

PROYECTO MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

MAPA DE EMPATÍA - ESTUDIANTADO

Instrucciones:

Responde a las siguientes preguntas a partir de tu experiencia, cuanta más información, mejor.

Todas las preguntas se refieren a los mecanismos de información al usuario presentes en la UGR.

Toda la información que se anote será posteriormente consensuada con el resto de compañeros que forman parte del equipo de trabajo

¿Qué desean? ¿Qué demandan?

- Quieren eficacia y rapidez
- Quieren que les resuelvas sus dudas (creen que todo lo debes saber)
- Evitar desplazamientos (dispersión servicios en la ciudad)
- Muchos no quieren venir al centro. Otros prefieren atención presencial
- No quieren leer normativa. Quieren soluciones verbales
- Muchos quieren hacer trámites por teléfono-ordenador
- Quieren que se lo hagan todo, porque confían en hacer los trámites contigo.
- Vienen con la respuesta en la cabeza (por indicaciones de sus compañeros)
- Confianza y seguridad de la administración
- Quieren información clara- personalizada a su caso concreto. Comparan su situación con otros compañeros
- Web: Quieren enlaces directos con información precisa

¿Qué dicen?
¿Qué opinan?

- Suelen agradecer
- Sortejan funcionarios.
- Se quejan de que no les facilitamos los trámites, han venido a la estudiar
- Se quejan de tanto papel, por qué presentar otra vez el DNI
- Creen que hay mucha burocracia
- Su opinión depende de quién le atiende
- Se quejan de la conserjería (1er contacto)
- Depende de si resolvemos o no.
- Algunos son comprensivos, otros no

¿Cómo se comportan?

- Distintos perfiles. Algunos leen y otros empanados
- Mayoría no saben lo que quieren. No saben la pregunta precisa
- Se comportan en función de sus necesidades (urgencia)
- Diferencia entre estudiantes de 1º
- Tienen la mente en otra parte, en el móvil
- Quieren todo en el momento
- Cultura inmediatez
- No conocen procedimientos. Prefieren que les guíen paso a paso.
- No quieren complicarse. Lo quieren todo hecho
- Estudiantes 1º. Son dependientes. Sus padres lo hacen todo, incluso manejan AI y certificados digitales
- Se dejan guiar por experiencias de otros compañeros.
- Vienen en grupo y sacan sus propias conclusiones
- Superprotegidos (no solo los de 1º)
- Enganchados al móvil. Al whatsapp, a rrss (instagram)
- Pasivos. No se hacen responsables de sus errores
- Estudiantes no quieren leer. Quieren ver. No se esfuerzan
- Se guían por círculos de confianza- influencers
- Son educados y agradecidos personalmente

Obstáculos en su relación con la UGR

- El sistema de citas. Quieren más urgencia
- Los tiempos de espera para obtener información. Las herramientas usadas van a otra velocidad
- Trámites administrativos – conexión entre servicios
- Estudiantes posgrado: Vienen con hábitos adquiridos de otras universidades y dificulta adaptación
- Dualidad atención presencial-telefónica
- Dualidad atención personal-gestión. No hay especialización
- Eficiencia administración
- Lenguaje (aunque son universitarios y deberían adaptarse)
- Desconocimiento de la normativa, procedimientos administrativos (plazos, trámites)
- Web: Hay mucha información

Equipo de trabajo:

Fecha: