

ENCUESTAS Y ENTREVISTAS EN LA ORGANIZACIÓN. EL PAPEL DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN

Castelló Zamora, Belén

Bibliotecaria y Documentalista
Dirección Territorial de Sanidad de Bizkaia
Gobierno Vasco

1. Introducción

La incorporación del profesional de la información en los procesos de cambio global en la Organización a la que pertenece, sigue siendo un hecho muy poco infrecuente. A mediados de 2006 en la Dirección Territorial del Dpto. de Sanidad del Gobierno Vasco, en Bizkaia, se nombró un grupo de tres personas que tenía la misión de trasladar la Dirección Territorial de Sanidad de un edificio a otro en el plazo de dos años. Ese traslado no iba a ser sólo físico, sino que se pretendía aprovechar para instaurar un cambio de mentalidad, una oficina “sin papeles”, un paso adelante en utilización de nuevas TICs. La misión de la bibliotecaria-documentalista no fue explicitada, pero consideramos que fue un gran avance que se contara con la presencia de un/-a profesional de la información en un grupo multidisciplinar. Como es lógico, la misión que se adjudicó fue la de la gestión de la información. El proceso, cronológicamente se desarrolló de la siguiente manera.

2. Metodología de la investigación

En primer lugar desde el Centro de Documentación se realizó un informe, *Gestión de la información en la Dirección Territorial de Sanidad de Bizkaia*, donde se estudiaba la situación actual de la gestión integral de la información en la DTS, proponiendo objetivos y líneas de actuación. En segundo lugar se realizaron unas encuestas por escrito a todos/-as los/-as Jefes o Responsables de Unidad. Se reproduce aquí el modelo, creado por el Centro de Documentación:

ENCUESTA UTILIZADA PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

- Objeto de esta ficha de petición de datos

Estudiar el flujo y canales de la Información que demanda y que reciben tanto el administrado como el propio gestor, el cliente interno, en la Dirección Territorial de Sanidad de Bizkaia, a fin de detectar puntos débiles y mejorar los procesos de información y comunicación interna y externa. Te pedimos tu colaboración y aportación de conocimientos, experiencia y perspectiva de futuro.

- Nombre de la Unidad y de los responsables que contestan a esta encuesta

◊ Apartado I: Las Personas

1. ¿Cuántas personas informan al administrado y/o al cliente interno (CI) en tu Unidad para el ejercicio de sus funciones y/o derechos y deberes?
2. ¿Qué criterio se sigue para decidir cuántas y qué personas atienden al administrado y/o CI?
3. Sabemos que cuando un ciudadano demanda una información, es normal tener que derivarlo a otros niveles, pero ¿suele ser su primer contacto con el interlocutor adecuado? ¿Quién y cómo filtra las preguntas del primer contacto del administrado? ¿Y las del CI?
4. ¿Qué problemas detectas en el intercambio de información con el administrado (En sentido recíproco, por ambas partes)?
(Ej.: falta de claridad y precisión en su pregunta, desconocimiento del administrado de ciertos deberes, procedimientos, herramientas, prisa, idioma extranjero, nivel cultural, etc.) ¿y con el CI?

♦ **Apartado II) Los canales de comunicación interna y externa**

5. ¿Qué canal de comunicación suelen usar el administrado y el CI para contactar? (Ej.: presencial, fax, e-mail, teléfono, web, etc.) Especificar cada uno de los dos casos
6. ¿Qué canales usa tu Unidad para contestarles, para atenderles? (Ej.: presencial, fax, e-mail, teléfono, correo ordinario, ¿web? etc.) Especificar
7. Respecto a esos canales de comunicación, ¿qué información se está dando de una determinada manera y se podría o debería dar de otra forma para ganar en eficacia y eficiencia? (por ejemplo: en la web, en el periódico o en un rótulo en la entrada, por medio de la Intranet, repositorios internos, zonas compartidas del servidor, etc.) y que no estén? Especificar
8. ¿Crees que la atención e información al administrado condiciona la ubicación de tu Unidad en el nuevo edificio? ¿Por qué?

♦ **Apartado III) Flujos de Información e interacciones**

9. ¿Qué clase de información demanda el Administrado o el CI de otras Unidades de la DTS, cuáles son las preguntas habituales? (Ej.: contactar con alguien, consejos sobre salud, situación de su expediente, datos estadísticos, informes, cómo iniciar un procedimiento, quejas y denuncias, ayuda en un trabajo científico, etc. etc.) y el cliente interno? Especificar.
10. ¿Qué fuentes de información se usan en tu Unidad para informar o atender al Administrado y al CI? (Ej.: Protocolos internos, manual de procedimiento, bases de datos propias, guías de servicios, consultas a la Biblioteca, fuentes externas, Boletines oficiales, Directorios, etc. etc.) ¿Son suficientes los recursos informativos de la Unidad para atender o informar cuando se le requiere? Especificar
11. ¿Hay información útil o necesaria para el administrado y para el CI que no se le esté proporcionando en estos momentos por falta de medios o herramientas apropiadas u otros motivos? Especificar
12. ¿Hay en tu Unidad un Banco de Información Filtrada? (consiste en recopilar las preguntas/respuestas o problemas/soluciones más frecuentes y/o más difíciles en el trato diario con el administrado. Es de carácter interno y sirve para aprovechar el conocimiento personal y el capital intelectual de la Organización) o algún escrito del tipo de Preguntas más frecuentes a disposición del Administrado/CI? Especificar
13. ¿Comparten tu Unidad y otras Unidades recursos informativos? ¿hay intercambio de informaciones y de conocimientos? ¿es algo normalizado y con un procedimiento establecido? ¿o hay estanquidad?
14. Podrías cuantificar las solicitudes (formales) de información tanto desde el exterior como interna recibe tu Unidad, aproximadamente, en un mes?
15. ¿Hay procesos informativos que se dupliquen, se solapen o sean superfluos?
16. ¿Es frecuente que en tu Unidad hagan preguntas que son competencia de otra Unidad? ¿A qué se debe el desvío? Pon algún ejemplo
17. ¿Crees que el flujo de información que proporcionamos al administrado/-a o al CI lo tenemos bien organizado temática, orgánica o funcionalmente? ¿Te parece lógico, transparente y planificado el actual flujo de la información de la DTS de Bizkaia hacia la ciudadanía, el administrado y el CI? Especificar

♦ **Apartado IV) Tecnologías al servicio de la Información**

18. ¿Qué aplicaciones informáticas se manejan en tu Unidad? ¿Cuales son de gestión interna? ¿de cuáles se extrae información destinada al usuario externo y de cuales al CI? ¿Son apropiadas las aplicaciones para las tareas que hay que desarrollar? Especificar
19. Teniendo en cuenta la totalidad de herramientas de trabajo que son utilizadas por el personal de tu unidad ¿Qué importancia le darías a la herramienta informática? ¿En todos los puestos de trabajo de tu unidad tiene la misma importancia? ¿Qué porcentaje de tiempo de trabajo atribuirías al uso de la informática en cada puesto de trabajo de tu unidad? Especificar
20. ¿Qué preguntas son pertinentes a tu Unidad y no se han formulado en esta ficha ?

21. *¿Qué propuestas de mejora podrías hacer? Aporta cuantas observaciones creas de interés para mejorar la gestión de la Información en la DTS en general y en tu Unidad en particular.*

3. Explotación de los primeros datos

De las respuestas se extrajo una ficha, un “mapa” que resumía los aspectos más importantes de cada encuesta con los siguientes campos que contenían una información extraída de cada encuesta:

Nombre de la Unidad
Procesos
Nº Informantes
Filtrado
Canal de comunicación
Problemas en la comunicación
Información solicitada
Ubicación nuevo edificio
Nº Solicitudes mes
Recursos Informativos
¿Comparten Información?
Aplicaciones Informáticas
Fallos, puntos críticos
Sugerencias

4. La entrevista personal

Posteriormente, se les fue llamando a una entrevista personal, con el guión siguiente:

4.1. PREGUNTAS PROPUESTAS

PROCESOS

- *¿Qué hace tu unidad? ¿Cómo está distribuido el trabajo entre los distintos integrantes?*
- *¿Qué tiene en común con otras unidades y con quien se interrelaciona más?*

UBICACIÓN

- *¿Dónde necesitaría ubicarse en el futuro edificio y porqué? ¿Qué necesidades has detectado?*
- *Cerca de qué Unidad Con cuánto espacio para cuantas personas y con qué equipamiento? ¿Intimidad y privacidad?*
- *¿Cercano a la calle (atención ciudadano) Con acceso fácil a: almacén, archivo, etc.?*

SISTEMAS DE INFORMACIÓN UTILIZADOS

- *¿Qué información de toda la que se está dando desde tu Unidad podría/debería darse desde un Sistema de Información al Ciudadano de la DTS? (Incluye atención telefónica, presencial y Tecnologías web)*
- *Qué informaciones presenciales se podrían dar desde la web*
- *Qué informaciones pondrías en los siguientes niveles:*
 - *Básico: fácil y de rutina*
 - *Profesional. Cierta técnica*
 - *Experto y Estratégico: para situaciones cambiantes o complejas, se aplica con creatividad y estableciendo objetivos*
- *Otras observaciones*

4.2. Adecuación de la Entrevista a nuestros interrogantes

La entrevista la realizaron el jefe de personal un responsable de los Inspectores médicos y la documentalista de la dirección territorial de Sanidad y, dado que cada uno pertenece a un área profesional y funcional muy diferente, cada parte de la charla la conducía uno, dependiendo de si se hablaba de Personal, Procesos o Información respectivamente. El modelo de entrevista que se adjunta, estaba acompañado de unos documentos internos a saber: la Carta de Servios del la Dirección territorial, la encuesta cumplimentada, un calendario de entrevistas y un documento sobre metodología donde enunciábamos lo que queríamos saber.

- 1- Qué hacen y a qué otras unidades afecta su trabajo. Con quien se interrelacionan en el ejercicio de sus funciones
- 2- Dónde necesitan ubicarse en el nuevo edificio y con qué características de espacio, equipamiento, etc
- 3- Qué información podrían delegar en un Sistema de Información al Ciudadano diseñado para la DTS de Bizkaia, donde se contara con un equipo de informadores de primera línea, tanto telefónica como presencial y en la web.

Antes de la entrevista se informaba al/la interesado/a sobre qué se le iba a preguntar, pues se trataba de que fueran informados, con las ideas meditadas y relajados. Las entrevistas se desarrollaron conforme a un guión escrito, y se trató en todo momento de que el/la entrevistado/a expresara con total libertad sus opiniones. El equipo tomaba notas y tras transcribirlo de forma consensuada en un documento, posteriormente se le enviaba al/la interesado/interesada para que lo validara haciendo las modificaciones que considerara oportuno, para considerar la entrevista como definitiva.

5. Explotación de los Resultados de las entrevistas

De la lectura detallada de los procesos expuestos en las entrevistas se extrajeron 4 áreas temáticas:

1. **Atención al Público**
2. **Relaciones Internas**
3. **Archivo y Documentación**
4. **Infraestructuras**

Que nos permitieron identificar, en un informe final, de carácter interno, las necesidades de personal, de ubicación, de información y de infraestructuras de las casi 200 personas que nos hemos trasladado de tres edificios a uno nuevo.

6. Conclusiones

A pesar de la experiencia y de la bibliografía existente, no sólo en gestión de la información sino en auditoría de la información dentro de la Organización, las necesidades eran tan particulares que hubo que diseñar a la medida los cuestionarios utilizados. La explotación de los datos se hizo mediante cuadros, pero al ser un “ecosistema” pequeño y controlado el valor de la información informal ha sido también de cierto peso.

EPÍLOGO

Han pasado meses desde el traslado, que se efectuó con más aciertos que errores. Las informaciones extraídas de las encuestas y las entrevistas nos permitieron reorganizar relativamente bien los Servicios, atendiendo a los flujos e interacciones internas de la Información y la documentación.

BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA DURANTE EL PROYECTO (selección)

- **Documentos de factura propia o internos de la Organización**
 - Carta de Servicios de la Dirección territorial
 - Catálogo de Aplicaciones informáticas del Dpto.
 - Información desestructurada, correos electrónicos, etc. de valor informativo
- **Normativa Comunidad Autónoma de Euskadi**
 - Decreto de estructura orgánica del Dpto. de Sanidad
 - Orden Archivos del Gobierno vasco de 19 de noviembre de 2005
 - Orden comisión valoración COVASAD de 19 de noviembre de 2005

Normas técnicas

- **UNE-ISO 15489-1: 2006. Información y Documentación. Gestión de documentos. Generalidades**

- Infonomía.com. La gestión inteligente de la información en las organizaciones / Alfons Cornellá. – Bilbao: Deusto, 2001
- Orientaciones sobre políticas para la elaboración y promoción de información oficial de dominio público/ UNESCO, Paris: Unesco, 2004 [consulta 18-11-2008]
- Guía de la información electrónica / DLM-FORUM. – Luxemburgo: OCE, [consulta 18-11-2008]
- Lo esencial de la gestión documental/ Michel Roberge. – Québec:Gestar, 2004
- Auditoría de la información/ Cristina Soy Aumatell. – Barcelona: UOC, 2003
- La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas de María Pinto Molina, Carmen Gómez Camarero. –Gijón:Trea, 2004
- Criterios de normalización. – MAP,2003 [consulta 18-11-2008]
- Plan de choque para el impulso de la administración electrónica en España . – MAP, 2003 [consulta 18-11-2008]
- Plan estratégico de la administración “on line” 2004-2006 – Euskadi: OMA, 2005 [consulta 18-11-2008]
- ZUZENEAN: servicio de atención al cliente del Gobierno Vasco Euskadi: OMA [consulta 18-11-2008]

Directrices europeas

- E-Europe 2002: criterios de calidad para los sitios web relacionados con la salud Documento COM (2002) 667 final
- E-Europe 2005 : una sociedad de la información para todos Documento COM (2002) 263 final [consulta 18-11-2008]
- El papel de la Administración electrónica en el futuro de Europa Documento COM (2003) 567 final [consulta 18-11-2008]
- Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - Plan de acción sobre administración electrónica i2010 - Acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos {SEC(2006) 511}/* COM/2006/0173 final */ [consulta 18-11-2008]
- (5) La información del sector público: un recurso clave para Europa - Libro Verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información/* COM/98/0585 final */ [consulta 18-11-2008]