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

MAPA DE EMPATÍA - PDI

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?

- Parte de ellos valoran los avances electrónicos
- Que se le faciliten y simplifiquen los procedimientos y los recursos
- Diferencia cuando tramitan algo personal (más receptivos) o algo relacionado con su labor docente o investigadora
- Inmediatez, rapidez
- Atención personalizada y presencial. Exclusiva
- Comprensión
- Ayuda

¿Qué dicen? ¿Qué opinan?

- Si consiguen lo que quieren son agradecidos
- Exceso de burocracia
- Creen que el PAS está a su servicio
- El PAS no es necesario
- No son tarea de ellos los trámites administrativos
- No ha existido el servicio hasta que ellos han llegado
- El confinamiento ha cambiado su concepto respecto al PAS
- Que haya PAS que les ayude en los procesos más complicados
- Que el PAS tiene que saber de todo

¿Cómo se comportan?

- Desconocimiento
- Exigencia
- Relación con PAS dueño-sirviente. Genera conflicto
- Sensación de pérdida de tiempo en cuestiones administrativas
- No consideran que las tareas administrativas son parte de su trabajo
- No aceptan normas
- Prepotencia
- Valoran la labor y rapidez de respuesta
- Autoridad
- Tienen derecho a todo
- Catalogan los servicios por importancia
- El comportamiento dependen de la jerarquía de la persona que lo atiende
- Muy educados y considerados
- Son agradecidos

Obstáculos en su relación con la UGR

- Exceso de información
- Desconocimiento de los procedimientos administrativos
- Desconocimiento de la organización interna administrativa y de los canales de información
- La propia organización de la UGR. Se desconocen los procedimientos de cada servicio
- Red científica no tutelada por CSIRC
- Normativa y procedimientos en continuo cambio
- Desbordados por la cantidad de trámites a realizar
- Cuando acceden a un cargo quieren asumir la gestión administrativa. Dificultad para diferenciarlas

Equipo de trabajo:

Fecha: 16/06/2020