



O servizo de reserva de instalacións da EGAP



AVALIACIÓN DA SATISFACCIÓN DAS PERSOAS USUARIAS – ANO 2012

EGAP, maio de 2013

O servizo de reservas

A Escola Galega de Administración Pública (EGAP) pon a disposición da Xunta de Galicia, así como doutras administracións, organismos e entidades públicas ou privadas, a posibilidade de acceder ao uso das súas instalacións para o desenvolvemento de actividades formativas e de divulgación acordadas aos fins desta institución (congresos, xornadas e outras actividades formativas, xuntanzas, procesos selectivos, etc).

Os espazos dispoñibles nas instalacións da EGAP son os seguintes:

- ➔ **Salón de actos:** instalación con capacidade para 298 persoas.
- ➔ **Sala de exposicións:** instalación cunha superficie de 12,4 x 10 m que dispón de iluminación, climatización, acceso á internet e cámaras de seguridade.
- ➔ **Aula Colmeiro ou aula 1:** situada na planta baixa do edificio, conta con 30 butacas dispostas en forma de U e unha mesa de estrado con cinco cadeiras.
- ➔ **Aulas de docencia:** nas instalacións da EGAP hai un total de 17 aulas co mobiliario e os equipamentos necesarios para desenvolver actividades formativas. Seis destas aulas dispoñen de bancadas con capacidade para 30 persoas e as 11 restantes teñen capacidade para entre 25 e 80 persoas.
- ➔ **Aulas de informática:** a EGAP conta con tres aulas equipadas con ordenadores en rede e con entre 20 e 32 postos.

- ➔ **Seminarios:** existen catro seminarios nas instalacións da EGAP. Un deles está dotado con 20 equipos informáticos e os outros tres dispoñen de mesas e cadeiras para un máximo de 15 persoas.
- ➔ **Salas de reunións:** as instalacións da EGAP complétanse con dúas salas de reunións situadas na segunda planta do edificio e con mobiliario para ata oito persoas.

A xestión dos espazos inclúe a asignación planificada das aulas para as distintas actividades formativas da EGAP pero tamén a atención á demanda dos usuarios externos. Neste sentido, **ante a demanda crecente no uso das instalacións por parte de entidades alleas, a EGAP considerou necesario avaliar o nivel de satisfacción con este servizo.** De maneira máis concreta, preténdese:

- ➔ Coñecer a percepción respecto do nivel de calidade do servizo prestado na cesión do uso das aulas e das demais instalacións da EGAP
- ➔ Identificar os puntos fortes e as áreas de mellora no servizo
- ➔ Coñecer posibles necesidades de medios e recursos materiais

Para dar resposta a estas inquiredanzas levouse a cabo unha enquisa en liña entre todos os usuarios rexistrados no ano 2012; en total, o

colectivo destinatario da consulta foi de 184 peticionarios¹.

A enquisa administrouse entre os días 4 e 19 de febreiro de 2013. Neste período enviáronse a invitación a participar na enquisa e mais dous recordatorios para fomentar a colaboración. Ao remate do proceso obtivéronse 122 respostas, o que supón unha taxa de resposta do 66%. Este dato está moi por enriba das taxas de resposta habituais nas enquisas telemáticas, que se atopan entre o 40 e o 50%, e confírelles unha moi boa representatividade e fiabilidade aos resultados que aquí se resumen.

Satisfacción xeral co servizo



A resposta á cuestión que motivou este estudo, isto é, **o nivel de satisfacción dos usuarios co servizo acadou unha valoración media de 8,8 sobre unha escala de 0 a 10.**

¹ O número de peticionarios non se corresponde co volume de reservas realizado no centro. Cada un deses actores pode ter feito unha ou máis reservas ao longo do 2012 de maneira que, para o ano de referencia, o número total de reservas foi de 451, cada unha delas cunha duración variable e cun número de espazos cedidos igualmente heteroxéneo.

Persoal do servizo

A enquisa de avaliación do servizo de reserva de instalacións da EGAP pon moi claramente de manifesto o extraordinario labor que están a desenvolver as persoas responsables da súa prestación.

Neste apartado avaliáronse cinco cuestións estreitamente relacionadas e en todas elas acadouse unha valoración media mínima de 8,8 sobre 10.

Os usuarios do servizo destacan de xeito ostensivo o bo trato e atención que reciben (8,8). Máis alá da amabilidade e a cordialidade no trato, o persoal parece amosar unha moi boa disposición á hora de axudar os usuarios na formalización da reserva (8,9), transmite unha seguridade e confianza óptimas no desenvolvemento das súas tarefas (8,8), brinda unha atención personalizada (8,8) e atende dun xeito impecable a resolución de dúbidas, as incidencias e os

requirimentos específicos (8,8) que lles formulan os distintos usuarios.

En xeral, o persoal do servizo de reserva de aulas é merecedor dunha valoración media sobresaínte: un 8,9 sobre 10.

VALORACIÓN GLOBAL

8,9

¿Qué valoración xeral lle outorgaría o persoal do servizo de reserva de instalacións da EGAP?



Información sobre o servizo



Salón de actos da EGAP

Os usuarios cualifican cun 8,2 a información facilitada respecto das condicións de uso das instalacións.

Polo que respecta a *información relativa ao proceso de reserva* propiamente dito, este aspecto acada unha nota media de 8,5. A isto contribúen o importante rol de asesoramento e acompañamento que desenvolven as persoas responsables da prestación do servizo, así como a configuración da páxina web da EGAP, moi sinxela no seu manexo e estruturada segundo a secuencia de pasos que se deben dar para efectuar a solicitude.

As cuestións relativas á información sobre o servizo péchanse cunha pregunta relativa ao nivel de *información sobre as características das instalacións e o equipamento dispoñible nelas*, que acada unha puntuación media de 8,3.

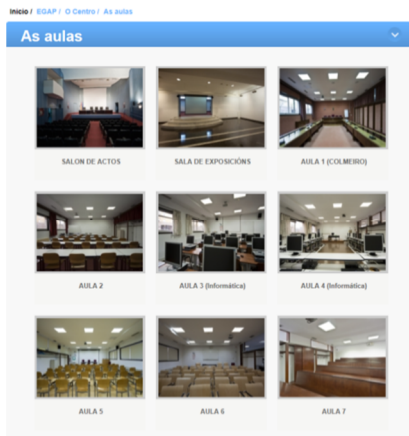
En resumo, a EGAP parece estar informando suficientemente ben os seus usuarios respecto das condicións de uso das instalacións, o proceso de reserva, as características das instalacións e o equipamento dispoñible.

En conxunto, cando se pide unha *valoración xeral da información facilitada* respecto do servizo de reserva de instalacións, a nota media chega aos 8,5 puntos sobre 10

VALORACIÓN GLOBAL

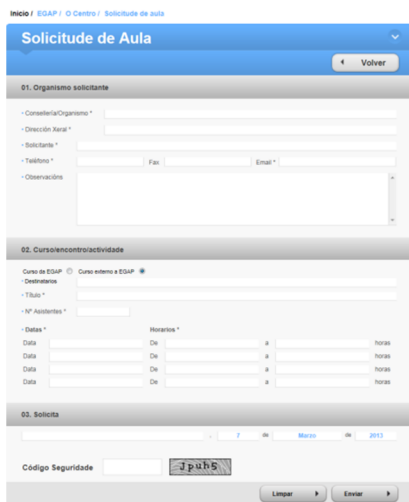
8,5

As aulas na web (egap.xunta.es)



As persoas interesadas na reserva de aulas da EGAP poden acceder á páxina web <http://egap.xunta.es/asaulas>, onde atoparán unha relación con todos os espazos aos que se aplica a cesión temporal, xunto cunha descrición detallada das principais características de cada sala, aula ou seminario (capacidade, mobiliario e medios técnicos).

A través desta sección, a persoa interesada tamén pode acceder á solicitude en liña de aulas (egap.xunta.es/solicitudeaulas). Antes de efectuar esta solicitude, adoitase a facer unha consulta telefónica previa de dispoñibilidade.



Os interesados deberán cubrir este modelo de solicitude de aulas cunha antelación mínima de 48 horas e máxima de dous meses. No caso das aulas de informática e do salón de actos, as solicitudes deberán cursarse cun mínimo de 10 e cinco días de antelación, respectivamente.

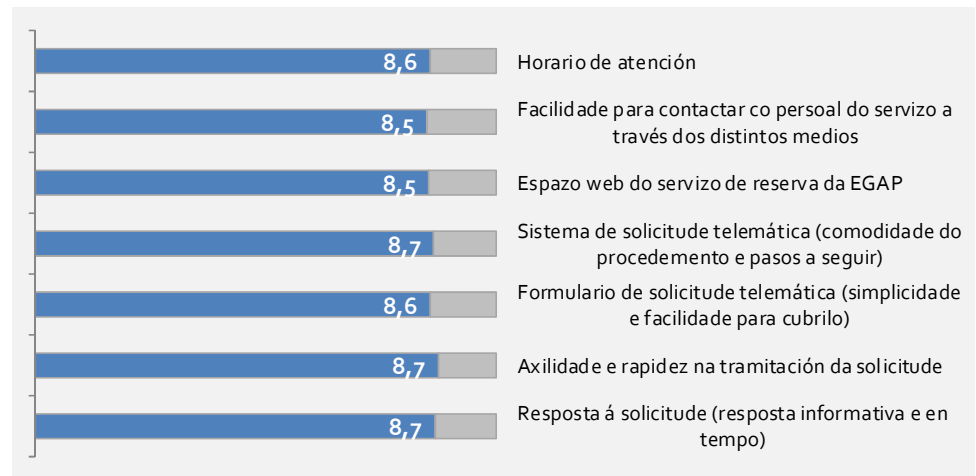
O horario das actividades de formación da EGAP é de 9:00 a 15:00 horas e de 16:00 a 20:30 horas.

MÁIS INFORMACIÓN

Tlfo.: 981 546040 / 981 546045
Email: reserva.aulas.egap@xunta.es

Xestión das solicitudes

Na senda das destacadas valoracións que nos achegan os usuarios, a xestión das solicitudes de reserva obtén una valoración media de 8,7 sobre 10.



Tal e como se fixera nas seccións anteriores (avaliación do persoal e avaliación da información dispoñible sobre o servizo), esta avaliación xeral complementábase coa avaliación doutros aspectos máis concretos que nos permiten comprender mellor os elementos que contribúen a esta valoración final de 8,7.

No deseño do cuestionario redactáronse ata sete cuestións que tratan de recoller, de forma secuencial, cada un dos pasos que deben seguir os usuarios para efectuaren unha reserva na EGAP.

Consulta de dispoñibilidade

No que se refire ao primeiro contacto coa escola, avalíanse o seu horario de atención e mais a facilidade para contactar co persoal do servizo a través de distintos medios (teléfono, correo electrónico ou persoalmente). A valoración destes dous aspectos é de 8,5 e 8,6, respectivamente.

Solicitude telemática

Unha vez feito o contacto, o sistema de reservas ideado pola EGAP ten un forte compoñente telemático, de xeito que todos os usuarios deben presentar unha solicitude formal que se cubre a través dun formulario web.

Ademais deste formulario de solicitude, a sección da web á que facemos referencia inclúe

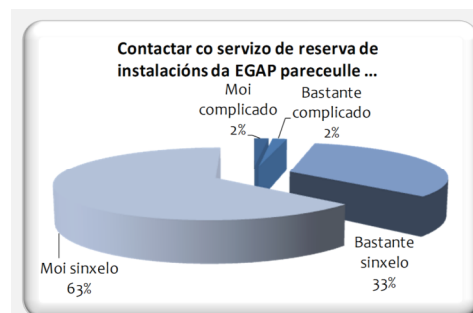
información relativa as condicións de uso das instalacións, así como ás súas características.

As tres cuestións redactadas para avaliar este tipo de aspectos obteñen unha valoración media de entre 8,5 e 8,7 puntos.



Confirmación da reserva

O trámite da reserva remata coa resposta que ofrece a EGAP, para a que se avaliaron tanto a súa rapidez como a información que incorpora. Para os usuarios, a rapidez no trámite e a resposta emitida pola EGAP merecen un 8,7 de nota media.



O 96% dos usuarios reconece que foi moi ou bastante sinxelo contactar co servizo de reserva de instalacións da EGAP

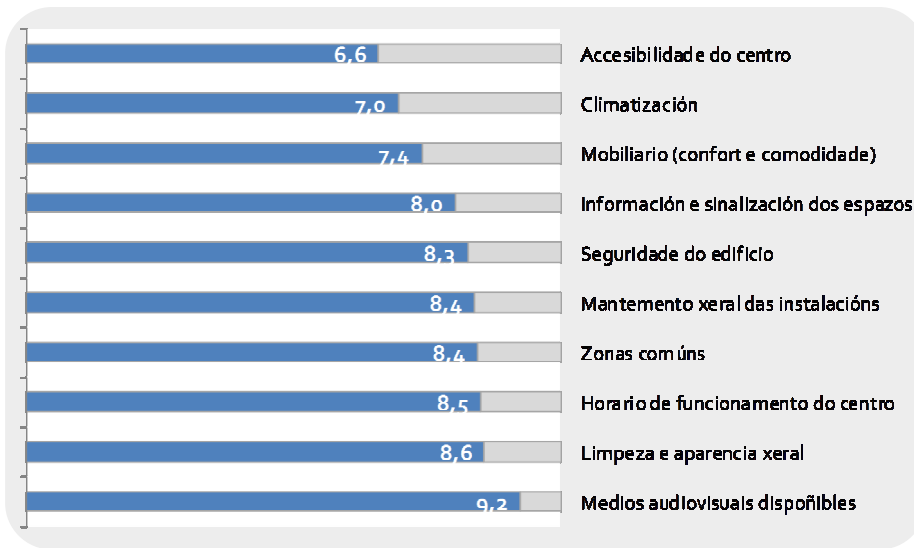
VALORACIÓN GLOBAL

8,7

Instalacións cedidas

Ao pedirles aos usuarios unha valoración xeral das instalacións da EGAP, o resultado acadado achégase ao 8 sobre 10. Aínda que a valoración é excepcional, a percepción que os usuarios teñen das instalacións do centro é lixeiramente inferior á que lle corresponde ao resto de elementos constituíntes do servizo, isto é, o persoal do servizo (8,8), a información sobre o servizo (8,5) ou o proceso de reserva das instalacións (8,7).

Unha primeira aproximación ás características das instalacións que poden estar repercutindo nunha minoración das valoracións apunta cara a tres elementos que nos afastan da tónica xeral de valoracións próximas ou por riba do 8.



As tres cuestións referidas son: a accesibilidade do centro (a súa situación, comunicación e aparcadoiro) (6,6), a climatización das instalacións (7,0) e a comodidade do mobiliario (7,4).

No limiar da valoración media de 8 atópase a sinalización dos espazos (8,0). Pola súa banda, a seguridade do edificio escala puntuacións ata o 8,2 e o mantemento xeral das instalacións así como as zonas comúns obteñen un 8,4 de valoración media. As puntuacións máis altas correspóndenlle ao horario de funcionamento do centro (8,5) e á súa limpeza e aparencia xeral (8,6).

Convén destacar que a mellor cualificación de todas as rexistradas ao longo da enquisa é a correspondente aos medios audiovisuais dispoñibles no centro, cun 9,2 sobre 10.

A EGAP tamén presta outros servizos complementarios, así, pon ao dispor do usuario un centro de reprografía, unha cafetería, un restaurante e un servizo de asistencia informática e de apoio.

Estes servizos aproxímanse á valoración media de 8 e o que máis se afasta deste obxectivo é o centro de reprografía, cunha valoración media de 7,1. O persoal auxiliar das aulas obtén un 7,4, o servizo de cafetería un 7,5 e o persoal de informática un

7,9.

Nota: A avaliación das instalacións só se lles pediu aos usuarios que fixeron un uso efectivo delas. Isto supón que as valoracións das instalacións se fan sobre unha mostra de 98 dos 122 casos analizados.

VALORACIÓN GLOBAL

8,0

Instalacións da EGAP



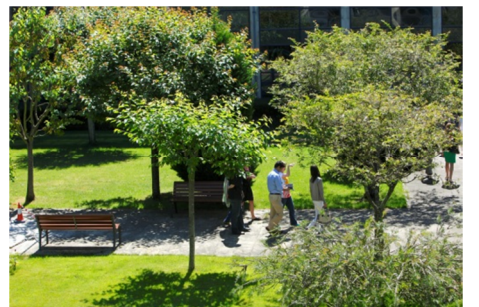
Aula de informática da EGAP

As aulas de informática da EGAP e o salón de actos son as instalacións mellor avaliadas polos seus usuarios, cun 8,2 de nota media. A valoración media deste tipo de espazos séguelle o resto de aulas de docencia da EGAP cun 7,8.



Imaxe dunha das aulas da EGAP

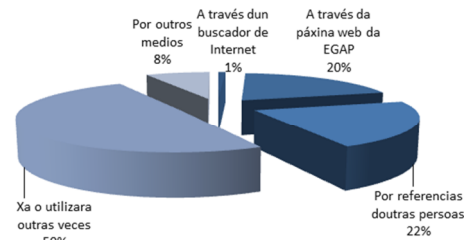
A EGAP é un centro que dispón de tres andares. Na planta baixa están o rexistro, o Servizo de Estudos, Investigación e Publicacións, o salón de actos, a sala de exposicións, catro aulas de docencia, dúas aulas de informática e a cafetería. No primeiro andar atópanse a biblioteca, o salón de actos, a Dirección, a Secretaría Xeral, o Servizo Económico-Administrativo, seis aulas e dous seminarios.



Espazos comúns das instalacións da EGAP

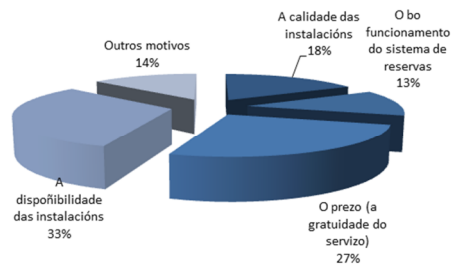
Na segunda planta localízanse a Subdirección Académica, o Servizo de Xestión das Actividades de Formación e Selección, o Servizo de Programación das Actividades de Formación, dúas aulas de informática, dez aulas de docencia e dous seminarios.

Coñecemento e utilidade do servizo



¿Como coñeceu a existencia do servizo de reserva de instalacións da EGAP?

Ata un 22% dos usuarios do servizo viñeron recomendados por outras persoas .



¿Cal foi o motivo máis importante para escoller as instalacións da EGAP?

A gratuidade do servizo, o bo funcionamento do sistema de reservas e a calidade das instalacións son motivos que inciden de xeito decisivo na elección da EGAP como centro de traballo.

Fidelidade dos usuarios

92% “si, seguro”

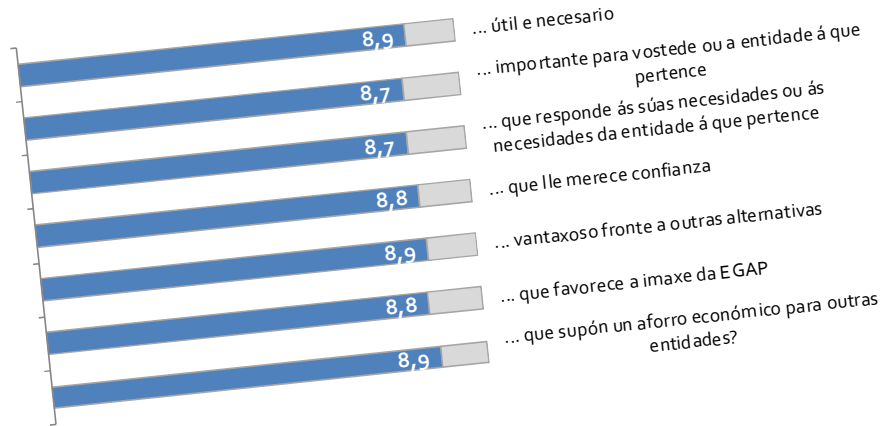
Se se presentase de novo a ocasión, ¿volvería facer uso do servizo de reserva de instalacións da EGAP?

90% “si, seguro”

¿Recomendaríalles o uso das instalacións da EGAP a outros organismos ou institucións?

Autoría
 Servizo de Estudos, Investigación e Publicacións
 Escola Galega de Administración Pública, EGAP. Abril de 2013

Ata que punto o servizo de reserva de instalacións da EGAP é un servizo ...



Conclusións

Onde mellor se exemplifican as boas avaliacións que se rexistran en todos os elementos de valoración do servizo é na capacidade da EGAP para fidelizar os usuarios.

Ao redor do 90% dos participantes na enquisa aseguran, con certeza absoluta, que se se volvera presentar a ocasión farían novamente uso do servizo de reserva de instalacións da EGAP e mesmo llelo recomendarían a outros organismos e institucións. O 10% restante tamén se decantan polo si, aínda que non o fan de maneira tan rotunda (“si, probablemente”). Ningún dos entrevistados escolle as opcións de resposta “probablemente non” ou “seguro que non”.

As razóns dun éxito

O servizo é útil e necesario (8,9), cumpre unha función importante para os seus destinatarios (8,7), resulta vantaxoso fronte a outras alternativas (8,9) e constitúe un servizo de confianza (8,8). Pero ademais, os usuarios non só consideran que se están a beneficiar dun servizo útil, seguro, eficaz e rápido, senón que recoñecen que o propio servizo e a boa xestión que se fai del contribúen a mellora a imaxe da propia escola (8,9) .

O persoal : o alicerce do servizo

A atención do persoal do servizo de reservas, merecedora dun 8,8 de valoración media, constitúe un dos

elementos que máis se repite entre os aspectos destacados de forma espontánea por parte dos usuarios.

Moitos entrevistados aseguran que o mellor do servizo son: “a atención personalizada”, “a amabilidade do persoal que presta o servizo”, “a boa atención ao cidadán”, “a boa dispoñibilidade do persoal que o xestiona”, “a boa disposición e a amabilidade do persoal”, “o persoal ao cargo deste servizo” ou “o persoal responsable da tramitación da reserva”.

Á calidade do trato do persoal do servizo súmase a **rapidez na tramitación** das solicitudes. De feito, en moitas observacións, unha e outra cousa tenden a destacarse ao mesmo tempo como os principais puntos fortes do servizo (“a rapidez e a boa atención”, “a rapidez e facilidade de comunicación e o apoio telefónico”, “a rapidez na contestación” ou “a rapidez na xestión de reserva”).

Outros puntos fortes son a facilidade, a gratuidade, a eficacia do servizo e a dispoñibilidade e calidade das instalacións. En palabras dos usuarios:

- “Trátase dun servizo seguro e rápido”
- “Facilidade da solicitude e rápida resposta”
- “Tramitación sinxela e áxil”
- “Confianza, aforro... Celeridade e eficacia”
- “Atención personalizada, confianza e rapidez”
- “Rapidez, accesibilidade, amabilidade, flexibilidade no horario para facer reservas... Parabéns”

A seguridade ao facer a solicitude, a facilidade para complementar os datos e a rapidez na resposta

Tramitación sinxela e áxil

Servizo centralizado

Reserva *online*, pero podes tener contacto telefónico con el personal para dudas, etc.

Calidade das aulas e boa disposición e amabilidade do persoal

A atención, facilidades e gratuidade do servizo

Facilidade de poder facer a reserva en calquera momento, tamén fora do horario laborable. Axilidade na resposta

A boa dispoñibilidade do persoal que o xestiona e a calidade das aulas e medios dispoñibles

Garante a seguridade e constancia das reservas e as súas condicións

Polivalencia das aulas e o seu sistema informático

Facilidade de reserva e rapidez na confirmación
Facilidade de acceso e inmediatez da resposta

Rapidez, facilidade de comunicación e apoio telefónico

Centraliña
981 546 040

Servizo de Estudos, Investigación e Publicacións
981 546 245
investigacion.egap@xunta.es

Escola Galega de Administración Pública (EGAP)
Rúa Madrid 2-4
15707 Santiago de Compostela
<http://egap.xunta.es>