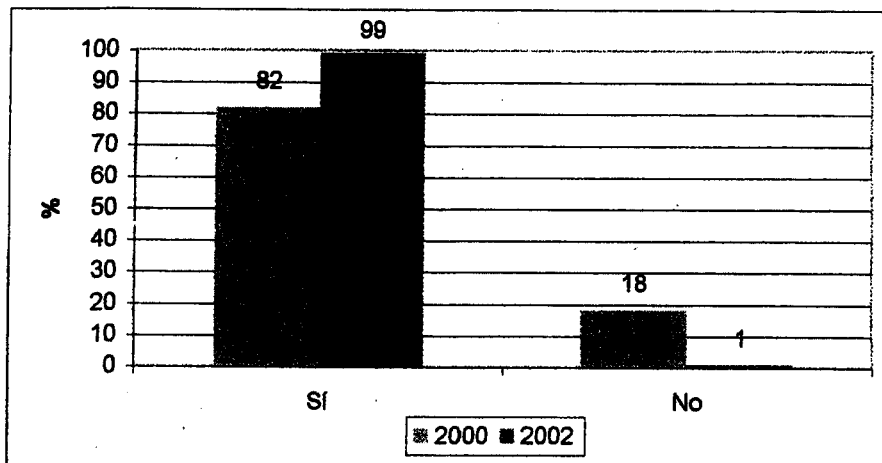
També es té en compte que els mostradors i punts d'informació (plafons, expositors, taulells...), estan massa alts per a aquest col·lectiu desafortunat.

→ **Valoracions OCUC,**

- **Continuar intentant que des de l'Administració es faci la concessió de traslladar les estances a un altre lloc bé més cèntric, bé més comunicat, i ubicat en un entorn més agradable.**
- **Emprendre una actuació progressiva de millores sobre les condicions arquitectòniques:**
 - **Millorar les característiques de la rampa de l'entrada, almenys en els aspectes de reconstitució de vores i inclinació. Un bon referent és la qualitat de les rampes interiors.**
 - **Reconsiderar la situació del mobiliari quant a la seva funcionalitat. Fa dos anys les taules eren imprescindibles per omplir els impresos; però avui dia es mantenen malgrat que la majoria de tràmits només poden fer-se informàticament.**
 - **Posar una estora en el forat previst per la mateixa a l'entrada principal. Actualment hi queda un buit (d'uns mil·límetres de profunditat) previst per als efectes, que en el descuit o incapacitat d'alguns usuaris pot causar accidents o ensurts al seu accés.**
 - **Introduir millores per a minusvàlids en cadira de rodes;**
 - **Lavabos**
 - **Taulells a menor alçada**
 - **Millores d'accés (vorera exterior i rampa principal).**
 - **Considerar la propera implantació d'ajuts per a invidents.**
- **Altres observacions:**
 - **Les característiques de l'entorn no fan massa fàcil aparcar amb vehicle privat.**
 - **Les llistes d'admesos s'han vist penjades a la mateixa zona on es fan les cues per informació, lloc on s'acumula molta gent. El fet que s'hagin posat allí és perquè la paret fa de suport. No obstant, creiem que es podria plantejar alguna alternativa: plafons, llistes per duplicat, accessibilitat per l'ordinador, desviació de cues, entre d'altres solucions.**

3.3. El tracte rebut ha estat:

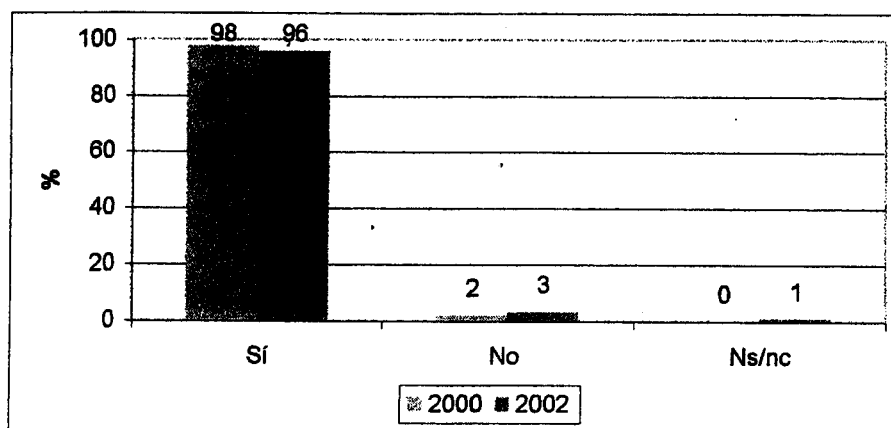
- Amable i considerat? Sí / No



Gràfica 32

Les dades mostren uns resultats molt satisfactoris quant al tracte humà que els usuaris han rebut al llarg de les gestions que realitzen en l'oficina. El 99% dels enquestats l'any 2002, opinen que han rebut un tracte amable i considerat per part dels treballadors, augmentant aquesta percepció en gairebé un 20% respecte l'any 2000.

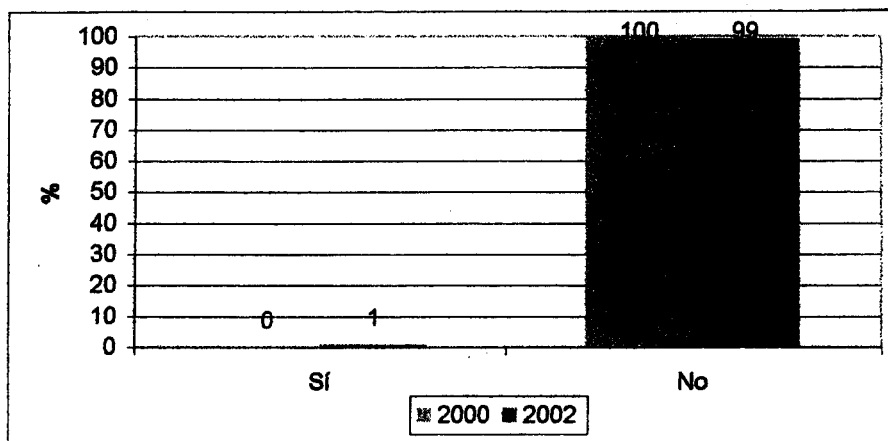
- Amb persones qualificades per dur a terme aquestes gestions?
Sí / No



Gràfica 33

A l'igual que fa dos anys, l'apreciació del ciutadà que s'adreça a l'oficina de Preinscripció Universitària és molt positiva respecte a la qualificació dels treballadors que atenen l'usuari.

- Ha tingut dificultats amb l'idioma? Sí / No



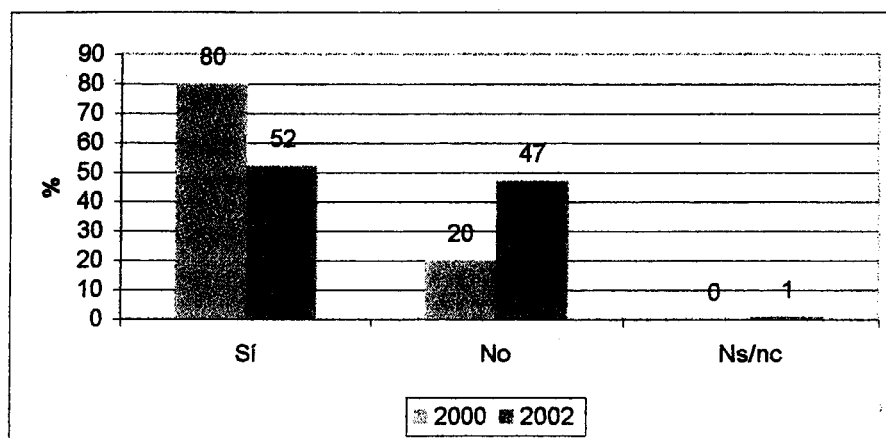
Gràfica 34

A l'igual que en la resta d'apartats que formen part d'aquest ítem, les dades són immillorables i es mantenen estables en el transcurs del temps. No hi ha hagut cap problema amb l'idioma de la comunicació.

→ Valoració OCUC

- **Mantenir la bona disposició per part del personal d'atenció al públic. És molt satisfactori haver aconseguit a uns objectius tan importants i bàsics per les institucions públiques, com són que el tracte ofert, i la qualificació del personal siguin percebuts per l'usuari com a idonis. També és important mantenir aquests aspectes i fomentar-los al llarg del temps.**

2.4. **Considera que hauria d'haver personal fora dels mostradors per assessorar i facilitar la complimentació dels impresos de sol·licitud?** Sí / No



Gràfica 35

L'any 2000 es va fer palesa aquesta necessitat en gairebé la majoria dels enquestats, però enguany la proporció ha baixat considerablement, fet que confirma la millora del servei ofert. Tanmateix és necessari aconseguir millors resultats perquè l'ajut i assessorament per part del personal reforci en tots els aspectes la gestió dels usuaris.

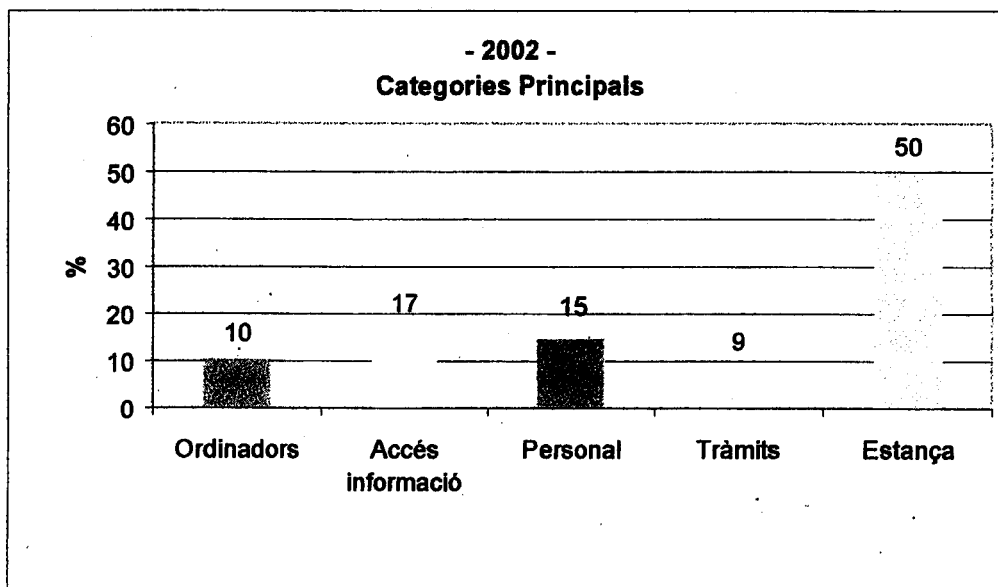
→ Valoració OCUC

- **Reforçar l'atenció a les necessitats dels usuaris.** La gran aflluència de públic és un problema important al qual l'oficina ha sabut adaptar-se amb rapidesa i eficàcia (sobretot pel que fa a la implantació de noves tecnologies). Seguint aquest ritme favorable, preveiem que el percentatge d'usuaris que esmenen aquesta necessitat continuarà disminuint en el futur.

BLOC 4

“Valoracions generals”

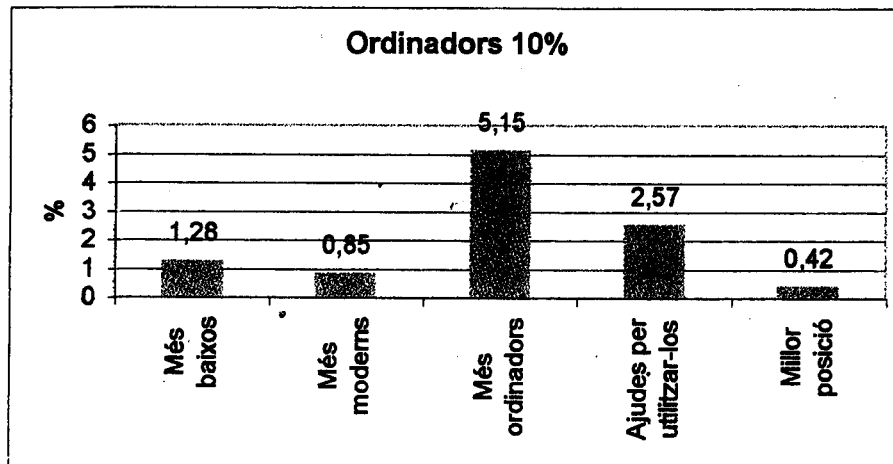
4.1 **Quins canvis proposaria per tal de millorar el conjunt de la gestió?**



Gràfica 36

Els resultats de la mostra avaluada fins ara han respost als ítems dels tres primers blocs del qüestionari administrat, el qual ha estat dissenyat per criteris observacionals, perfil dels usuaris i adaptació a les condicions particulars de l'oficina. No obstant, per recollir informació complementària, hem previst un quart bloc de valoracions generals per tal que l'usuari faci propostes espontànies, i on també s'han afegit els comentaris que s'hagin pogut fer en el transcurs de l'enquesta.

Com podem apreciar en els percentatges de la gràfica, les diverses propostes que han sorgit s'han agrupat en cinc categories. En podem destacar els aspectes relatius a les estances, amb una proporció del 50% dels suggeriments. Del seu contingut i de la resta de valoracions en fem un desglossament i anàlisi que presentem a continuació.

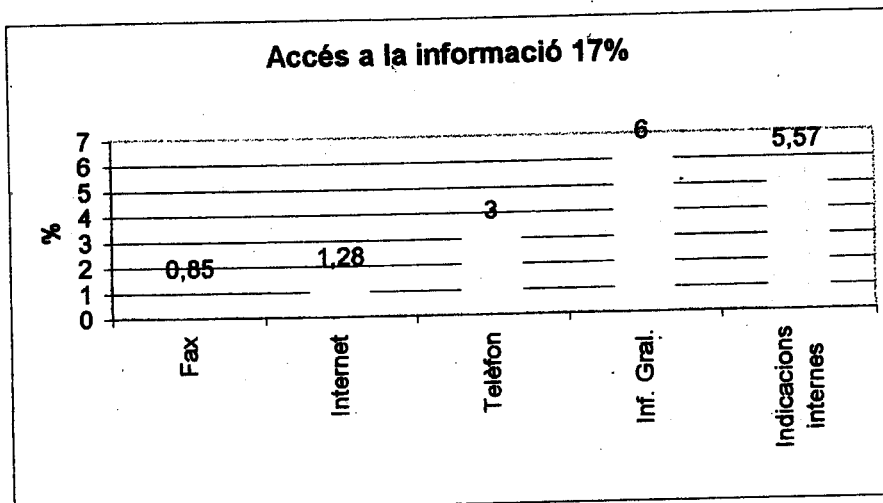


Gràfica 37

Les dades indiquen que la major preocupació de l'usuari respecte als ordinadors, és la manca d'unitats disponibles. També es reclamen, entre d'altres, més ajudes materials o personals per a poder-los utilitzar en condicions més òptimes.

→ Valoracions OCUC

- Posar més d'un ordinador a l'alçada prevista per usuaris que es veuen obligats a anar amb cadira de rodes.
- Revisar les característiques de modernitat i comoditat mínimes per poder treballar de forma operativa: El ratolí, el teclat, i la resta de components bàsics.
- Intentar aconseguir més equips informàtics per tal que les cues no es facin tan llargues.
- Millorar la informació sobre les gestions informàtiques: Com realitzar els tràmits, suport en el punt de gestió.
- Reorientació de la col·locació dels equips informàtics. Alguns dels ordinadors estan orientats de manera que l'abundant llum exterior es reflecteix a la pantalla i fa molt difícil treballar-hi de forma còmoda i operativa.

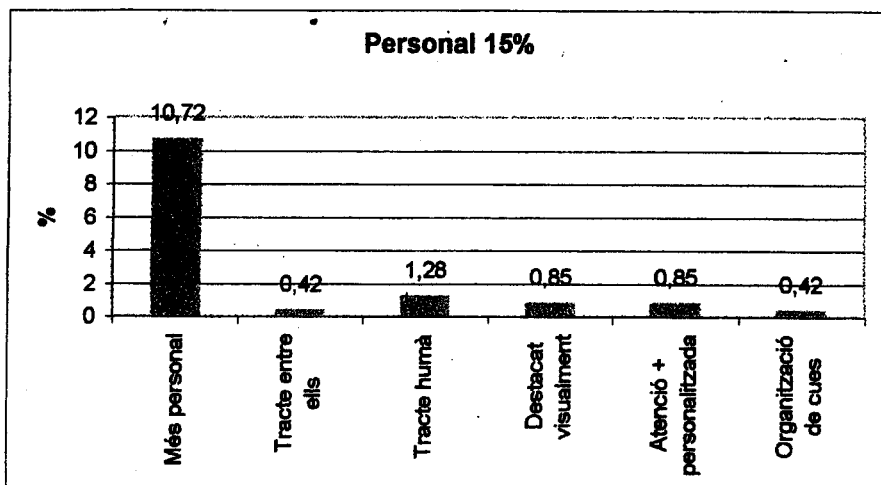


Gràfica 38

Aquestes dades confirmen, tal i com s'ha vist al llarg de tot l'estudi, que els usuaris estan molt preocupats per estar ben informats i poder realitzar els tràmits amb celeritat i eficàcia.

→ Valoracions OCUC

- Assegurar el correcte funcionament dels canals de recepció de sol·licituds i documentació, així com millorar l'atenció i classificació dels documents arribats, tot garantint-ne les òptimes condicions d'entrada.
- Continuar revisant els continguts informatius que s'exposen per internet i averiguar quins són els punts de conflicte mitjançant la bústia de suggeriments o enquestes que aquest departament realitza periòdicament.
- Millorar el sistema d'atenció tècnica (línies de telèfon, actuació del personal) per tal que tot ciutadà de Catalunya pugui fer qualsevol tràmit o consulta, sense que la distància suposi una condició de discriminació.
- La resta de suggeriments recauen en l'orientació que necessita tot interessat per saber mínimament on dirigir-se i com actuar des del moment en què entra per l'oficina. Per exemple, caldria una persona a l'entrada que anés dirigint els usuaris segons les seves necessitats.

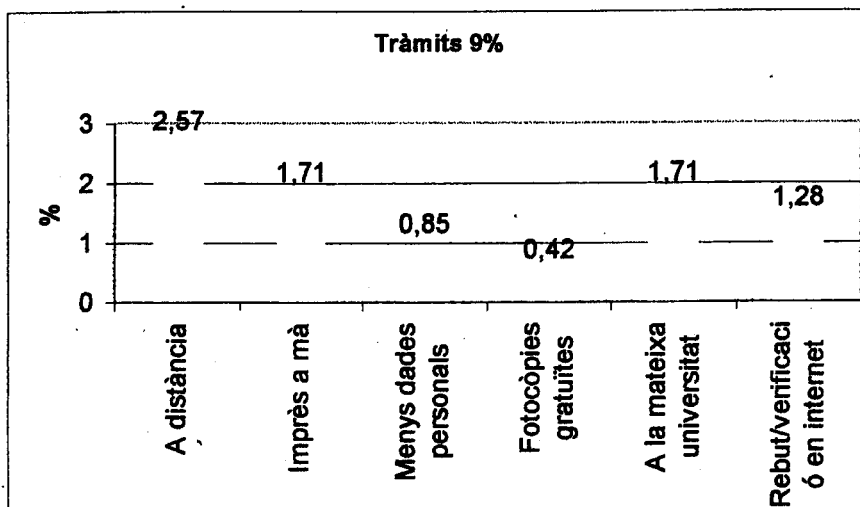


Gràfica 39

Tal i com s'evidenciava en la gràfica 37, sobre les necessitats informàtiques, de manera similar cal un major recolze pel que fa al nombre de persones en l'atenció directa.

➔ Valoracions OCUC

- A nivell quantitatiu. Caldria reforçar una mica més el servei amb la incorporació de personal intern cada cop que augmenta l'afluència d'usuaris, ja que en hores concretes les cues eren importants.
- A nivell qualitatiu. El tracte humà és molt bo, tal i com diuen els resultats de l'avaluació, però pot millorar en determinades situacions, especialment a nivell telefònic.
- Dades rellevants sobre l'organització i orientació. Convindria que es distingís visualment el personal intern que surt fora dels taulells, almenys fins que no existeixi una persona que dirigeixi el flux d'acord amb les preguntes i necessitats individuals. Aquest fet està íntimament relacionat amb la proposta final "Organització de cues".



Gràfica 40

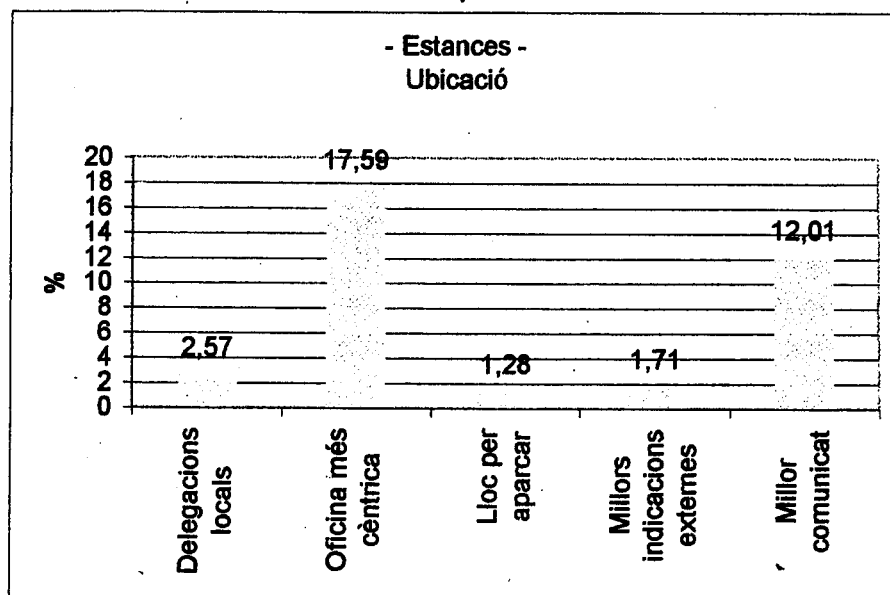
La major part dels usuaris sol·licita realitzar llur preinscripció sense haver de desplaçar-se. Assenyalar, per altra banda, la proposta que han fet alguns dels usuaris entrevistats de continuar fent els tràmits a mà: L'any 2000 es demanava la informatització de les gestions i aquesta s'ha acomplert, però en opinió d'alguns subjectes, el que semblava facilitar els tràmits, s'ha convertit en una obligatorietat, ja que en aquests moments aquesta és la única possibilitat amb què compta l'usuari del servei.

→ Valoracions OCUC

- **Avaluar les possibilitats de poder millorar els tràmits a distància amb garantia (o inclús certificació).**
- **Donat que des del punt de vista dels usuaris es demanen una gran quantitat de dades personals, reconsiderar la possibilitat de sol·licitar aquesta informació a d'altres arxius de l'administració (d'acord amb el principi de coordinació i cooperació), als propis centres d'estudi, o bé limitar en part aquesta demanda.**

Desglossament Estances (50%)

- **Ubicació/Exterior: 35'16%**
- **Interior: 14'51%**

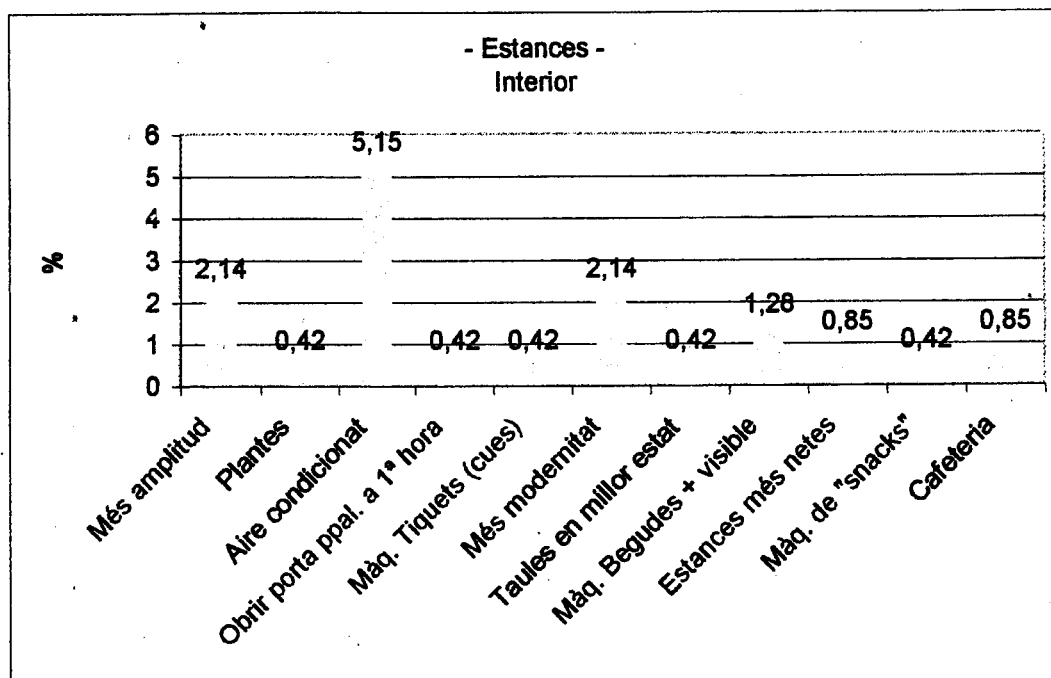


Gràfica 41

Un gran volum dels enquestats demana tenir l'oficina més a prop del centre de la ciutat, si més no que millorin les línies de transport per poder accedir-hi.

➔ Valoració OCUC

- Els responsables de l'oficina han declarat que porten temps gestionant el trasllat de les oficines, així com millores respecte totes aquestes demandes, per tant la proposta és continuar perseguint aquests objectius amb tots els recursos adients.



Gràfica 42

Com es pot deduir de les dades es reclamen millors condicions ambientals, principalment pel que fa a instal·lar aire condicionat i també més modernitat i amplitud de les estances.

→ Valoracions OCUC

- Les estances poden millorar la seva imatge i utilitat. Les taules no són prou netes, creant un inconvenient pràctic. Contràriament, en els lavabos hi havia molt bon manteniment.
- Quant a la responsabilitat de l'estat dels exteriors, tenim constància de la greu problemàtica que té com a zona força bruta, amb xeringues, i indigents ben a prop de la mateixa entrada: en aquest cas caldria insistir sobre les responsabilitats municipals d'aquesta àrea.
- Quant a la comoditat, com s'ha vist hi ha varies propostes;
 - Millores d'estètica i modernitat en general (ex: plantes, numeració per les cues, reparació ràpida dels telèfons públics).
 - Millores quant a les màquines d'alimentació i begudes. N'hi ha només una, i està molt amagada, raó per la qual els usuaris creuen que no tenen cap servei d'aquest tipus al llarg del temps d'espera.

- **Com s'ha esmentat anteriorment, l'espai no pot ampliar-se però sí millorar-se la distribució del mobiliari, especialment de les taules que actualment són de menor utilitat.**

- **Les enquestes foren realitzades durant l'estiu i l'equip tècnic pot confirmar la necessitat de refrigerar les estances. Es varen veure alguns ventiladors, però només pel personal treballador. Caldria millorar la ventilació o bé instal·lar aire condicionat.**



ORGANITZACIÓ DE CONSUMIDORS
I USUARIS DE CATALUNYA

ocuc@retemail.es
info@ocuc.org
www.ocuc.org

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

**Auditoria de qualitat
del servei d'atenció al públic
de la Generalitat de Catalunya**

**Oficina Comarcal d'Osona
Departament d'Agricultura,
Ramaderia i Pesca**

Departament d'Estudis

**Organització de Consumidors i
Usuaris de Catalunya**

Barcelona, desembre de 2002

embre de:

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

I. "Consumers International" LONDRES

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



INDEX

	<i>Plana</i>
Informes de qualitat 2002	3
<u>Capítol I</u>	
• Presentació de l'oficina i marc d'intervenció	5
<u>Capítol II</u>	
• Objectius i disseny de l'estudi	9
<u>Capítol III</u>	
• Comparativa de resultats anys 2000 - 2002: Anàlisi descriptiva	21
<u>Annexes</u>	
• Material desenvolupat i aplicat per a la recollida d'informació	59

Informes de qualitat 2002

Introducció

L'any 2000, l'OCUC va rebre del Departament de Presidència de la Generalitat de Catalunya, un nou encàrrec per donar continuïtat a la tasca iniciada l'any 1997: dur a terme una nova avaluació dels serveis d'atenció al públic que les oficines pertanyents o adscrites al Govern ofereixen als ciutadans. En aquella ocasió varen ser estudiades les següents dependències: Oficina de Preinscripció Universitària (Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la informació), Oficina Comarcal d'Osona (Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca), Institut Català de la Salut (Departament de Sanitat i Seguretat Social), i Oficina de Convocatòries d'Oposicions (Departament de Governació i Relacions Institucionals).

La realització d'estudis tenia per objectiu conèixer el grau de qualitat que aquests serveis ofereixen als ciutadans quant a l'atenció al públic, per tal d'introduir elements de control i millora a les tasques quotidianes així com a la gestió del servei en sí mateix. Els resultats foren, en general, positius.

De nou aquest any 2002, l'OCUC ha dut a terme una segona avaluació dels serveis anteriorment esmentats, (encara que no en la seva totalitat), per tal d'observar si s'han efectuat millores qualitatives entre els primers resultats (2000) i els que oferirem al llarg d'aquest informe.

Es d'esperar que en dos anys l'evolució hagi estat favorable i, per tant, satisfactòria en l'atenció a l'usuari. Es deduirà dels resultats si les millores es deuen realment a les propostes introduïdes per l'OCUC, amb la qual cosa podríem concloure que la proposta feta per aquesta organització ha estat escaient, o bé si han coincidit amb una renovació interna de caràcter evolutiu i generalista dels propis departaments.

Desenvolupament de l'estudi

En l'oficina avaluada, s'ha seguit una estructura de treball comuna per a totes elles. Aquesta s'especifica amb detall a cadascun dels capítols posteriors i resumint a grans trets són:

- Presentació de l'oficina i marc d'intervenció. S'ofereix en aquest capítol la informació general de la unitat avaluada, especificant-ne les funcions principals, competències i responsabilitats.
- Objectius i disseny de l'avaluació. Es refereix a la definició dels aspectes que cal analitzar en funció d'unes expectatives comunes a tots els serveis; s'ha considerat necessari tenir en compte les següents variables:
 - Procediment de les gestions.
 - Condicions de prestació dels serveis.

- **Valoració general.**

Seguidament es desenvolupa el mètode de treball escollit per aquesta avaluació.

- **Comparativa dels resultats.** Exposició gràfica i descriptiva comparativa de l'exploració estadística de les dades obtingudes a 2000 i 2002.
- **Discussió.** Valoració del conjunt d'informació presentada, incloent comentaris i propostes de millora que fan tant els usuaris entrevistats com l'equip tècnic de l'organització encarregada de la realització de l'estudi.

CAPÍTOL I
Presentació de la Delegació Comarcald'Osona,
Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca

1. Estructura de l'Oficina

L'Oficina comarcal del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca (D.A.R.P.) es troba ubicada al C/ Llotja s/n, 08500, Vic. Conegut com l'antic recinte de la CAMPSA.

L'horari d'atenció al públic és de de 9 a 14 i de 15 a 17'30 per registre i de 9 a 13 per la resta de gestions. Els telèfons de contacte són 93 889 45 44 o 885 04 44, el fax el 93 889 55 91, i l'adreça web <http://www.gencat.net/darp>.

Existeix una oficina auxiliar, a Prats del Lluçanès, que coordinada amb l'anterior, obre menys dies i fa menys gestions, però pretén ésser una ajuda als que viuen lluny de la capital de la comarca.

El Departament D'Agricultura, Ramaderia i Pesca té la seu central de Barcelona, a la gran Via de les Corts Catalanes, 612-614 8ª planta i hi ha delegacions territorials d'acord amb les províncies de Barcelona, Lleida, Girona, Tarragona i les Terres de l'Ebre.

Els principals objectius del DARP són:

- Executar les actuacions que preveuen els programes i els plans del Departament amb l'adequació dels serveis a les característiques de la comarca per potenciar el seu desenvolupament.
- Dur a terme el control sanitari de les explotacions ramaderes.
- Realitzar inspeccions i recollida de mostres relacionades amb programes específics de control.
- Promocionar i controlar els grups de sanejament i les agrupacions de defensa sanitària del seu àmbit.
- Controlar el moviment de bestiar.
- Gestionar l'emissió i el control dels llibres d'explotació ramadera.
- Tramitar els expedients directament relacionats amb la gestió de l'explotació agrària i el suport a les rendes.
- Col·laborar en les prospeccions que plantegi el Servei d'Inspecció i Control Agroalimentari.
- Divulgar els programes que el Departament desenvolupa a la comarca.
- Assessorar en gestió d'explotacions i en tècniques i mitjans de producció als titulars de les explotacions agràries.
- Promocionar els projectes de desenvolupament rural a la comarca.
- Dur a terme actuacions i treballs relacionats amb la gestió empresarial, els recursos tecnològics i els aspectes de la sociologia.
- Donar suport administratiu a totes les tasques de les diferents àrees que integren l'oficina comarcal.

- Gestionar el registre d'entrada i sortida de documents.
- Gestionar l'arxiu.
- Atenció al públic.

2. La cooperació de "l'Oficina Comarcal d'Osona" en l'estudi

La col·laboració oferta pel responsable, el Sr. Joan Arola i Casajuana ha estat correcta. Ha atès els responsables de l'estudi amb rapidesa i cordialitat, i al llarg dels dies ha estat amable i obert al diàleg.

Bona part dels treballadors també han mantingut alguns diàlegs, demanant detalls de l'enquesta, i han aportat visions interessants que complementen l'amplitud d'aquesta auditoria. Això, juntament amb les observacions exteriors del l'OCUC, conformen una investigació que pretén ésser al màxim fidel a la realitat observada.

3. Treball de camp

El treball de camp desenvolupat amb els usuaris del DARP ha estat realitzat a la mateixa oficina a la sortida, presentant-nos als usuaris i demanant-los la seva col·laboració.

La investigació psicosocial utilitza l'observació com a tècnica per a obtenir directament una sèrie de dades respecte a un fenomen o situació a avaluar. L'observació pot ésser participant o no participant (o seqüencial). En aquest estudi l'observació va ésser seqüencial, que consisteix en descriure directament un fenomen "des de fora". D'aquesta manera vam poder descriure més àmpliament les condicions de prestació del servei de l'oficiña.

L'any 2000 es va emprar la tècnica de Simulació com alternativa per a l'obtenció de dades. Va consistir en "fer-se passar per usuari". A més, aquesta simulació va ser completada amb la introducció d'incidències específiques que requerien d'un procediment especial de resolució. En aquest sentit, la simulació per part de l'equip tècnic fou necessària per a recollir informació sobre els procediments dels tràmits.

Juntament amb l'observació, es va realitzar l'elaboració de l'enquesta -o prova pilot- que, posteriorment, va ésser administrada als seus usuaris l'any 2000 i 2002, per a l'obtenció de dades sobre aspectes objectius (fets) i subjectius (opinions, actituds), basats en la informació verbal proporcionada pel propi individu.

Cal comentar que la metodologia emprada al llarg de la primera avaluació l'any 2000, va ser la simulació. L'equip tècnic de l'OCUC va informar-se sobre el servei com si es tractés d'un grup d'estudiants que necessitaven documentar-se per a un projecte de fi de carrera. Enguany ha estat modificada degut a criteris de l'Administració i l'OCUC que han preferit presentar les auditories de serveis prèviament a les oficines avaluades.

CAPÍTOL II

Objectius i disseny de l'avaluació

1. Objectius

1.1. Generals

Conèixer el grau de qualitat que té la Delegació Comarcal del D.A.R.P. adscrita a la Generalitat de Catalunya, partint principalment de la percepció que té l'usuari/ària dels serveis que ofereix l'Oficina en l'atenció, i resolució de gestions i incidències que li són pròpies.

1.2. Específics

- a) Conèixer el grau de satisfacció del servei ofert al grup d'usuaris externs.
- b) Comparar els resultats d'enguany amb l'avaluació duta a terme l'any 2000, de la que se n'han seguit les mateixes pautes d'informació, i veure l'evolució seguida fins al dia d'avui pel que fa a la millora dels serveis.
- c) Aportar altres propostes que espontàniament hagin sorgit pel que fa a:
 - La percepció ciutadana sobre l'oficina
 - La percepció dels observadors/enquestadors de l'OCUC.

2. Orientacions metodològiques bàsiques

L'enfocament del desenvolupament de l'estudi que es presenta és qualitatiu i les seves principals característiques, que es descriuen a continuació, incideixen en el plantejament d'execució de les fases de la investigació.

Per tal d'assegurar-nos que les variables que es van analitzar durant l'auditoria de qualitat de 2000 mantenen les mateixes característiques internes, s'han utilitzat els mateixos protocols d'administració que aleshores.

Respecte a la reunió de dades s'ha comptat amb l'observació i l'entrevista.

Quant a validesa, la investigació proporciona, com a tal, dades profundes, riques i reals. També l'estudi ha assegurat la fiabilitat entesa com a repetició de l'estudi per a valorar el grau d'estabilitat en la resposta.

Finalment, la generalització és entesa com transferibilitat de conclusions en condicions anàlogues a les característiques de la mostra definida pel desenvolupament de l'estudi.

1. Àmbit de la investigació

▪ Univers

L'Univers és l'àmbit territorial de desenvolupament de l'acció, Osona, tots aquells usuaris que mantenen qualsevol tipus de contacte mitjançant visita personal amb l'organisme d'anàlisi, la Delegació Comarcal del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca (DARP).

▪ Població

Entenent per població, "El conjunt d'unitats sobre les quals es desitja obtenir certa informació"¹

La població seleccionada pel desenvolupament del nostre estudi es troba integrada per tots aquells usuaris que s'adrecen mitjançant visita personal a l'oficina del D.A.R.P. de Vic, amb l'objectiu principal de realitzar una gestió.

▪ Mostra

La mostra ha estat configurada prenent com a referent la població indicada per tal d'afavorir i fer possible la representativitat de la mateixa.

La selecció de la mostra suposa extreure una fracció representativa de la població, és a dir, un grup que manté les característiques naturals de la mateixa en tots els seus trets fonamentals per tal d'assegurar des d'un punt de vista estadístic la possibilitat de generalització de conclusions.

Els usuaris que s'han adreçat a l'Oficina del DARP durant les gestions pròpies del sector, han esdevingut part de la mostra pel fet de trobar-se fent gestions al lloc seleccionat pel desenvolupament del nostre estudi.

2000-	Mostra per prova pilot	20
	Mostra per camp de treball	100
	TOTAL120 subjectes
2002-	Mostra total per treball de camp100 subjectes

¹ VISAUTA, B. (1989): "Técnicas de Investigación Social", Barcelona, PPU, pp.144.

2.2. Instruments desenvolupats per a la recollida de dades i procediment d'aplicació

2.2.1. Procés d'elaboració dels protocols desenvolupats i aplicats

Tenint en compte els continguts de l'anàlisi a efectuar i l'enfocament qualitatiu requerit per la pròpia naturalesa de la informació, la construcció dels protocols desenvolupats per aquest va estar basat en l'enquesta utilitzada l'any 2000, l'equip va seleccionar els ítems relacionats amb les dimensions objecte d'anàlisi per la seva validesa i fiabilitat per tal que fos possible realitzar la comparativa de qualitat del servei de la Delegació Comarcal d'Osona entre l'any 2000 i el 2002.

2.2.2. Característiques de disseny dels protocols

Els protocols o qüestionaris desenvolupats es defineixen com "L'instrument bàsic per a l'obtenció de dades a la investigació mitjançant l'enquesta. Es tracta d'un llistat de preguntes formulades a partir dels objectius de la investigació que s'aplica de la mateixa manera a tots els subjectes inclosos a la mostra"².

Aquests protocols s'administren mitjançant entrevista, que es pot definir com, "L'administració d'un qüestionari per part de l'entrevistador, prèviament preparat, que és qui motiva al subjecte a formar part de l'enquesta, li formula les preguntes i anota les respostes".

La naturalesa de la informació a recollir, requereix el desenvolupament i l'aplicació d'un instrument semiestructurat, que integri ítems que permeti diferents graus de llibertat de resposta a l'entrevistat, com són:

- **Ítems oberts**, a través dels quals l'entrevistat transmet els seus coneixements i percepció respecte a la qüestió formulada.
- **Ítems tancats**, on s'ofereix a l'entrevistat l'opció d'escollir entre alternatives múltiples de resposta predeterminades en base a la informació recollida i valorada de les fases prèvies.
- **Ítems mixtos**, a través dels quals es dona una alternativa múltiple però oferint la possibilitat d'agregar comentaris sobre el tema a l'entrevistat.

Tanmateix, per la dificultat de l'anàlisi ulterior de la informació que suposa l'ítem obert, cap d'ells va ésser "obert" en la seva accepció metodològica pura, sinó que es va orientar la resposta de l'usuari tancant

² Clemente, M. (1992): "Psicología Social. Métodos y Técnicas de Investigación", Madrid, Eudema, pp. 288.

al màxim la manera de formular les preguntes o requerir la informació amb la fidel compliment dels objectius de la investigació.

2.2.3. Estructura i continguts del protocol aplicat

Aquest protocol incidia en el coneixement d'una sèrie de variables crítiques als fins del desenvolupament d'aquesta investigació. La seva estructura i continguts s'exposen a continuació.

• **Bloc 1**

Correspon a "Dades personals". Aquest bloc està integrat per un total de quatre ítems, el recull dels quals s'ha considerat indispensable per avaluar el perfil tipus de l'usuari que es dirigeix a l'oficina de Vic. Concretament els ítems han estat inclosos per les següents raons metodològiques.

1.1 Sexe i edat

Ens permet extreure el promig d'aquestes variables i així inferir quina és la situació actual en aquesta segona avaluació de la tendència i evolució d'aquestes variables. Considerem essencial per poder avaluar el servei que s'oferta en una institució, conèixer l'usuari-tipus que requereix aquests serveis.

1.2 Professió actual

Aquest apartat recull les principals activitats laborals dels usuaris dels serveis oficials d'aquest Departament. D'aquesta manera coneixerem, dels principals interessats, les necessitats sectorials que posteriorment siguin més escaients de millorar.

1.3. Inconvenient o no pel fet d'haver de deixar la tasca laboral

En primer lloc, els usuaris han de definir-se en si hi ha interferència en llur activitat laboral pel fet d'haver de fer el tràmit, amb les respostes "Sí" o "No". Seguidament, si hi ha resposta afirmativa, cal apuntar-ne el principal motiu, en la que tenim tres opcions: Perquè han de deixar la feina, perquè els manca temps, o pels desplaçaments que la gestió els comporta.

• **Bloc 2**

Correspon a "Procés de Tramitació de gestions", és a dir, variables referides al tipus de gestió que l'usuari extern a l'oficina ha anat a realitzar. Aquest bloc està integrat per un total de vuit ítems, el recull d'aquesta informació s'ha considerat indispensable per avaluar les característiques de les gestions concretes que l'usuari realitza a l'oficina del D.A.R.P. amb seu a Osona. Concretament els ítems han estat inclosos per les següents raons metodològiques.

- 2.1. Coneixement dels tràmits
Recull informació sobre el tràmit motiu del qual l'usuari es dirigeix a l'oficina.
- 2.2. Informació rebuda per l'usuari sobre els tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió
Ítem tancat que concreta si l'usuari ha estat o no correctament informat en relació a la documentació, terminis de lliurament i lloc de gestió, oferint d'aquesta manera el nivell de coneixement que l'usuari rep abans d'iniciar els tràmits corresponents al propi procés de preinscripció. Si l'usuari tingués un coneixement precís de la documentació, els terminis i el lloc de lliurament, probablement podria realitzar la gestió amb més comoditat i per tant percebria el servei com a més satisfactori.
- 2.3. Possibilitat de fer la gestió sense haver de desplaçar-se
Aquest ítem de tipus mixt, ens permet extreure dades sobre el coneixement que l'usuari té de l'existència dels mitjans disponibles per a portar a terme la gestió sense haver de desplaçar-se. Considerem que forma part d'un bon servei el fet d'oferir alternatives per evitar desplaçaments als usuaris amb dificultats de mobilitat.
- 2.4. Nombre de vegades que l'usuari ha hagut de desplaçar-se per solucionar la gestió
Aquest apartat el trobem dividit en dues parts, car s'ha considerat essencial per poder mesurar l'eficàcia del servei ofert per l'oficina. Hipotèticament, a més vegades s'hagi d'adreçar el subjecte per finalitzar la gestió, menys eficaç percebrà el servei. Es va configurar una segona part oberta per poder obtenir amb més detall els motius que porten a l'usuari a repetir el desplaçament.
- 2.5. Temps d'espera.
Aquest ítem de resposta múltiple ofereix dades importants respecte la qualitat del servei percebut pels usuaris. Podem inferir que a més temps d'espera, més descontents del servei es mostraran els usuaris que conformen la mostra d'estudi. Per tant, si coneixem el nombre de vegades que l'usuari s'ha de desplaçar per realitzar una mateixa gestió i a més coneixem el promig de temps que s'ha d'esperar a ser atès cada vegada que es dirigeix a l'oficina, podrem distingir si els motius d'una probable percepció negativa són d'origen intrínsec o extrínsec a l'usuari.

2.6. Opinió vers la documentació a portar i omplir per tal de realitzar les gestions

Pregunta tancada que ens permet extreure el promig i així inferir quina és la percepció que l'usuari té tant de la qualitat com de la quantitat de documentació a emplenar per tal de realitzar una preinscripció. Els resultats ens permetran conèixer si la documentació és un factor desmotivador per part dels estudiants.

2.7. Resolució del tràmit i coneixement de l'usuari sobre la finalització del mateix a la pròpia oficina

Aquest ítem tancat ens permet conèixer el grau de satisfacció que té l'usuari amb la resolució de la gestió que es realitza a l'oficina.

2.8. Temps que ha trigat a realitzar la gestió

Aquest ítem obert ens proporciona una mesura sobre el promig de temps d'espera de l'usuari en la realització de la seva gestió a l'Oficina de Preinscripció Universitària així com inferir com es troba l'usuari en situació d'espera. Inferim que un bon servei inclou una atenció en la que el temps d'espera sigui mínim.

2.9. Valoració de la quantitat de temps total invertit.

Ítem tancat que informa de l'adequació del temps des del punt de vista de l'usuari.

• **Bloc 3**

Correspon a "Condicions de prestació del servei" que ofereix l'oficina, és a dir, variables referides a la naturalesa de les gestions i al marc institucional en què aquestes s'executen. Aquesta avaluació no és de gestions internes, sinó de totes aquelles condicions que afecten directament a l'usuari extern de l'oficina com és l'horari d'atenció a l'oficina, la facilitat d'accés, el tracte rebut, i l'estat de les instal·lacions, entre d'altres. Aquest bloc està integrat per un total de quatre ítems. El recull d'aquesta informació s'ha considerat indispensable per avaluar en quines condicions es tramiten les gestions a l'oficina. Concretament, els ítems han estat inclosos per les raons metodològiques que a continuació s'exposen.

3.1 L'horari d'atenció a l'oficina: millores que són necessàries en aquest àmbit

Ens permet extreure informació relativa a l'horari que afavoreixi més a l'usuari en cas que l'existent no els sigui suficient. En aquest ítem de tipus tancat el subjecte enquestat escull l'opció sí/no, on mostra la seva conformitat/disconformitat amb l'horari establert. Es considera que d'aquesta manera s'obté el percentatge que justificarà el fet de canviar la franja horària depenent del nombre de subjectes que així ho sol·licitin.

3.2. Condicions de les instal·lacions

Dins aquest apartat s'avalua l'òptima comunicació de l'oficina, la claredat i visibilitat de les indicacions que hi ha dins l'edifici, la modernitat i bones condicions de l'estança, i la possible existència de barreres arquitectòniques. Es considera imprescindible per tal d'avaluar la qualitat d'un servei, conèixer quines són les condicions de l'oficina en què s'oferta el mateix. Dins l'apartat 3.2. s'inclouen 4 ítems de resposta dirigida, cadascuna amb opcions alternatives sí/no. L'opció a) avalua la ubicació de l'oficina, ja que es considera que si l'usuari s'ha de dirigir amb regularitat a l'oficina és important que aquesta estigui ben comunicada; la b), les indicacions dins l'edifici, ja que és important que l'usuari rebí senyals indicatives per dirigir-se a la finestreta o departament adequat; la c) se centra en les condicions de les instal·lacions per tal de saber si aquestes es consideren modernes i en bon estat. La informació que ens proporciona aquest apartat ens ajudarà a poder configurar la concepció de com els usuaris perceben les instal·lacions i, per tant, ens facilita una sèrie de punts favorables que cal mantenir i punts desfavorables sobre els quals s'han de proposar actuacions de millora. Finalment, l'opció d) avalua el reconeixement de barreres arquitectòniques, impediments en l'accés a les instal·lacions per persones grans o amb minusvalies; també s'inclou un apartat de resposta oberta on l'usuari pot expressar quines són les mancances que ha percebut.

3.3. El tracte rebut

Aquest apartat avalua si el personal de l'oficina ha estat qualificat com amable i considerat pels usuaris als que han atès i la capacitat de canvi d'idioma del personal responsable d'atenció al client. Amb aquest ítem, doncs, podem obtenir el perfil del personal d'atenció al client i per tant inferir si aquest és un element que afecta negativament la percepció per part de l'usuari de les condicions de prestació del servei.

3.4. Condicions de les instal·lacions.

En aquest apartat s'avalua la correspondència de benestar de l'usuari d'acord amb les característiques de l'entorn.

3.5. Ampliació de personal d'atenció a l'usuari extern.

Ítem d'alternativa de resposta dicotòmica sí/no, on es demana al subjecte si creu adient incloure més personal. Si el percentatge de respostes afirmatives és molt superior s'inferirà que l'usuari valora que hi ha manca de persones a disposició de l'usuari, que haurà de ser tractada en les propostes de millora.

- **Bloc 4**

Correspon a "Valoracions generals", és a dir, variables referides a impressions, canvis i comentaris del conjunt de la gestió tramitada. Aquest bloc està integrat per un total de dos ítems. El recull d'aquesta informació s'ha considerat indispensable per valorar conjuntament la percepció que té l'usuari respecte a l'Oficina de Preinscripció Universitària. Concretament les preguntes han estat incloses per les següents raons metodològiques:

4.1. Impressió de la qualitat del servei

En aquest ítem es valora la qualitat global de l'atenció a l'usuari. S'avalua gradualment, d'acord amb la resposta que més s'escaigui en opinió de l'enquestat.

4.2. Canvis per millorar la qualitat del servei

Aquesta pregunta de resposta oberta proporciona un coneixement detallat de les possibles millores o canvis que l'usuari considera necessaris. D'aquesta manera podrem saber quines són les propostes de forma totalment directa en base a l'experiència i opinió de l'usuari en aquell moment.

4.3. Comentaris i altres consideracions

Aquest ítem obert es va confeccionar no només per ampliar la informació per part de l'usuari i, per tant, facilitar que aquest pugui afegir espontàniament una sèrie de suggeriments al conjunt del qüestionari. També és una eina per l'entrevistador, és a dir, un espai obert per tota aquella informació que al llarg de l'enquesta el subjecte va subministrant i que no es pot incorporar, sigui pel contingut o pel format, en cap ítem anteriorment contemplat. A més a més, el fet que l'entrevistat s'interessi per donar resposta a aquest ítem de cloenda, indicaria que vol fer rellevant algun aspecte determinat del servei ofert per l'oficina.

2.3. Taula fases d'estudi i calendari d'execució

S'adjunta a continuació taula resum de les fases executades per a dur a terme l'estudi de qualitat des de l'any 2000. Cadascuna de les mateixes desglossa les subfases específiques amb el calendari de realització corresponent. Tot seguit s'exposa breument la descripció de les mateixes.

- La primera fase "Disseny d'estudi: Metodologia, mostra d'anàlisi i instruments" ha comprès el desenvolupament teòric i metodològic del projecte. Tots els instruments d'avaluació han estat dissenyats seguint tècniques d'investigació social clàssiques i específiques pels àmbits concrets que aquí s'han avaluat.

- La segona fase "Estudi i Fases de desenvolupament" és el treball de camp pròpiament dit. L'execució de l'estudi dels anys 2000 i 2002.
- "Anàlisi descriptiva i suggeriments", és la compilació i organització de la informació obtinguda per tal d'obtenir percentatges d'incidència, a partir dels quals poder inferir resultats que més tard puguin ser generalitzats.

2000: Fases de l'estudi i calendari d'execució

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

SUBFASES	CALENDARI
Identificació i determinació de l'àmbit d'estudi	juliol 2000
Selecció de la mostra de l'estudi	juliol 2000
Predisseny d'enquestes	juliol 2000
Administració prova pilot	juliol 2000
Redisseny d'enquestes	setembre 2000
Fiabilitat i validesa d'instruments de mesura	setembre 2000

"Estudi i Fases de desenvolupament"

SUBFASES	CALENDARI
Planificació i organització del treball de camp	octubre 2000
Realització d'entrevistes personalitzades	octubre 2000

"Resultats de l'estudi: Anàlisi descriptiva"

SUBFASES	CALENDARI
Compilació de dades i tabulació	octubre – novembre 2000
Anàlisi qualitativa i quantitativa de dades	novembre – desembre 2000

"Conclusions i Realització de l'informe final"

SUBFASES	CALENDARI
Elaboració d'informe final i conclusions	novembre – desembre 2000

2002: Fases de l'estudi i calendari d'execució

"Estudi: Fases de desenvolupament"

SUBFASES	CALENDARI
Planificació i organització del treball de camp	juliol 2002
Realització d'enquestes personalitzades	setembre-octubre 2002

"Resultats de l'estudi: Anàlisi descriptiva"

SUBFASES	CALENDARI
Compilació de dades i tabulació	octubre 2002
Anàlisi qualitativa i quantitativa de dades	octubre-novembre 2002

"Conclusions i Realització de l'informe final"

SUBFASES	CALENDARI
Elaboració d'informe final i conclusions	octubre-novembre 2002

CAPÍTOL III

Anàlisi Descriptiva

Presentem a continuació els resultats comparatius de l'auditoria de qualitat de la Delegació Comarcal d'Osona del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca (D.A.R.P.), per als anys 2000 i 2002. La segona avaluació assenyala els canvis més destacats de l'organisme en el transcurs d'aquest període de forma directa i clara.

Les gràfiques comparatives que s'exposen al llarg d'aquest capítol, mostren els valors dels percentatges obtinguts de l'explotació estadística de les dades.

El contingut de les preguntes és essencialment el mateix en els dos períodes, tot i que ha sofert algunes modificacions. Això s'evidencia en la comparativa de gràfiques. També s'inclouen apreciacions de les dades més contrastades, aquelles que han variat significativament entre la primera i la segona avaluació.

Els resultats del treball de camp descriuen la percepció que té l'usuari que realitza qualsevol tipus de gestió de manera presencial a l'oficina. Aquesta anàlisi ha combinat un ventall de percentatges estadístics, il·lustracions gràfiques i l'exposició descriptiva per a cadascuna de les variables i dimensions. També s'inclouen comentaris que han fet els usuaris en el transcurs de l'enquesta, creiem que aquestes aportacions són de gran valor interpretatiu i que és important incorporar-ne les més destacades en l'estudi que ens ocupa.

Anàlisi descriptiva

Com ja s'ha indicat a l'apartat on s'exposa la metodologia, els qüestionaris han estat administrats sota condicions naturals a 100 usuaris. Per condicions naturals entenem tant l'absència de manipulació de variables d'entorn com les relatives als subjectes que integren la mostra d'estudi. Es tracta, doncs, d'observar i analitzar les situacions objecte d'anàlisi en les pròpies condicions en les quals es produeixen.

Els resultats de l'anàlisi de dades que es presenten a continuació s'organitzen amb la següent pauta,

1. Reproducció literal de l'ítem a analitzar

En primer lloc, es presenta una reproducció de l'ítem o pregunta que es va administrar a l'usuari extern de la delegació d'Osona.

Cal remarcar l'existència d'ítems que per les seves característiques disposen de dues o més alternatives de resposta, l'estructura interna d'aquest tipus de pregunta és en si mateixa un procés de filtratge d'informació, d'allò més general a lo més específic, la tècnica de "l'embut" a la que fem referència a l'apartat de metodologia, que és també d'aplicació a l'ítem aïlladament considerat.

2. Il·lustracions gràfiques

L'exposició gràfica es representa com a diagrama de barres o histograma alçat, amb els percentatges totals o proporcions comparant els resultats dels anys 2000 i 2002.

3. Descripcions

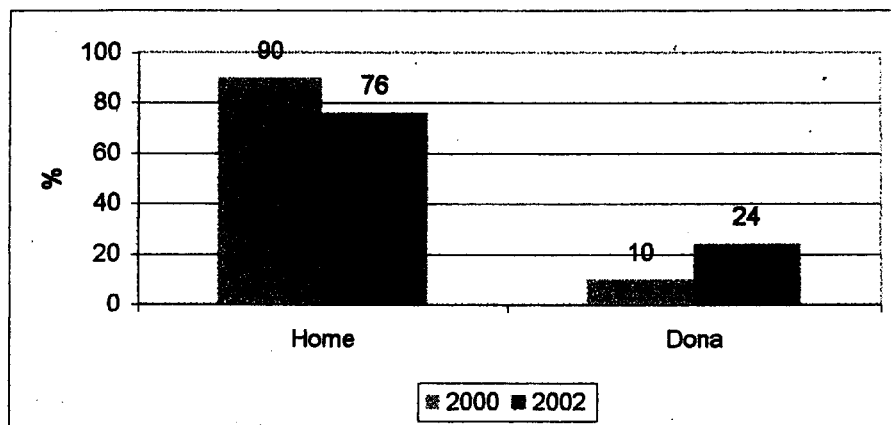
Aquesta descripció és la traducció en paraules de les xifres presentades en gràfiques prèviament. A més a més s'han inclòs les aportacions fetes pels usuaris al llarg de les entrevistes.

4. Valoracions / Propostes de millora

Propostes, suggeriments i consideracions fetes per l'equip tècnic de l'OCUC en funció de totes les dades presentades, les aportacions dels enquestats i les pròpies observacions.

BLOC 1 "Dades personals"

1.1. Sexe H / D



Gràfica 1

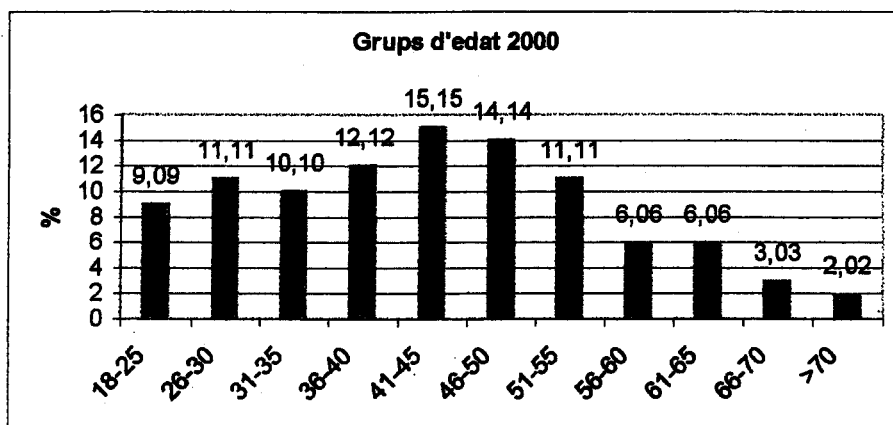
Les dades de l'ítem que ens ocupa no ens permeten deduir el "perquè" d'aquests resultats, no obstant, pel context i els comentaris fets pels usuaris del servei, podem inferir almenys dos motius:

- Les tasques relacionades amb ramaderia i agricultura estan tradicionalment vinculades a la figura masculina.
- Quan es tracta de matrimonis / parelles, i es reparteixen les tasques, la dona realitza majoritàriament aquelles relacionades amb el manteniment de la llar.

Cal destacar però, que en aquests dos últims anys, la proporció de dones que realitzen la gestió ha augmentat. Podria deure's a:

- L'increment de dones en professions fins ara ocupades per homes, com: veterinàries, agrònoms, comptables i administratives.
- La major part de les dones que fan la gestió a l'oficina comarcal, aprofiten per realitzar altres encàrrecs a la capital.
- La dona combina ambdues tasques, ocupant-se paral·lelament de la llar i de les gestions administratives de l'explotació.
- Que una explotació la porti únicament una dona, és un fet que no podem documentar o constatar.

- Edat

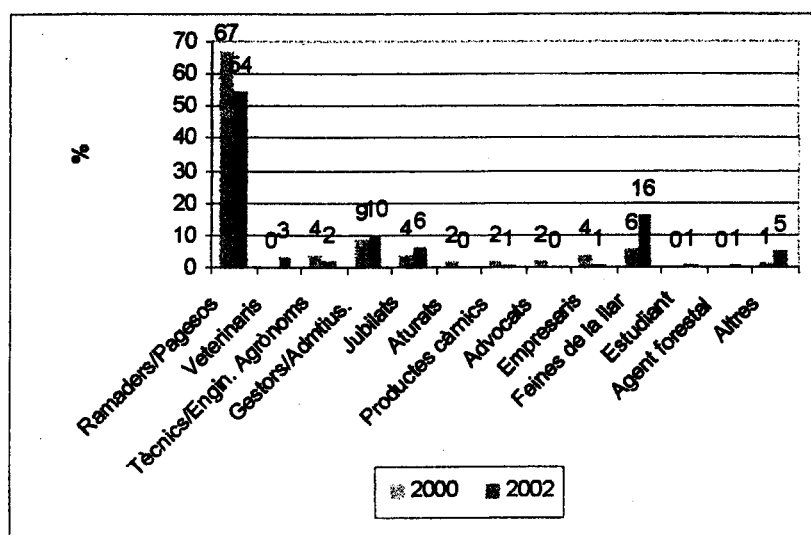


Gràfica 2

L'any 2000 no es va fer estadística dels grups d'edat. Enguany, podem observar les següents característiques:

- La major part d'usuaris de l'oficina que conformen la mostra, tenen edats compreses entre 41 i 45 anys.
- Tots els grups d'edat estan ben representats, com en una corba normal de població, sent majors els percentatges que ocupen els valors centrals de la gràfica, entre 36 i 55 anys.

Professió actual



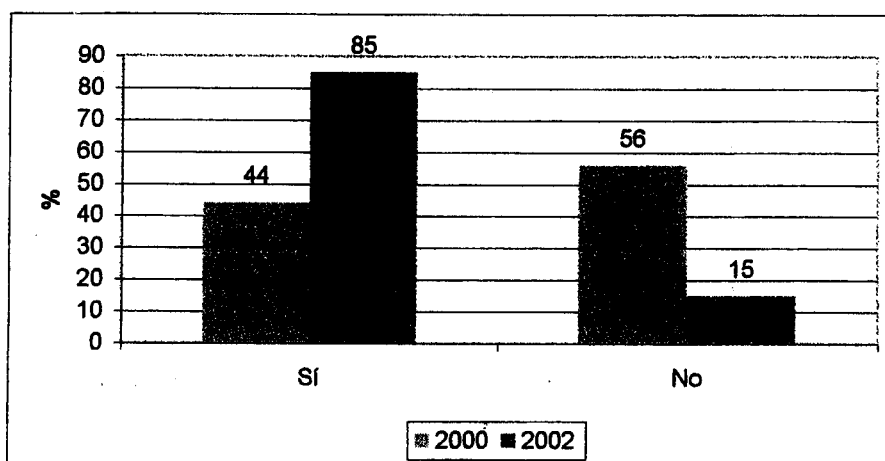
Gràfica 3

En línies generals es mantenen les dades entre els dos períodes d'avaluació, però podem observar certa davallada de la presència de ramaders/pagesos entre la població escollida per la mostra. Destaca l'augment de dones

ocupades en les tasques de la llar. Potser té relació amb el fet anteriorment esmentat de la simultaneïtat de tasques ramaderes i la pròpia llar.

També detectem un lleuger augment, en detriment del nombre de ramaders, d'usuaris amb altres professions: veterinaris, gestors, jubilats, entre d'altres ocupacions laborals.

Li ha suposat algun inconvenient el fet d'haver de deixar la seva tasca laboral per venir a aquesta oficina? No/ Sí – Per què?



Gràfica 4

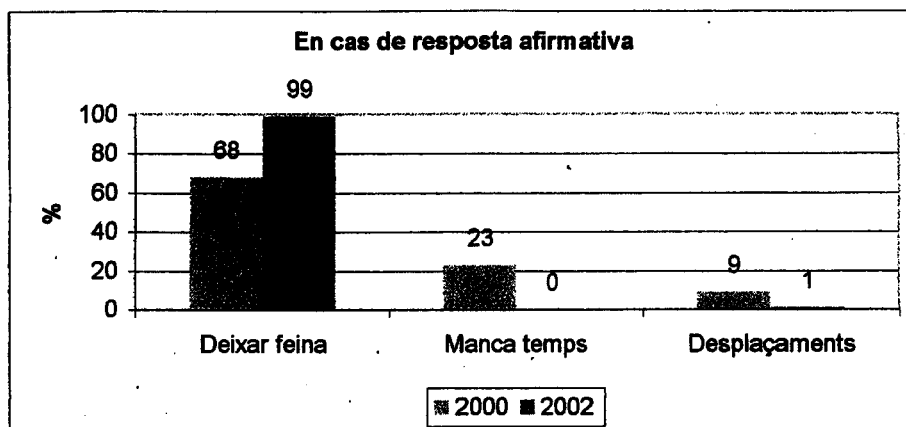
Cap inconvenient

Tal i com es va observar en el transcurs del treball de camp, els pocs usuaris que no consideren un inconvenient el fet d'haver-se de dirigir a l'oficina per fer les gestions són, en general, persones jubilades o professionals que dediquen part de la seva feina a aquestes gestions.

- ✓ (Jubilat) "L'única feina que faig és aquesta".
- ✓ (Agent forestal) "Forma part de la feina".
- ✓ (Ramader) "Una mica empipador, però bueno".

Inconvenient

- ✓ (Agricultor) "És un rotllo tot això; Això és fatal. Aquí t'hi pots passar 2 i 3 hores (excepte pel registre)".
- ✓ (Pagès) "Les estones que em queden d'estar aquí fent cua...! Cada vegada donen més feina a fer, però això representa calers (gestoria)".
- ✓ (Vostè treballa aquí?) "No, però ja m'agradaria, per les hores que em passo aquí, que me les paguessin".
- ✓ "Ens hi fan estar molt. Ja saps que el dia que vens aquí pots perdre tot el matí".
- ✓ "Ara sóc aquí, i la feina no es fa".



Gràfica 5

Com s'ha vist, alguns usuaris assumeixen com a part de la professió haver de dirigir-se i dedicar tantes hores a l'oficina.

Per altra banda, alguns treballadors de l'oficina creuen que certs usuaris haurien de ser més pacients en el sentit que hi ha un guany econòmic considerable quan sol·liciten subvencions.

Les principals queixes dels usuaris són per:

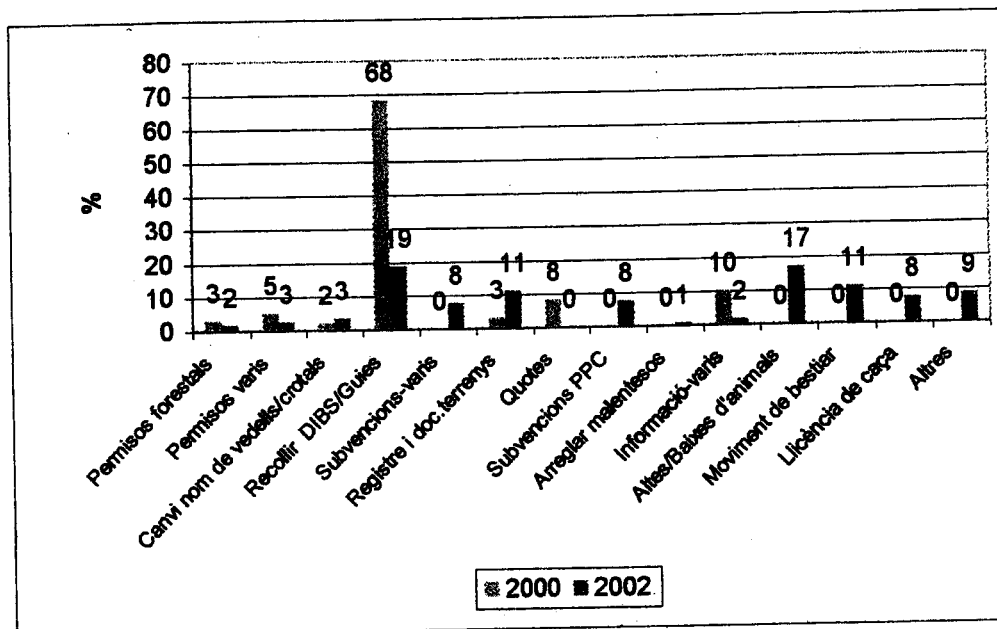
- Haver d'anar a l'oficina tantes vegades: fer tants tràmits i tan periòdicament (un cop la setmana).
- Haver d'esperar-s'hi tant (esperen moltes hores per un tràmit d'uns minuts).
- Pel temps que suposa el desplaçament fins l'oficina.
 - ✓ "No saps mai a l'hora que sortiràs".
 - ✓ "Per un sol paper, i a sobre per error de l'oficina (Li han enviat per correu unes dades equivocades i les ha de venir a canviar)".

Alguns usuaris han de venir de pobles llunyans. La comarca d'Osona és molt gran i es manifesta que hauria d'haver més oficines arreu de la mateixa, no tan sols la de Vic,

- ✓ "Està a 25 km., anada i tornada".
- ✓ "Venir aquí, clar que és un enrenou (Vé de Rupit, a 35 km)".
- ✓ "A casa, sempre n'hi ha de feina (Vé un cop a la setmana perquè les altes i les baixes han de fer-se en un interval de vuit dies; Si pogués, ho acumularia i vindria un cop al mes)".

BLOC 2 "Procés de tramitació de gestions"

2.1 Quina gestió concreta ha vingut a fer?



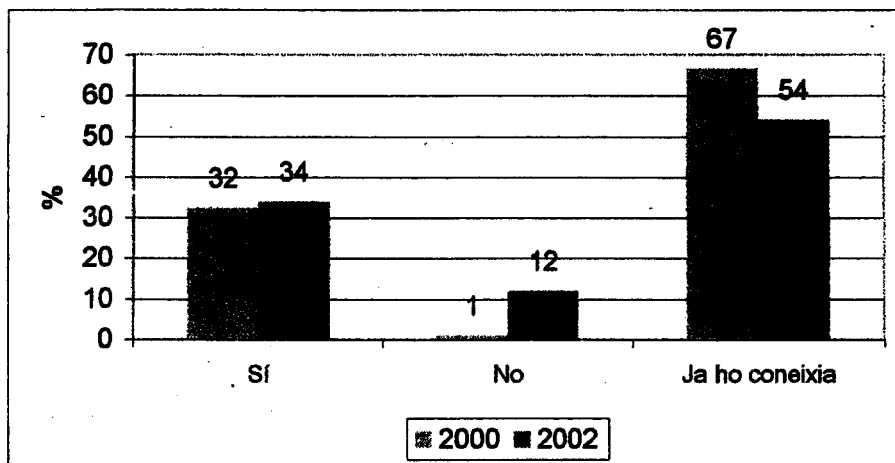
Gràfica 6

Es poden destacar, a grans trets, les següents tendències:

- Una disminució de visites per fer guies. Tal i com confirmen els usuaris, a partir dels problemes amb la Pesta Porcina Clàssica (PPC) del 2001, aquest tràmit es va modificar i hi ha hagut una millora real pel que fa a la comoditat de l'usuari.
- Existeix una gestió nova, respecte el 2000, que són les subvencions per les pèrdues durant la PPC.
- Hi ha un augment d'altres gestions. La majoria ja devien existir, però en el seu moment es van codificar d'acord amb un procediment que aquest any 2002 s'ha ampliat. Aquest és el cas d'altres i baixes, moviment de bestiar, llicències de caça, etc.
- Les llicències de caça s'han d'anar a tramitar a l'oficina un cop l'any. A més d'ésser un tràmit ràpid, l'oficina s'adapta els dies convinguts (dimarts i dijous). Si hi ha algun problema al respecte només pot provenir per part dels usuaris que hi van a última hora: augmenta el nombre de visites a mesura que s'acosta l'època de caça (octubre).

2.2 L'han informat correctament dels tràmits a seguir abans d'iniciar la gestió quant a:

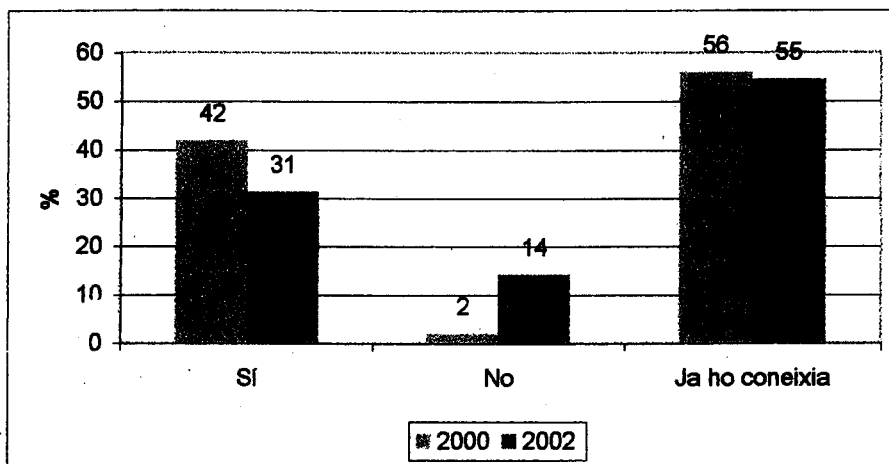
- Documentació



Gràfica 7

- Pel que diuen alguns usuaris, els documents no expliquen amb prou claredat tota la gestió a realitzar.
- Opinen alguns funcionaris, (i també reconeixen alguns ramaders), que es tractaria d'errors que cometen els propis usuaris perquè no estan ni acostumats ni motivats a dedicar tants esforços i temps a la burocràcia.
- ✓ *"Encara no ens ho han dit de Barcelona; Faltaven papers que a la sol·licitud no s'esmentaven; La sol·licitud? ni ells ho saben".*
- ✓ *"Ho has de demanar; Potser haurien d'informar millor".*
- ✓ *"Moltes vegades ells mateixos no ho saben. El problema està en que parles amb diferents persones i no entenen bé el teu cas. T'embolica una mica rebre tantes opinions diferents".*
- ✓ *"Ja he perdut el compte... No et diuen de cop tots els papers que calen".*

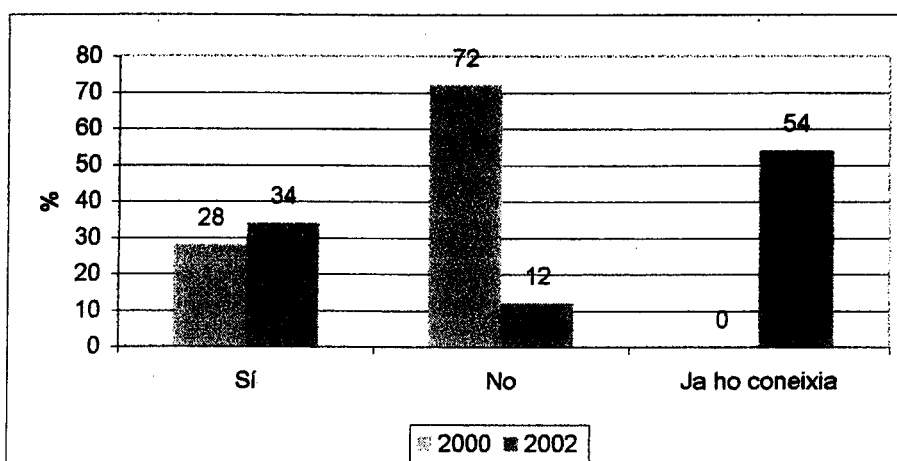
- Terminis



Gràfica 8

- Els terminis, com tota gestió administrativa oficial, es troben publicats, però des de Barcelona es comunica tard a l'oficina comarcal. Així doncs, si hom pregunta personalment, no rep una resposta clara ni a temps. Alguns usuaris se n'assabenten correctament per internet o mitjançant el servei de gestories.
- Els terminis que són clarament coneguts, es consideren massa estrictes. (Ex: altes i baixes de bestiar).
 - ✓ "La central no els informa mai de res; No saben pas què els farà falta".
 - ✓ "Sempre a corre-cuita; avui per demà".
 - ✓ "Et donen quatre dies de temps per fer-ho, això és una vergonya, i aquí no tenien els impresos".

- Lloc



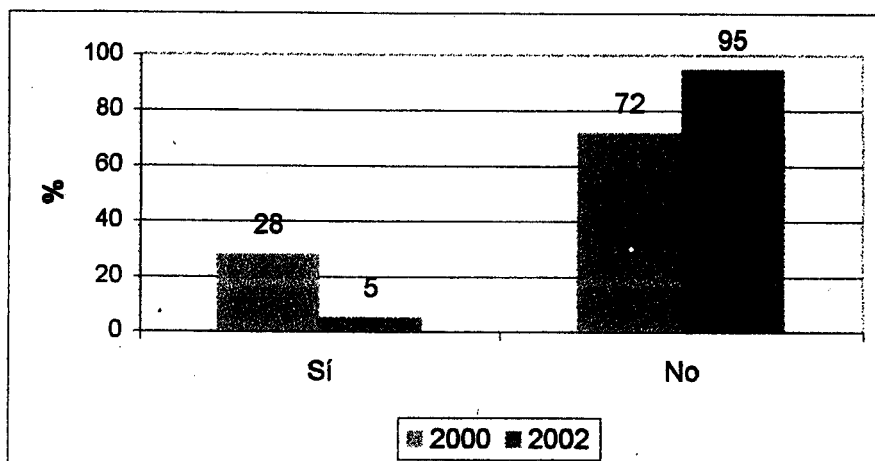
Gràfica 9

La majoria d'usuaris ja coneix el lloc on s'ubica l'oficina comarcal d'Osona ja que com s'ha comentat prèviament, és aquesta l'única de la comarca per a les gestions que ens ocupen. Tanmateix, i sobretot per aquells usuaris que s'adrecen a l'organisme per primera vegada, la ubicació de l'oficina no està prou senyalitzada.

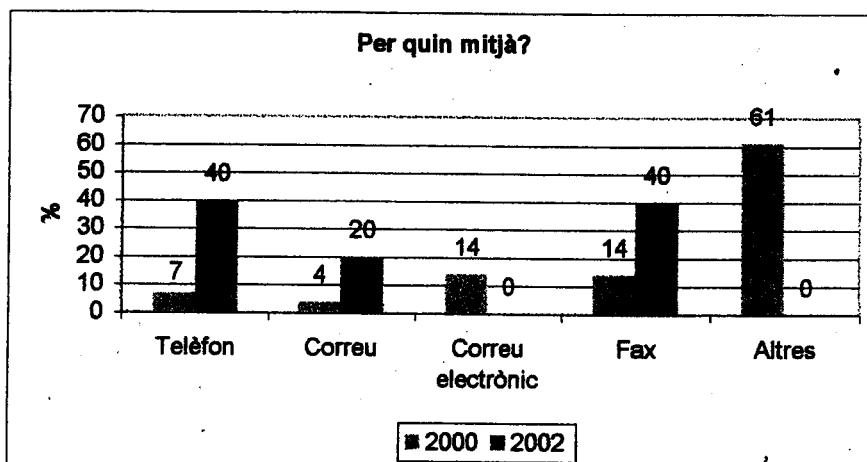
➔ **Valoració OCUC**

- A diferència d'altres organismes avaluats, la tramitació de les gestions que s'han analitzat són prou conegudes pels usuaris del servei. Estem davant d'un usuari que pel desenvolupament ordinari de la seva professió està obligat a freqüentar l'oficina periòdicament.
- La centralització del Departament a Barcelona provoca gran part de les queixes, degut a la manca de comunicació i a la lentitud de tot el procés. De totes maneres, aquest és un assumpte intern, propi de l'administració, que no ens pertoca avaluar en aquest estudi.

**Podria fer la gestió sense haver de venir personalment a l'oficina?
Sí / No (Per quin mitjà?)**



Gràfica 10



Gràfica 11

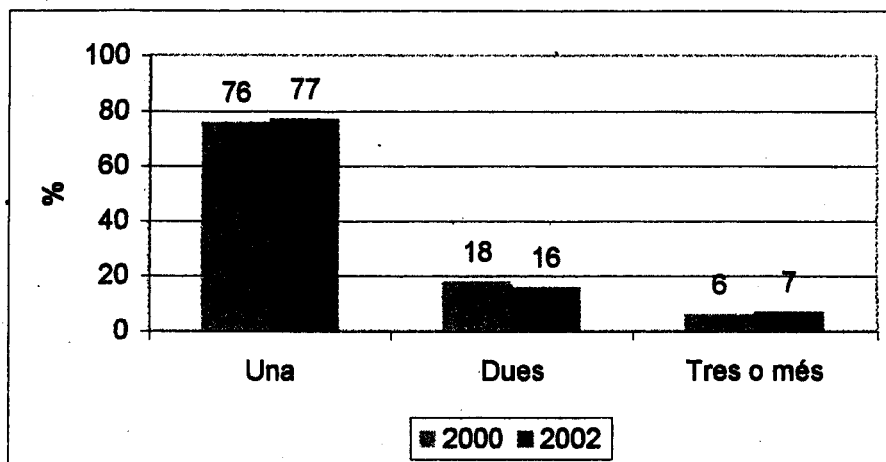
El percentatge d'usuaris que creu poder fer la gestió sense haver de desplaçar-se ha disminuït aquest any 2002 en un 23%. Gairebé la totalitat de la mostra no considera el fet de poder realitzar les gestions a distància, les raons d'aquesta percepció son les següents:

- L'usuari opina que personar-se a l'oficina valida i assegura la gestió.
 - En cas de conèixer alternatives a desplaçar-se a l'oficina, no se sap amb exactitud quines són.
 - De vegades no es disposa d'equips informàtics a casa per poder esbrinar el procés de les gestions.
- ✓ *"Ha de ser tot personalment".*
 - ✓ *"Només a dues o tres entitats col·laboradores els hi deixen fer".*
 - ✓ *"Mitjançant la gestoria, però pagant, i tampoc és això".*
 - ✓ *(Per telèfon) "Si volguessin, sí".*

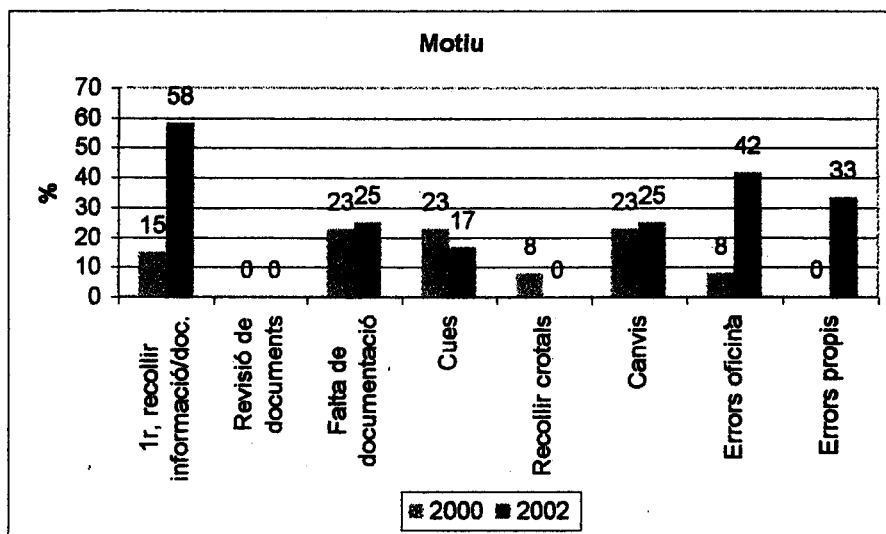
➔ **Valoració OCUC**

- **Implantar noves telecomunicacions per agilitzar els tràmits i oferir alternatives de gestió a aquells usuaris que tinguin dificultats per desplaçar-se a l'oficina Comarcal.**

2.4. **Quantes vegades s'ha desplaçat per solucionar la gestió?
(Més d'una vegada, per quin motiu?)**



Gràfica 12



Gràfica 13

Les dades es mantenen gairebé invariables en les dues avaluacions. Segueix sent poc nombrós el grup d'usuaris que ha de visitar les oficines diverses vegades per tal de completar la gestió.

Els usuaris que han de tornar per segona vegada o més per concloure els tràmits, ho fan bé perquè han d'aportar nous documents, bé perquè s'han trobat amb cues imprevistes o afirmen que l'oficina ha comès errades administratives.

Alguns comentaris al respecte:

- ✓ "De vegades has de baixar 4-5 vegades; Aquí no t'arreglen res, has d'anar a un altre lloc".
- ✓ "El problema és que hem de venir dos cops per setmana".

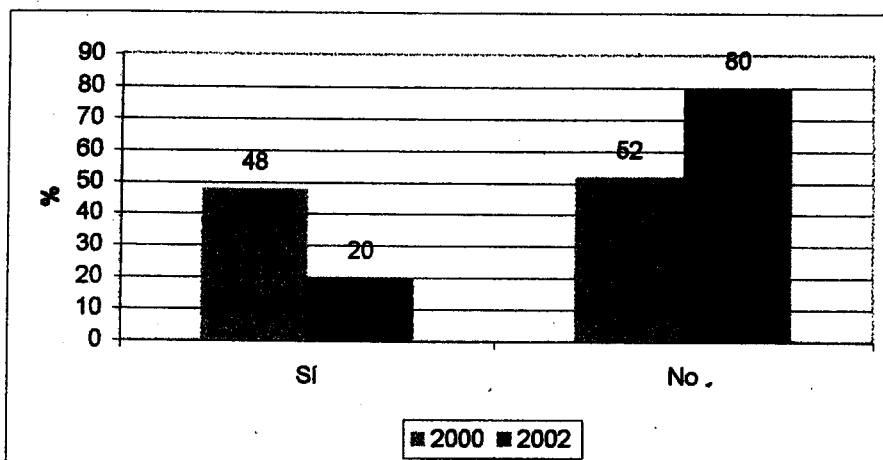
- ✓ "Per una lletra que falta, has de tornar a venir".
- ✓ "Sempre queden coses pendents; això ja és una norma".
- ✓ "Després he de tornar a veure què passa".

➔ **Valoració OCUC**

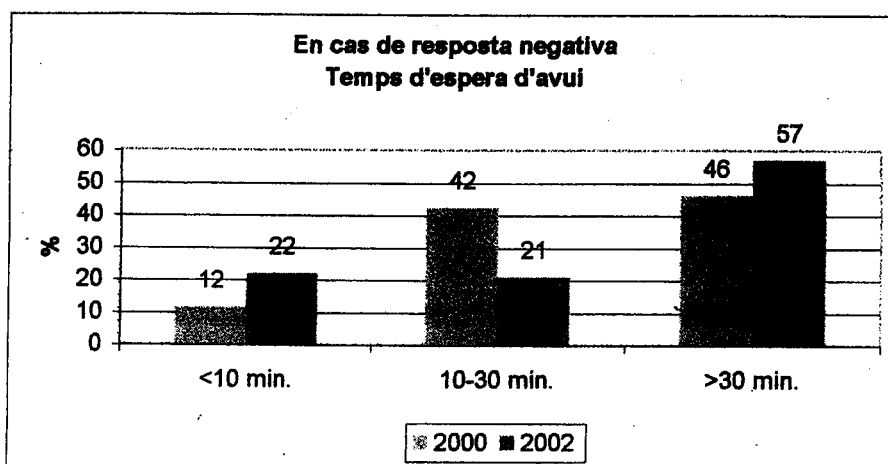
- Els resultats són satisfactoris en referència al nombre de desplaçaments que els usuaris han de fer abans no completin la gestió. Tanmateix, en vista de la invariabilitat de les dades al llarg del temps, cal introduir mesures administratives i informatives per optimitzar el servei.

L'han atès al moment?

Sí / No (<30 minuts, 10-30 minuts, > 30 minuts)



Gràfica 14



Gràfica 15

D'acord amb el recull de dades i observacions durant el treball de camp, la variabilitat del temps d'espera depèn de,

- El tipus de gestió. Hi ha tràmits que tenen un procés més llarg que d'altres, o expedients que han de ser revisats per diferents departaments abans de ser autoritzats.
- L'època de l'any. Hi ha períodes de més afluència d'usuaris si es coincideix amb la sol·licitud de permisos o de subvencions, els quals tenen un límit temporal de tramitació.

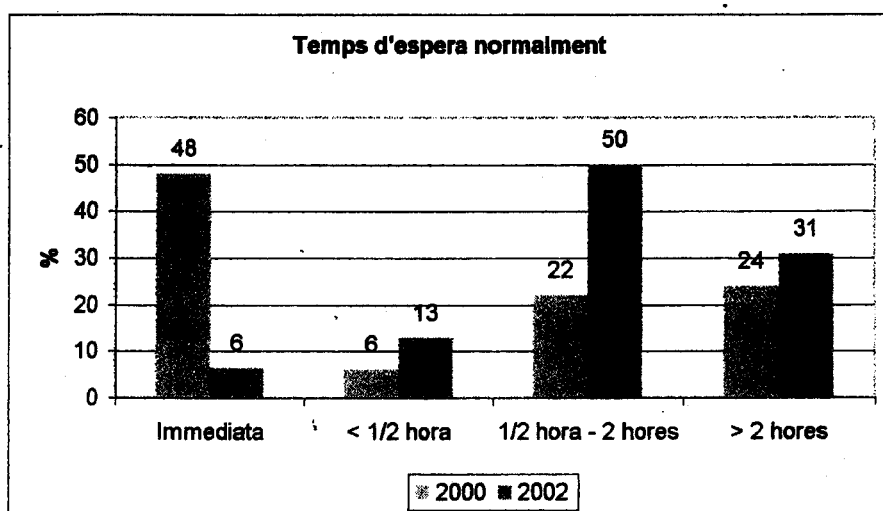
De totes maneres, el temps d'espera ha augmentat molt respecte els resultats de l'any 2000, evidenciant problemes interns d'atenció a l'usuari.

- ✓ (Temps d'espera de 10-30m) "Avui ha estat una loteria: Però el tràmit era de cinc minuts".
- ✓ (Atès al moment) "Avui, un dia dolç".

➔ Valoració OCUC

- És necessari reduir el temps d'espera ja que els resultats han empitjorat considerablement respecte la primera avaluació. Tot i que no sigui un requisit indispensable per a la bona gestió de l'oficina, suggerim que en períodes de màxima afluència de públic es reforci l'atenció per part del personal i s'agilitin al màxim els tràmits burocràtics per tal que l'usuari s'esperï el temps just i necessari.

En altres ocasions l'atenció sol ser: **Immediata / Menys de mitja hora / Entre mitja hora i dues hores / Més de dues hores.**



Gràfica 16

Per aquells usuaris que s'adrecen amb regularitat a l'Oficina Comarcal, el temps d'espera excedeix en molt el que es desitja d'un servei de l'Administració Pública. Creiem que és del tot inadmissible que un 31% dels usuaris s'hagin d'esperar més de dues hores abans no siguin atesos pel personal intern. Alguns comentaris al respecte,

Per veterinaris

- ✓ *"Per temes de veterinaris, és més d'una hora".*
- ✓ *(Havia quedat amb el veterinari per unes guies) "Va dir que hi seria, i no ha vingut".*
- ✓ *"Més de dues hores".*
- ✓ *"Costa trobar-los, ja que fan visites a granges (cal trucar)".*

Assumpte: Pesta Porcina Clàssica (PPC)

- ✓ *"Per la pesta, 3 i 4 hores".*
- ✓ *"Especialment a la PPC, tothom es va posar nerviós".*
- ✓ *"Per la PPC de vegades s'anava a prendre número, i no s'hi tornava fins al dia següent (no valia la pena esperar)".*

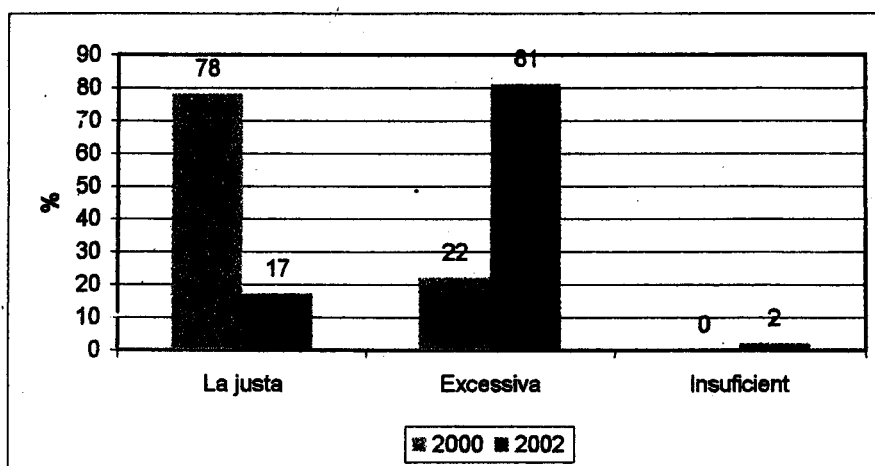
Altres

- ✓ *"És exagerat, tot això".*
- ✓ *"Molt de temps, per quatre coses petites".*
- ✓ *"Això aquí és un desastre".*
- ✓ *"Llarg, etern".*
- ✓ *"Hi he estat tres i quatre hores; hi ha hores que és vergonyós, això".*
- ✓ *(Per la llicència de caça, el temps d'espera pot augmentar perquè al cap de quatre dies comença la cacera, i un usuari reconeix que es poden fer més cues), "Perquè tothom s'espera a última hora".*

➔ Valoració OCUC

- Reiterant les valoracions fetes a la gràfica 14, s'han de prendre mesures per corregir aquesta problemàtica. Incorporar nou personal d'atenció al públic, abreujar les gestions administratives o implantar noves tecnologies que agilitzin els tràmits, són algunes propostes que poden satisfer les necessitats dels usuaris del servei.

2.7. **La documentació que ha hagut de portar i omplir creu que és:
La justa / Excessiva / Insuficient.**



Gràfica 17

Ha augmentat en un 60% el percentatge d'usuaris que opina que la documentació aportada per tal de realitzar les gestions és excessiva. Opinió que contrasta molt amb la valoració feta l'any 2000. Exposem alguns referents a les dades,

- En informes anuals o d'obertura d'una explotació, ja s'inclou un pla de residus, però aquest s'ha de fer de nou, independentment. Això suposa un cost per duplicat d'esforços, temps i diners.
- Es demanen documents que sembla ser que ja es tenen (ex: fotocòpia del DNI). A l'oficina sembla que no hi hagi bona coordinació amb altres departaments o institucions, les quals, com a part de la mateixa administració, haurien de col·laborar en l'intercanvi de dades.

Opinions satisfactòries d'alguns dels usuaris.

- ✓ *"Hi ha hagut millores respecte el tràmit de les guies des de la Pesta Porcina Clàssica. Abans, teníem problemes amb les guies".*
- ✓ *"Justa pel permís de caça".*
- ✓ *"Excessiva, però està bé que hi hagi control".*

Opinions negatives d'alguns dels usuaris.

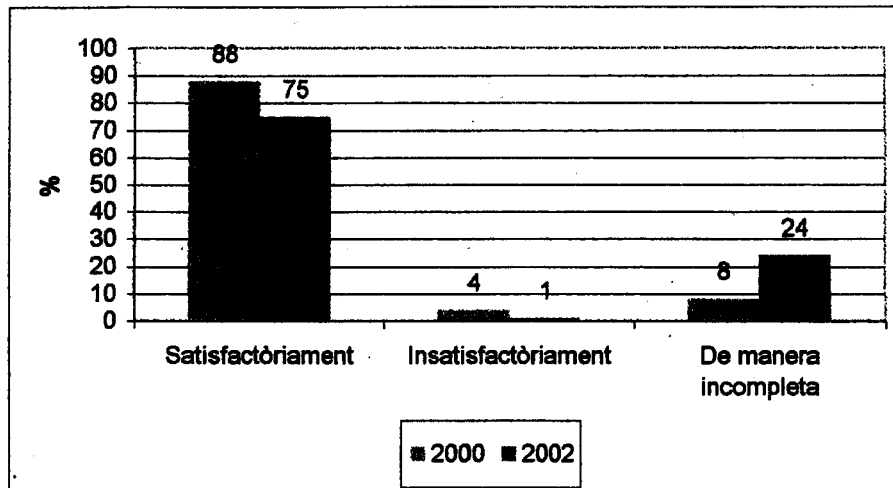
- ✓ *"Cada any et demanen els mateixos papers que tenen aquí: estatuts, primes..."*
- ✓ *"Ens volen portar molts controls i sense saber per què tanta burocràcia".*
- ✓ *"Súper- excessiva. Nosaltres no hi estem acostumats. Cada dia surten papers nous..."*
- ✓ *"Cinquanta mil documents per fer una petita gestió".*

- ✓ *"Justificar el que ja has justificat abans. Aquí tenen un munt de paperassa que no són capaços de controlar".*
- ✓ *"Massa, massa papers, és horrorós, no és necessari. No es pot fer de pagès avui dia. Tot són impediments".*

➔ **Valoracions OCUC**

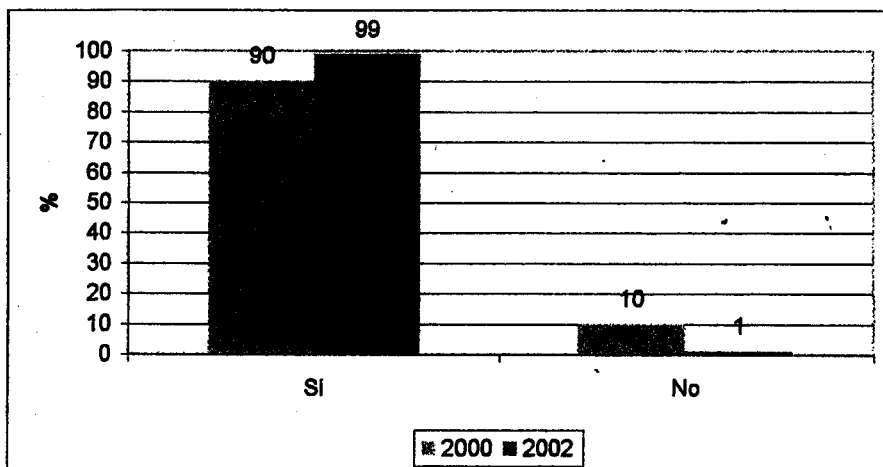
- **L'opinió respecte el nombre de documents que cal presentar per realitzar la gestió és molt negativa. Són innecessàries pels usuaris les exigències documentals que es demanen. Cal determinar quines d'aquestes exigències són inherents al sistema burocràtic establert pel govern, i quines podrien simplificar-se des de l'autonomia de la pròpia oficina Comarcal. Tenint en compte que l'estudi que ens ocupa no avalua la qualitat interna de l'organisme, proposem facilitar al màxim la gestió a l'usuari extern;**
 - ✓ **Informant de la necessitat d'aportar tots els documents per procedir correctament amb l'expedient o tràmit.**
 - ✓ **Reduint en lo possible el nombre de documents que cal presentar.**

**El tràmit ha estat resolt:
Satisfactòriament / Insatisfactòriament / De manera incompleta**



Gràfica 18

**- Creu que se li podrà finalitzar la gestió en aquestes oficines?
Sí / No.**



Gràfica 19

Ha disminuït, respecte l'any 2000, el nombre d'usuaris que opina que els tràmits duts a terme en l'Oficina Comarcal es resolen satisfactòriament. La gestió queda incompleta per un 24% dels subjectes enquestats. No obstant, la totalitat de la mostra afirma que l'oficina finalitzarà la gestió burocràtica en una segona o tercera visita.

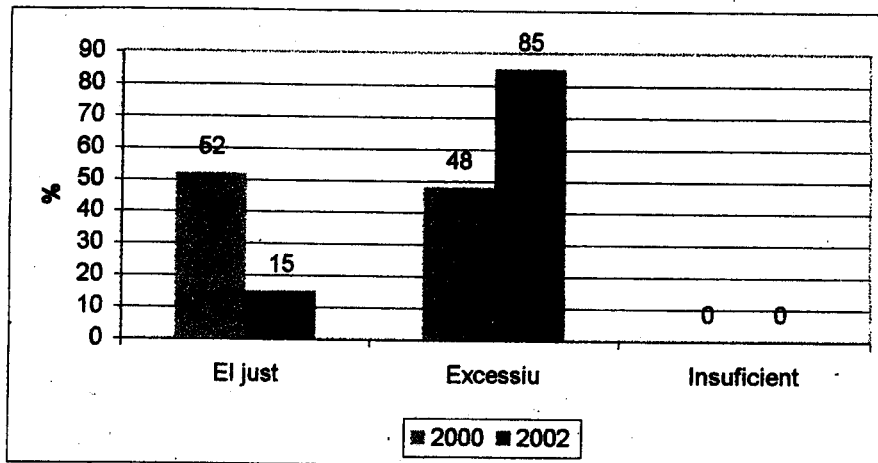
Opinions recollides als usuaris,

- ✓ "Si no t'ho resolen aquesta setmana, ja t'ho resolen la que vé. Igualment, cal venir cada setmana".
- ✓ "Però per què tantes vegades?"
- ✓ (Ha vingut dues vegades, i ha de tornar) "Això és una conya".

➔ **Valoració OCUC**

- El fet que un 24% dels enquestats afirmi que les seves gestions no s'han resolt satisfactòriament en la primera visita a l'Oficina Comarcal, no implica que no puguin ser solucionades a curt o mig termini.

2.6 El temps total invertit en aquesta gestió és, segons la seva opinió:
El just / Excessiu / Insuficient



Gràfica 20

Principals raons per les que el temps es considera excessiu:

- Pel desplaçament des de l'explotació.
- Pel llarg temps d'espera.
- Per malentesos, pels quals cal tornar per completar la informació.
- Per la preparació de tots els documents (comptes, impresos...)
- Per la repetició d'algunes tramitacions.

Temps excessiu

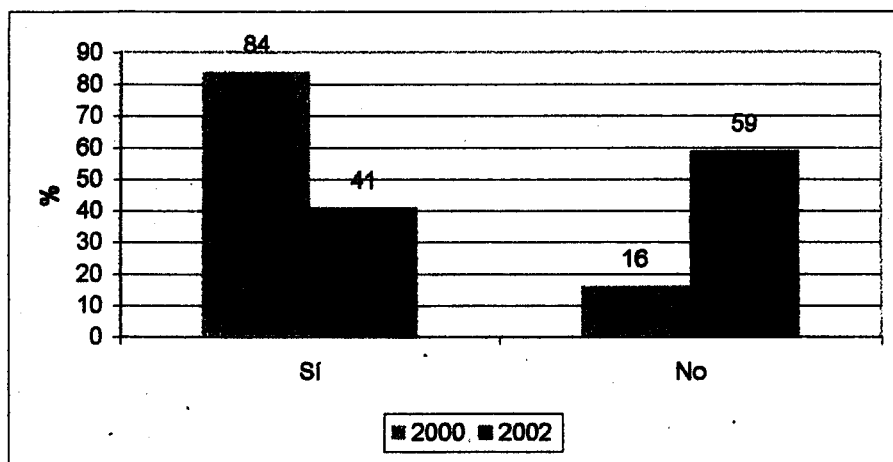
- ✓ "Dedico com a mínim un matí cada setmana; 3-4 hores, d'aquí has d'anar a l'ajuntament a compulsar els documents".
- ✓ "És massa, el temps burocràtic, i se'ns acaba el termini. I ells, s'ho agafen amb tota tranquil·litat".
- ✓ (Just, però) "N'hi ha que venen de més lluny i és més empipador".

➔ **Valoració OCUC**

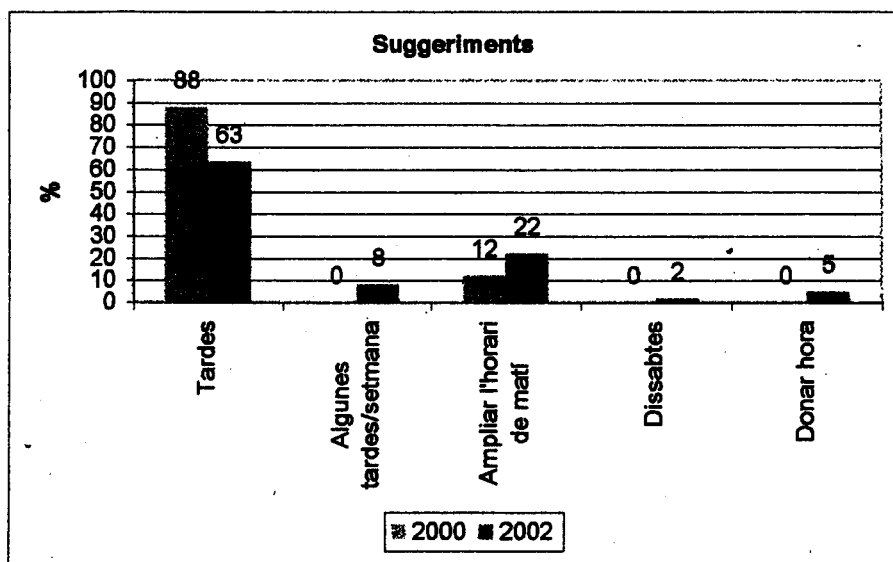
- Tant el temps d'espera a l'oficina d'atenció, com el temps que es pot trigar en completar tota la tramitació són significativament excessius pels usuaris del servei. Tal com es comentava en anteriors valoracions, s'han d'introduir mesures correctores que redueixin la paperassa el màxim possible així com reforçar l'atenció directa amb el personal intern.

BLOC 3 "Condicions de prestació del servei"

3.1 L'horari d'atenció és l'adequat per vostè? Sí /No – Quin proposaria?



Gràfica 21



Gràfica 22

La satisfacció de l'usuari quant a l'horari d'atenció al públic ha disminuït un 43% aquest any 2002. Les propostes fetes l'any 2000 per tal d'adequar l'horari a les necessitats dels usuaris, s'han ratificat en aquesta avaluació: es demana obrir per les tardes i ampliar l'horari pels matins principalment.

Els usuaris justifiquen aquesta necessitat per raons d'incompatibilitat amb l'horari laboral o simplement per preferència.

Concepte de Tardes:

- a) Any 2000 Existia atenció directa al client per les tardes, però es demanava una ampliació.
- b) Any 2002 Ja no existeix atenció directa al client. Per les tardes l'oficina roman operativa, però només per realitzar atenció externa de registre.

D'aquesta manera, les dades mostren que l'any 2000, malgrat haver-hi servei a les tardes ja es manifestava certa insatisfacció per part dels usuaris. Aquest malestar també apareix en les dades de l'any 2002.

Apreciacions generals:

- Ramaders. Han d'alimentar el bestiar al matí.
- En general, es considera que per oferir un millor servei s'hauria d'ampliar l'horari a les tardes, i en última instància fer-ho només un cop per setmana o bé obrir els dissabtes.
- El fet de donar hores convingudes es refereix principalment a la demanda de realitzar gestions que per la seva naturalesa tenen una gran durada.

Comentaris dels usuaris,

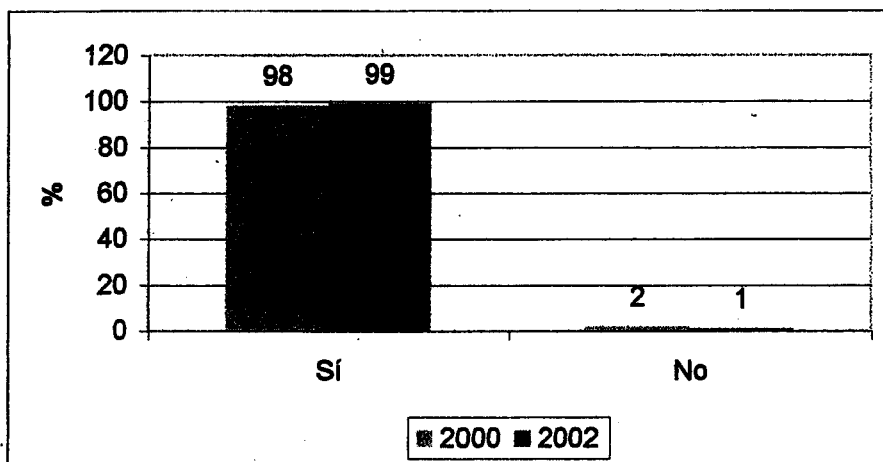
- ✓ *"Hi ha gent que al matí no pot venir i a la tarda podria".*
- ✓ *"Les persones que porten molta feina (DIBS, etc.) se'ls hauria de donar hora o una oficina per a ells".*
- ✓ *"Molta gent vé de comarca els dissabtes, i dissabte és tancat; Hi ha llocs que obren el diumenge (Prats del Lluçanès)".*
- ✓ *(Sí, però) "La gent no hi és (els treballadors).-Tres despatxos, i n'hi ha dos de buits".*
- ✓ *(Obrir per les tardes) "A les nou del matí has de cuidar les bèsties; i ben dinat, ja podríem venir".*

➔ Valoració OCUC

- **Aquells usuaris que no estan d'acord amb l'horari d'atenció de l'oficina ofereixen com alternatives: obrir per les tardes o allargar el migdia fins a les 15 hores, que considerem per altra banda, una mesura menys exigent i fàcil d'introduir.**

En relació a la facilitat d'accés, considera que:

El lloc està ben comunicat? Sí / No.



Gràfica 23

- L'accés és considerat com a molt bo per a gairebé la totalitat de la mostra avaluada.
- Quant a la situació, fa uns anys les oficines eren dins la ciutat, i tant l'accés com l'aparcament eren un gran problema. El fet que avui dia el servei estigui ubicat en una zona descentralitzada, i amb aparcament, suposa una important comoditat.
- Apareixen de nou, queixes quant a la distància de Vic respecte diverses localitats de la comarca d'Osona.

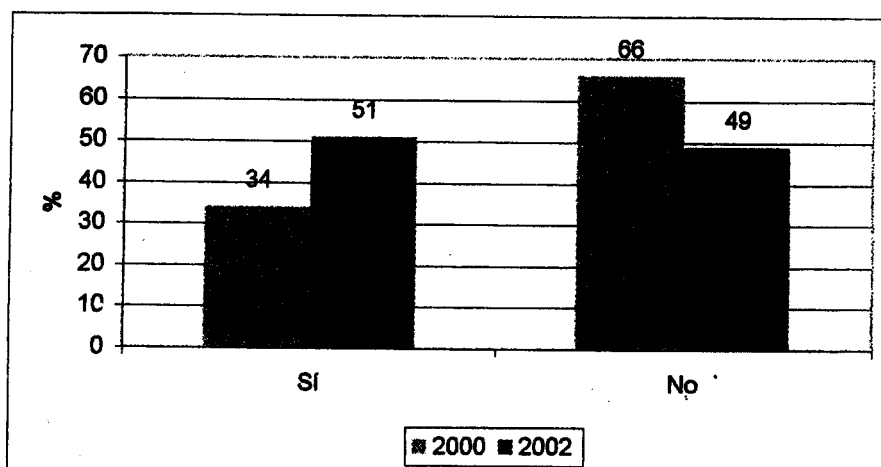
Consideracions dels usuaris,

- ✓ "El lloc és ideal; per l'aparcament està bé".
- ✓ "És el que té de bo, i al costat del Consell Comarcal, que pots fer gestions."
- ✓ "Encara hi ha zones que queden desfavorides. (A Besora, tenen 30 km; Visaura).- Caldria més descentralització; A Prats, queda solucionat allà".

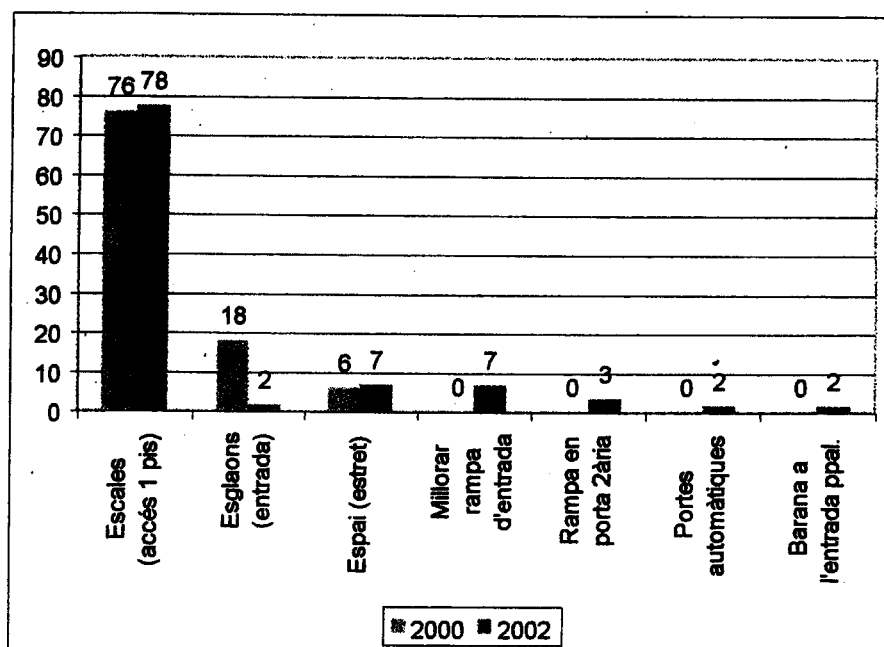
➔ Valoració OCUC

- La ubicació de l'oficina Comarcal d'Osona és considerada com molt favorable pels usuaris de la mateixa.

- Creu que pot haver-hi alguna dificultat quant a barreres arquitectòniques? Quines?



Gràfica 24



Gràfica 25

Hi ha un augment d'usuaris que percep barreres arquitectòniques o dificultats d'accés a l'oficina Comarcal respecte els resultats de l'any 2000.

Aportacions any 2000

- Les escales per accedir al primer pis són altes i estretes. A més són l'única opció per l'usuari o treballador, no hi ha cap ascensor.
- Els graons de l'entrada són relativament alts.

- L'aprofitament de l'espai de les estances dona una cabuda justa a tota la infraestructura de treball, per una banda, i per l'altra deixa poc lloc per circular-hi o per fer-hi cues.

Noves aportacions any 2002

- Les portes no s'obren automàticament. Seria favorable per quan es vé amb paquets, carretons, coxets, etc.
- No hi ha rampa a la porta secundària. Aquesta només s'utilitza de dues a tres, i per la tarda.
- No hi ha barana per accedir a cap de les portes.
- La rampa de l'entrada no és prou adequada. Té un bon grau d'inclinació, però és molt llarga, comença a la cantonada de l'edifici, i només és pràctica pels qui venen d'aquella banda (la cantonada més a prop a la via del tren).

A grans trets les dades mostren que augmenta la consciència, entre els usuaris, de la necessitat de millora de les infraestructures en totes les qüestions esmentades.

Cal assenyalar algunes particularitats observades al llarg del treball de camp. A alguns dels usuaris els costava entendre el terme "Barreres arquitectòniques", el qual calia explicar, no s'hi havien fixat fins llavors. Així reconeixien que al no trobar-se amb discapacitats, i no tenir problemes de mobilitat ells mateixos, no es plantejaven aquestes qüestions que en aquell moment se'ls feia observar.

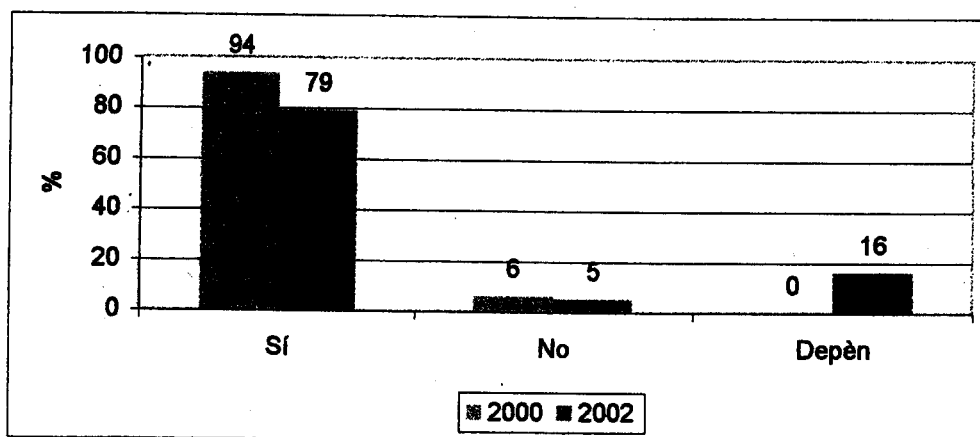
Per altra banda, hem observat que els lavabos no estan adaptats per minusvàlids i que a més, les seves condicions sanitàries no són del tot adequades.

➔ Valoració OCUC

- Cal adequar els accessos i estances a les persones amb discapacitats físiques o mobilitat reduïda.
- També cal ampliar l'espai dins les dependències ja que els passadissos interiors són molt estrets.
- Seria molt convenient mecanitzar l'obertura de la porta de l'entrada, tal com han suggerit alguns dels usuaris.

El tracte rebut:

- Ha estat amable i considerat? Sí / No



Gràfica 26

Les dades resultants constaten que l'opinió dels usuaris respecte al tracte rebut a l'oficina Comarcal no ha sofert modificacions significatives entre la primera i la segona avaluació, tot i que aparentment hi ha menys usuaris que estan satisfets sobre aquesta qüestió.

Cal tenir en compte la següent alteració metodològica:

En aquest ítem i alguns que segueixen, s'ha considerat adient afegir l'alternativa de resposta "Depèn" que no existia l'any 2000. La raó per la qual aquesta ha estat inclosa és que hi havia molts matisos i indecisió dels usuaris davant les opcions de resposta "Sí" o "No". Molts usuaris no es posicionen estrictament en cap dels extrems i prefereixen matisar les opinions explicant altres aspectes que hem considerat importants per a enriquir el testimoni d'aquest estudi.

Tracte rebut amable i considerat.

- ✓ "Sí, la gent que hi ha aquí és molt maca; però el problema no se soluciona, és molt lent".
- ✓ "El tracte és bo, l'únic problema és el temps d'espera i l'organització interna no va massa bé".
- ✓ "Jo crec que compleixen. El que han de fer, ja ho fan. El problema és d'organització, no d'ells".

Tracte rebut poc amable i considerat.

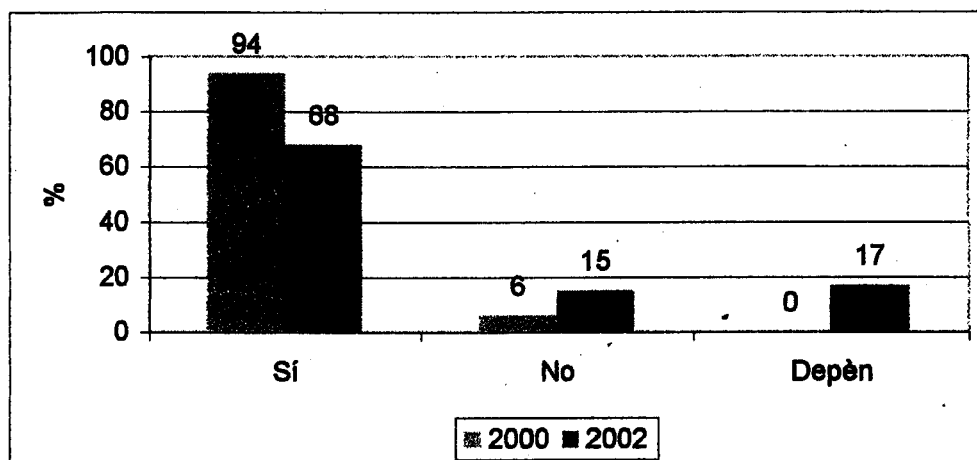
- ✓ "N'hi ha que no; No se'ls hi pot comentar res".
- ✓ "Voldria una atenció més personalitzada".
- ✓ "Hi ha treballadors que s'haurien de canviar, alguns treballadors porten molt mala baba, explicant les coses molt malament, no et volen fer mai cap fotocòpia de res, et diuen 'torna un altre dia'".

- ✓ "El tracte és seriós, esquerp. Poca informació".
- ✓ "Suposo que és culpa de massa feina. Ells poder tenen massa feina i nosaltres després de dues hores aquí, bona lluna tampoc en tens".

Depèn

- ✓ "Hi ha de tot".
- ✓ "Algun més trempat que l'altre".
- ✓ "Entenc que està una mica cremat (el personal)... Hi ha de tot. Alguns van a tope, i d'altres passegen; Sempre són els mateixos".
- ✓ (En boví, els més amables) "També tenen la feina més dura. Aquí hi ha gent molt simpàtica, eh? I molt amable".
- ✓ "Hi ha de tot... Tampoc t'expliquen massa bé, però no tothom té la culpa, avui m'ha atès una nana maquíssima".
- ✓ "Si no estan atabalats, sí".

- Creu que els qui l'han atès estan qualificats per aquest tipus de gestions? Sí / No



Gràfica 27

Un 17% dels usuaris no respon explícitament, sinó que matisen la resposta amb aspectes positius i negatius sobre aquesta variable. Amb tot, els resultats i les aportacions dels usuaris confirmen que la qualificació del personal no és percebuda tan satisfactòriament com la de l'anterior estudi.

No

- ✓ "Si vas a un, et diuen que has de demanar-ho a un altre; Tots haurien de saber més, sembla que se't treguin de sobre".
- ✓ "Han de consultar-ho amb el jefe".

Depèn

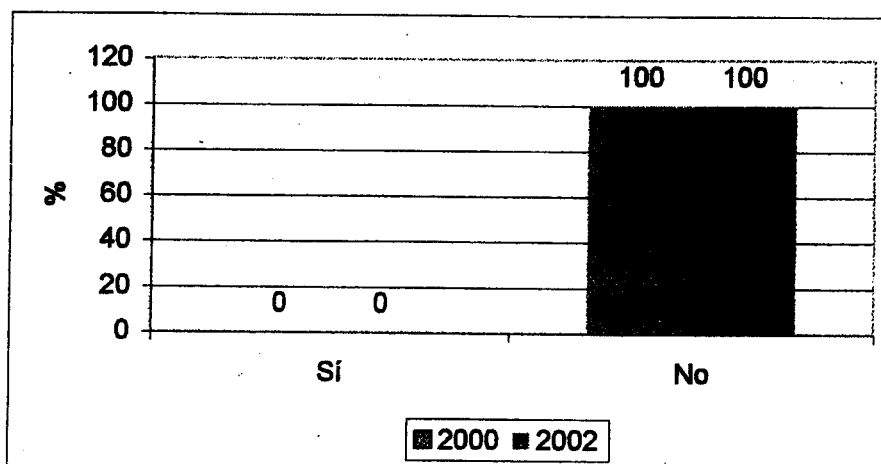
- ✓ "Falta informació del què està passant. Molt centrats en lo seu, només. Si els demanes una coseta més enllà, ja l'hem parida".

- ✓ "Oh, sí, ho porta aquell, però ni hi és. Ho van passant de l'un a l'altre, i no saps què".
- ✓ "Els hi canvien les normes cada quinze dies i no s'aclareixen; que no és problema seu, però no estan al dia".
- ✓ "Quan entren aquí ja haurien de saber una mica".

➔ **Valoracions OCUC**

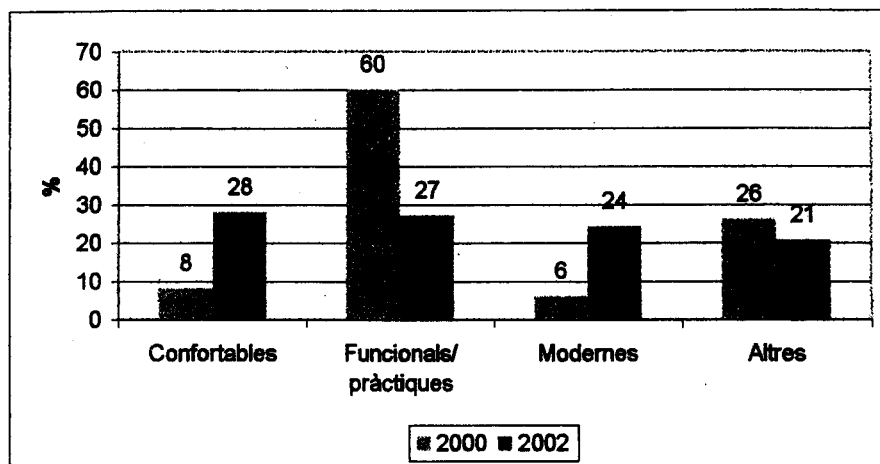
- Encara existeix un nombre important d'usuaris que opina que la qualificació del personal d'atenció al públic no és apropiada. S'extreuen dues raons principals;
 - El canvi constant de la legislació sobre seguretat alimentària i controls del ramat. Sobretot arran de les crisis que s'han succeït darrerament.
 - El personal d'atenció no té la disponibilitat i/o continuïtat que l'usuari desitjaria per al seu cas.
- Creiem necessari que s'informi contínuament als ramaders i agricultors sobre les reformes legislatives, els ajuts i els projectes de llei que amparen aquestes activitats comercials.

- Ha tingut dificultats amb l'idioma?



Gràfica 28

**Les oficines que ha visitat són, segons la seva opinió:
Confortables / Funcionals-pràctiques / Modernes / Altres**



Gràfica 29

Les dades mostren que enguany hi ha un major equilibri en les respostes, totes les variables estan representades amb bastant uniformitat. Mentre l'any 2000 es destacava la funcionalitat de l'oficina davant la confortabilitat i la modernitat, el 2002 els percentatges que han obtingut aquestes variables són bastant baixos.

Confortabilitat

- ✓ *"Les cadires són incòmodes (si t'hi has d'estar dues hores)".*
- ✓ *("Avisador" del nº que toca es poc visible, i hi ha dos timbres, han d'estar molt pendents. Hi ha dos números i dos timbres (dues cues principals), i costa diferenciar per una banda els tons, i l'indicador visual, com s'ha dit, està, a opinió de l'usuari, mal situat—Quan sona, s'ha d'aixecar i moure's:) "A veure si és el teu?".*
- ✓ *(Fa poc temps, un any escàs, que hi ha cadires suficients) "Ara hi ha cadires, d'ençà aquesta punyeta dels porcs. Abans n'hi havia 2 o 3".*

Funcionalitat

- ✓ *"A lo millor has d'anar a tres llocs. (Proposta de reformes: Crear una sèrie de taules: xais, bovins, porcs, terra, llet, conills, compra de finques... per no haver de fer tres cues) Classificar les coses per espècies; també ho diu molta gent".*
- ✓ *"Vas a explicar un tema personal i et sent tothom; Posar una fotocopiadora, per poder fer fotocòpies aquí —pagant—".*
- ✓ *(S'ha aprofitat l'edifici de Campsa) "Però l'estructura interna no ha canviat- (Mentrestant, la nau del costat, més gran, roman buida)".*

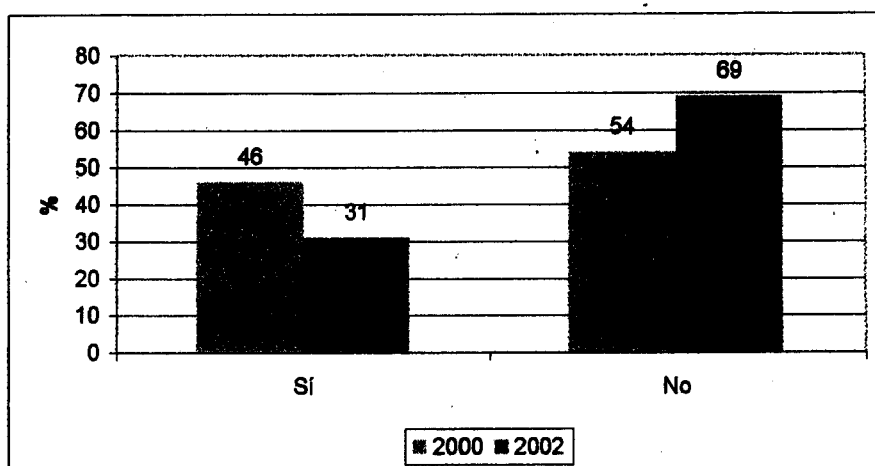
Modernitat

- ✓ "Normals"
- ✓ "No sé què dir-te, però he vist coses millors".
- ✓ "Tots apilotats; tant per ells, com per nosaltres"
- ✓ "És molt maco, tot això d'aquí".
- ✓ "Massa petit. Estem amuntegats, tots aquí. Començar una casa nova i suficient personal..."

➔ Valoracions OCUC

- Es possible que es traslladin les oficines a l'"Edifici del Sucre", on encara queden espais per ocupar.
- Com s'ha esmentat amb anterioritat, es demana obrir més delegacions en altres punts de la Comarca d'Osona.
- Contrari a la demanda de gairebé tots els usuaris, sembla que el nombre de tràmits cada cop augmenta més, cada vegada es demanen més papers.
- Tal com es va demanar en l'avaluació de 2000 s'han afegit cadires per fer més confortable l'estada de l'usuari a les oficines.
- Cal oferir més intimitat als usuaris en les seves visites a l'oficina.

Considera que hi ha personal suficient en aquesta oficina per atendre les necessitats dels usuaris? Sí / No.



Gràfica 30

Els resultats indiquen que falten treballadors per cobrir totes les demandes del públic. Aquesta percepció ha augmentat aquest any un 15% respecte el 2000.

No hi ha personal suficient

- ✓ "Si hi hagués més gent, no caldria anar a les entitats col·laboradores".
- ✓ "Veterinaris; Funcionaris de registre (PACS, ADUM)".
- ✓ "El personal va a 100 per hora, el problema és que hi ha massa gent. Hi ha un personal molt actiu, aquí".
- ✓ "Perquè n'hi ha que alguns encara són de vacances".

Suficient (però...)

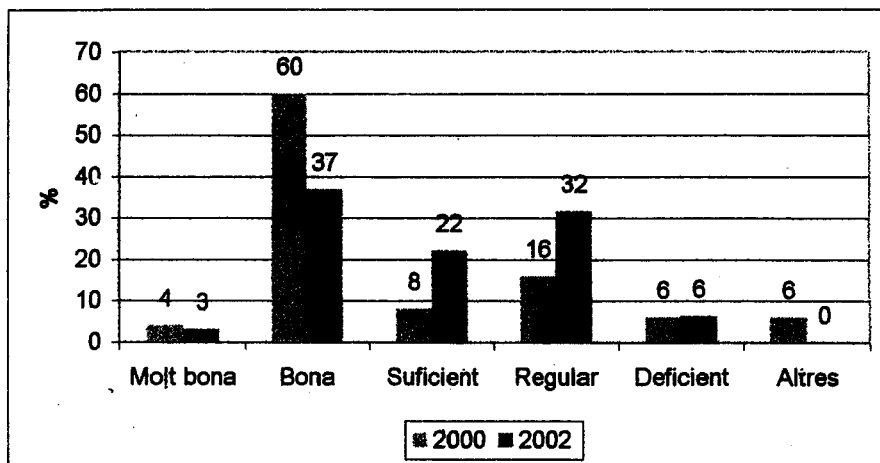
- ✓ "En un moment donat (PPC); Afegir interins quan calguin".
- ✓ "Depèn dels dies i els tràmits que s'hagin de fer".
- ✓ "Si anessin més coordinats, no caldria més personal. En la pesta, van donar poc. No pots dir res, perquè els necessites".
- ✓ "Potser els que hi ha ... a mig matí se'n van a esmorzar i deixen aquí tothom penjat".
- ✓ "Una persona que es dediqués a 'apartar' els (usuaris) que estan més hores i que els donessin hora".

➔ Valoracions OCUC

- Podria afegir-se personal en dates puntuals. Els funcionaris diuen que per la PPC van tenir personal interí de suport. Però pel que sembla, amb això no n'hi va haver prou. Consideracions al respecte,
 - No són suficients per cobrir les necessitats dels usuaris i el centre.

- Alguns funcionaris, creuen que part dels interins que es va incorporar durant la crisi de la PPC, no varen rendir prou bé: no sabien ben bé com funcionava tot, i tenien clar que era una feina puntual i que *'no valia la pena esforçar-se per fer-se un lloc'*.
- També es pot compensar aquest defecte incorporant més personal en determinades hores (les d'esmorzar, o les de màxima afluència). Bona part de les gestions són portades per un sol treballador i, en la seva absència (per que surti a esmorzar per exemple) fa que la cua s'aturi i s'aglomeri.

**Quina impressió ha tret de la qualitat del servei?
Molt bona / Bona / Suficient / Regular / Deficient**

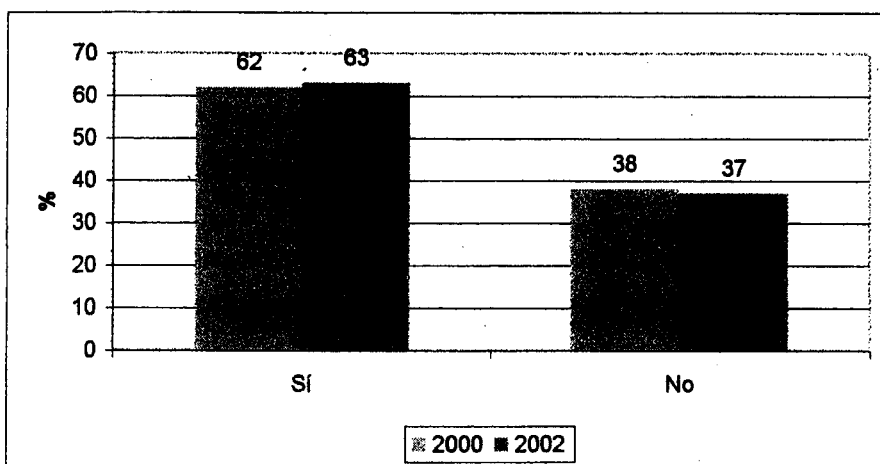


Gràfica 31

Globalment, l'usuari ha tret una impressió menys positiva de la qualitat del servei que en l'estudi de l'any 2000. Ha augmentat molt el percentatge d'usuaris que opina que el servei té una qualitat "suficient" i "regular".

- ✓ (Bona) "M'han atès sempre bé. Estic content del tracte d'ells".
- ✓ (Deficient) "Pels ratos que ens fan passar per fer poca cosa de vegades".
- ✓ (Regular) "Per la falta d'implicació".

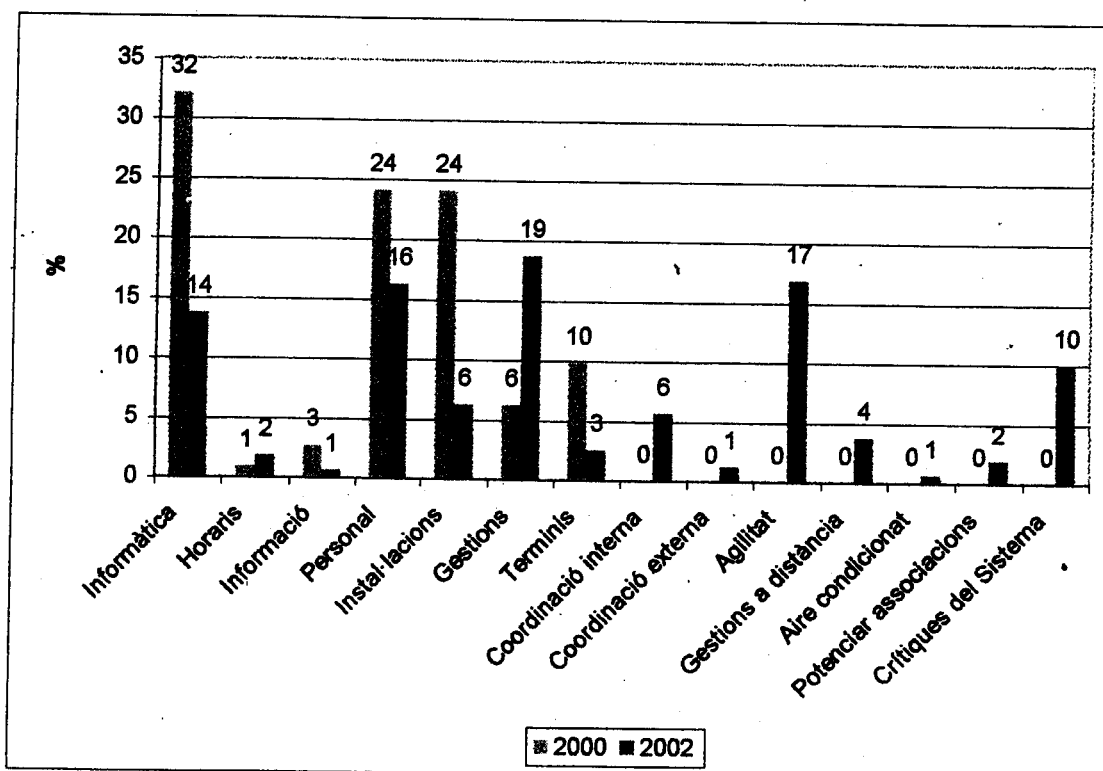
**Creu que cal proposar canvis per millorar-la?
No / Sí – Quins?**



Gràfica 32

Tot i que la qualitat del servei sigui menys favorable, les propostes de canvi no han augmentat respecte l'any 2000. Un 37% dels usuaris creu que no cal proposar canvis.

- Quins?



Gràfica 33

D'entre els canvis o millores que els usuaris proposen destaquen les següents:

Agilitar el servei, millorar les gestions i requalificar/ampliar el personal d'atenció, qüestions que s'han reiterat molt al llarg de tot l'informe. Veiem a continuació algunes de les aportacions fetes pels usuaris sobre aquests aspectes.

Agilitat

- ✓ "Fan córrer molt, i ells no s'hi posen".
- ✓ (Activitat laboral) "Pagès, les estones que em queden d'estar aquí fent cua...Cada vegada donen més feina a fer, però això representa calers (gestoria)".
- ✓ "Lo pitjor és les hores que perds; ja vens amb l'ai al cor, a veure quantes hores hi estarem".
- ✓ "Que hagi d'esperar tres hores aquí no és normal, per una cosa de deu minuts".

Coordinació interna

- ✓ *"De vegades mal coordinat; gent maca, però"*
- ✓ *"El cap de l'oficina que miri la gent que fa falta o si hi ha poca gent, que no se'n vagin una hora a esmorzar..."*
- ✓ *"Fan anar a tres llocs diferents.- Totes les taules juntes"*
- ✓ *"Falta flexibilitat, coordinació i control"*
- ✓ *"A vegades no en tenen la culpa elles. Però haurien de ser una mica més sèries, eh? I això sí és problema del que mana. Tota empresa, si el que va endavant no és molt seriós..."*

Coordinació externa

- ✓ *"Problemes amb el Consell Comarcal, no es coordinen"*
- ✓ *"Entre ells no es coordinen bé (BCN)"*
- ✓ *"Controls poc efectius durant la PPC; Hi ha coses que fan el préssec..."*
- ✓ *"El departament d'agricultura, cada dos per tres et canvien les normes; en un mateix dia (...) D'un dia per l'altre et canvien les coses i l'única forma és venint aquí, que ni per internet..."*

Com s'ha observat, hi ha problemes amb l'accés a la informació inclús per part dels mateixos responsables de l'oficina.

- Existeix poca coordinació i cooperació entre institucions, a nivell de
 - a) Consell Comarcal
 - b) D.A.R.P. -Barcelona
 - c) Departament de Sanitat -Barcelona
 - d) Comunicació per internet
- La legislació canvia força sovint.

Gestions

- ✓ *"Caldria més informació, almenys pels casos ràpids –molta cua per una tonteria— Una persona que et digui a l'entrada, i que no t'hagis d'esperar una hora i mitja perquè després et diguin que això no es fa aquí"*
- ✓ *"No és feina del pagès; Si volen papers, que vinguin a casa"*
- ✓ *"Altes i baixes dels DIBS dels vedells, és lo més problemàtic"*
- ✓ *"Que no és lògic que atenguin emmig de tothom un gestor – o un de gros, que vé amb un pilot de feina- que s'hi pot estar quatre hores. Aquest se l'hauria d'atendre a part, o a una altra hora, a la tarda... No hi ha dret"*
- ✓ *(Projectes de Legalització i Projecte de gestió de purins) "L'administració ens demana tres projectes que són gairebé el mateix. Calen tècnics, que valen diners"*

Veterinaris)

- ✓ *"Els veterinaris han de fer tasques administratives. I en canvi són llicenciats. Haurien de signar els certificats".*
- ✓ *(Els veterinaris fan feina de l'administració) "Haurien de sortir més per fora i veure el que hi ha més pels camps; veure la realitat".*

Gestions en cooperatives)

- ✓ *(Administratiu, vé una hora cada dia —4 dies a la setmana—, per una cooperativa, fent gestions pels socis) "Potenciar les associacions de ramaders. Treurien feina a l'administració. I nosaltres no cobrem pas..."*
- ✓ *(Una veterinària, ve en representació dels socis d'una cooperativa, per les subvencions de les truges).*
- ✓ *"Que es puguin fer més coses per cooperatives".*

Gestions a distància

Internet)

- ✓ *"Amb la tecnologia que tenim actualment, haver d'anar així és una mica trist".*
- ✓ *"El departament d'agricultura, cada dos per tres et canvien les normes; en un mateix dia (...) D'un dia per l'altre et canvien les coses i l'única forma és venint aquí, que ni per internet..."*
- ✓ *"Internet, pel control de moviment".*
- ✓ *"La gran majoria de ramaders estan connectats a internet, la banca ho ha promocionat".*
- ✓ *"Internet, per altes i baixes de vedells".*

Correu)

- ✓ *"Nº de crotal, que te l'enviïn, si s'ha perdut. O això, o que es faci aquí mateix, la gestió és molt lenta, ja que es fa a Madrid".*

Altres)

- ✓ *"De vegades has de baixar 4-5 vegades; Aquí no t'arreglen res, has d'anar a un altre lloc".*
- ✓ *"Les guies és una vergonya que les facin de nou a una".*
- ✓ *"Estem al segle XXI i els Pirineus també estan a Europa; molt burocratitzat. Perdem un pilot d'hores per feines burocràtiques que no serveixen per res".*
- ✓ *"A Prats la llicència de caça es fa cada dia".*
- ✓ *"Que només apretant una tecla ja els hi ha de sortir les dades de l'explotació ramadera. Molts papers els hem portat més d'una vegada. El DARP és un niu de papers i papers... Massa paperassa. I per adobar-ho tot, haig de tornar un altre dia".*
- ✓ *"Pagar amb tarja és obligatori, no pots pagar per exemple 30 cèntims".*

Instal·lacions

- ✓ *"Justes, falta espai per tothom".*
- ✓ *"Que no hagin d'anar tan lluny a esmorzar (els treballadors)".*
- ✓ *"Aire condicionat a l'estiu".*
- ✓ *"L'actual cap d'oficina està millor, però l'espai físic no dona per més, i el personal eventual no saben on posar-lo".*
- ✓ *(Millor senyalització. Li havien dit l'edifici del sucre i els ha costat) "Edifici que no crida l'atenció; No saps ben bé on vas a parar. Millor que el de Benestar Social de Vic".*

Obertura d'una altra delegació comarcal

- ✓ *"Pujar als pobles; un cop per setmana (...) com és als dispensaris dels metges (Usuari que ha hagut de fer 25 km. per anar i 25 km per tornar, per rectificar unes dades que li havien enviat per correu, les quals eren errònies)".*
- ✓ *"Oficina a Prats, ja hi és, però allà fan poques coses —i dos dies a la setmana—. Que acabin de cobrir els serveis (Vé d'un poble a 30 km)".*

Alguns dels usuaris de l'oficina han de venir força lluny. Existeix una altra oficina a Prats de Lluçanès, que obre alguns dies. Se suggereix que s'obrin més oficines d'aquest estil. També s'ha suggerit que hi hagi uns autobusos de l'administració itinerants, o funcionaris que facin visites a l'explotació de forma periòdica.

Personal

Quantitat)

- ✓ *"Falten veterinaris".*
- ✓ *"Fan falta veterinaris. Hi hauria d'haver un secretari de vedells, per omplir impresos i fer tot, i els veterinaris només haurien de signar. Ara ho fan tot ells, i van massa enfeïnats".*
- ✓ *"A Osona hi ha molt moviment, falta personal, tres o quatre persones competents".*
- ✓ *"Abaix, per guies, un que anés fent-les".*

Qualitat)

- ✓ *"Veus molta gent però a vegades s'ho agafen amb calma".*
- ✓ *"Quan un falla, l'altre no en sap res".*
- ✓ *"Se'n van a esmorzar i t'hi tires hora, hora i mitja; Se'n van a dalt i s'hi estan ¼ d'hora xerrant —si pugues, per lo dels vedells es veu—. Hi ha poca serietat... i ganes de treballar".*

Estona per esmorzar)

- ✓ *"Anar a esmorzar d'un en un. Surten tres, i se'n queda un. Van a fer compres al supermercat".*
- ✓ *"A l'hora d'esmorzar només treballa un, tothom diu el mateix i la gent es queixa. Les dones grans que hi ha aquí, s'han fet les 'jefes'. Mal ambient. La gent marxa, 'van i venen'. I aquí, com que els 'jefes' van canviant no gosen, van esperant..."*
- ✓ *"Problemes a l'hora d'esmorzar, inclús surten varis de cop; una empresa com si no hi hagués 'jefe'; i tothom es queixa del mateix; falta una mica de mà dura, una mica responsable..."*

2.1. Altres comentaris i observacions

Crítiques al Sistema.

Explotacions petites)

- ✓ *"No sé si volen que plegui el petit. Per la PPC va ser un desmadre".*
- ✓ *"Jo crec que estem una mica abandonats de l'administració".*
- ✓ *"Deixar els petits en pau; Buscar les pessigolles als grans; els grans van per nosaltres: s'hi mouen calés. Ajudar més el petit ramader, menys tràmits".*
- ✓ *"Volen fer zona turística i l'administració sembla posar molts problemes pels pagesos. Interessen les cases rurals i de turisme. Aquí hi ha el museu episcopal, vé la gent, i 'la comarca d'Osona fa pudor', pels porcs, la indústria de pelleteria... Ara molts pagesos han de dur una casa rural. Però ells no són hostalers. Estaria bé com a suport, però ells, la seva feina és ser pagesos".*
- ✓ *"Aquesta gent no entenen el pagès. És molt diferent la teoria que la pràctica, tens molts problemes. Si no entens el pagès, no pots fer unes normes...."*

Comparacions)

- ✓ *"A Astúries els ramaders van millor, més comunicats per internet".*
- ✓ *"Aquí et maregen... a Europa és un desastre; als Estats Units, amb dues gestions ja t'ho resolen tot".*
- ✓ *"Jo conec el sistema francès i és molt diferent".*
- ✓ *(Sistema dels DIBS, per MINITEL, amb el qual les altes i les baixes arriben a l'administració; També s'utilitza fax i codi de barres) "Però volen que estiguis aquí; podria canviar-ho (enganyar) igualment"*
- ✓ *(Sistema de França) "Posar més tècnics, més personal o racionalitzar més el tema de la paperassa. Els papers poden amagar el que vulguis, a la fi. Aquí neden en papers, no saben què fer per coordinar-ho".*

Alguns usuaris reconeixen que els principals problemes són per culpa del sistema, i que els treballadors no hi poden fer més. Però per altra banda, hi ha

una bona proporció dels enquestats que creuen que malgrat el sistema estigui instaurat d'una determinada manera, podria millorar-se molt més l'actuació global dels treballadors de l'oficina, tant pel que fa a l'interès individual, com a la coordinació entre ells mateixos.