



Calidad en los servicios y satisfacción del usuario de productos tiflotécnicos: resultados de un estudio del Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT) de la ONCE

C. Fernández Rodríguez

RESUMEN: El Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT) de la ONCE obtuvo en 2004 el Certificado de Calidad. La renovación anual de este certificado exige el cumplimiento, por parte de la entidad certificada, de los requisitos especificados en la normativa de calidad, por lo que, en diciembre de 2005 el CIDAT llevó a cabo un estudio sobre satisfacción del cliente, cuyos resultados se presentan en este artículo. Se exponen tanto la finalidad y objetivos, como los materiales y método del estudio (encuesta telefónica a una muestra de población). Se comentan los resultados, de acuerdo con los distintos apartados de la encuesta: servicio de reparaciones, gestión y suministro de material, departamento de atención al usuario, y servicio de comercialización de productos.

PALABRAS CLAVE: Tiflotecnología. Certificado de calidad. Estudios de usuarios. Satisfacción del usuario. Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica de la ONCE.

ABSTRACT: *Technical aids user satisfaction and service quality: results of a survey conducted by ONCE's Aids and Appliances Research and Development Centre (CIDAT).* In 2004, ONCE's Aids and Appliances Research and Development Centre (CIDAT) was awarded the Certificate of Quality. Since yearly renewal of this certificate calls for certified organization compliance with specific quality standard requirements, in December 2005 CIDAT conducted a customer satisfaction survey whose results are set out hereunder. The purpose and objectives as well as materials and methods used (telephone survey of a sample of the population) are described. The results of the survey are discussed section by section: repair service, material handling and supply, user support department and product marketing services.

KEY WORDS: Aids and appliances. Quality certificate. User survey. User satisfaction. ONCE's Aids and Appliances Research Centre.

INTRODUCCIÓN

El CIDAT

El Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT), de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), es uno de los centros específicos autónomos a través de los cuales esta entidad articula la prestación de servicios sociales especializados a sus afiliados. Bajo la supervisión de la Dirección General Adjunta de

Servicios Sociales para Afiliados, de la Dirección General de la ONCE, el CIDAT tiene como cometido principal propiciar que las diferentes esferas de la vida de sus afiliados (personas sin y con resto visual), sean accesibles, para lo cual ofrece soluciones que permiten superar en muchos casos las barreras de acceso a la información, y en general a todos los datos de nuestro alrededor que se perciben a través de la visión, utilizando para ello la Tiflotecnología, o tecnología dirigida a este colectivo. La Tiflotecnología

engloba un espectro muy amplio de las distintas aplicaciones de la tecnología en general: desde dispositivos que utilizan tecnologías de gama muy baja, aparatos mecánicos y electrónicos: bastones, relojes, máquinas de escribir braille, avisadores de tiempo, calculadoras parlantes, detectores de luz, básculas, etc.; hasta soluciones software o hardware que incorporan tecnologías muy avanzadas en su diseño y funcionamiento, basadas en la electrónica o la informática, tales como: lectores de pantalla para PC, que permiten al usuario ciego acceder a la información que aparece en la pantalla de un PC convencional, magnificadores de pantalla para PC dirigidos a las personas con resto visual que necesitan ampliar la letra o en general los iconos, información que aparece en la pantalla, lectores y magnificadores de pantalla para móviles, básicamente con la misma funcionalidad que los destinados a los PC pero para acceder a la información del móvil, impresoras Braille, anotadores parlantes, entre otros muchos productos y servicios de la amplia gama que el CIDAT pone a disposición de los afiliados a la ONCE.

Productos y servicios

El CIDAT es el principal, y casi exclusivo, distribuidor de material tiflotécnico en España. Puede distribuir cualquier dispositivo que haya sido producido o diseñado en el propio CIDAT, o por otra empresa, nacional o extranjera, que se ajuste a las necesidades planteadas por los usuarios de Tiflotecnología. Actualmente estos productos se pueden adquirir acudiendo a una de las 36 Tiendas Exposición con las que cuenta la ONCE, y que están repartidas por todo el territorio nacional, o en el mismo CIDAT, que incluso pone a la disposición de los usuarios un servicio de venta telefónica a través del cual pueden adquirirse los productos del catálogo sin moverse de casa. Los usuarios cuentan con una amplia gama de casi 500 artículos que se pueden encontrar en el catálogo comercial de este Centro, publicado y actualizado periódicamente en nuestra web, www.once.es/cidat, que cubren un amplio abanico de necesidades, desde las más básicas como la posibilidad de adquirir un bastón, hasta las más sofisticadas como el acceso al móvil con la compra de un lector de pantalla, o al PC.

La distribución de estos artículos hace necesario que existan una serie de servicios que atiendan las demandas previas, y postventa: servicios de evaluación y validación si se consideran idóneos para el colectivo, de diferentes productos que formarán parte del catálogo comercial; un Servicio de Reparaciones de material tiflotécnico único en España; un Servicio de Atención al Usuario que se dedica a asesorar, orientar, recoger sugerencias

sobre los productos, reclamaciones, difundir información, etc.; o servicios relacionados con el almacenamiento, distribución y puesta en destino de los productos. El Centro también dispone de servicios relacionados con las prestaciones materiales, (no de carácter económico) que brinda la ONCE a sus afiliados, tales como el servicio de distribución y control de materiales destinados a las Adaptaciones de Puesto de Estudio y Trabajo, o los préstamos de material Tiflotécnico, que se hacen a petición de Centros de la ONCE, y entidades públicas y privadas.

Calidad y satisfacción del cliente

El concepto de calidad que se aplica en el CIDAT es el usual en los entornos de servicios, es decir, la capacidad de prestar servicios y ofertar productos, que proporcionen un alto grado de satisfacción a sus clientes, entendiendo por clientes, tanto a los usuarios que consumen sus servicios y productos finales, como a los clientes internos, los que realizan los diferentes procesos desarrollados por el Centro, que dan lugar a esos productos y servicios. Como lo que se pretende es ofertar unos servicios y productos finales con un alto grado de calidad, se hace necesario trabajar en la mejora continua en los diferentes procesos que desembocan en la materialización de dichos servicios y productos, así como en el diseño de éstos, a fin de que el grado de satisfacción de los perceptores de los mismos aumente con el paso del tiempo, y se refleje en los diferentes estudios de medición acerca de la opinión que los clientes tienen respecto de los productos y servicios recibidos. Por tanto, para saber cómo inciden las medidas tomadas para lograr la mejora continua, y para verificar si se cumple la premisa de que, “la mejora continua incrementa el grado de satisfacción entre los posibles clientes”, es necesario realizar estudios de medición del grado de satisfacción de los usuarios respecto de los productos y servicios ofertados.

Así pues, el CIDAT viene trabajando desde hace años, en la elaboración de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que ha culminado en la obtención de la correspondiente certificación. El CIDAT cuenta con el certificado de Calidad que acredita que tanto sus servicios como los productos que desarrolla, diseña, fabrica y comercializa, se ajustan a lo establecido en la normativa ISO 9001/2000. El CIDAT obtuvo el Certificado de Calidad el 26 de abril de 2004, otorgado por la British Standard Institution (BSI), organismo británica de normalización y certificación, que cuenta con la potestad de conceder a las entidades públicas y privadas el Certificado de Calidad, en lo que respecta a determinados apartados de las normas ISO. Además de garantizar la calidad en

los servicios y productos, el hecho de implantar un sistema de calidad en el Centro supone que las tareas a realizar estarán descritas y procedimentadas por escrito, de forma clara y detallada, propiciando así que cada trabajador que ocupe un puesto concreto inserto en el conjunto del Centro, va a conocer con facilidad en qué consisten las tareas que tendrá que desempeñar para lograr el resultado que se espera de sus funciones, derivadas de la realización de diferentes procesos relacionados con la prestación de servicios y la distribución de productos.

Por tanto, con el fin de cumplir uno de los requisitos marcados por las normas ISO 9001/2000, y mantener el certificado de calidad, y a la vez para conocer la percepción que los usuarios tenían acerca de los servicios y productos que les brindaba el CIDAT, el Centro realiza anualmente estudios de evaluación. En este artículo se detallarán, a modo de ejemplo, los aspectos más relevantes del estudio de satisfacción de usuarios que se llevó a cabo en diciembre de 2005.

OBJETIVOS, MATERIAL Y MÉTODO

Con el estudio se pretendía conocer el grado de satisfacción de los usuarios, respecto de los productos y servicios mencionados más arriba, de modo que era necesario recurrir a usuarios que en algún momento hubieran utilizado alguno de nuestros productos y servicios, razón por la que la muestra se eligió entre las personas que habían traído equipos a reparar durante el 2004, y primeros 9 meses de 2005, ya que alguien que ha recurrido a nuestro servicio de reparaciones, por extensión conoce el resto de los Servicios, porque en algún momento tuvo que comprar el dispositivo o se le concedió como adaptación de su puesto de estudio o trabajo, y seguramente llamó a nuestro Departamento de Atención al Usuario para realizar algún tipo de consulta.

En primer lugar, se procedió a fijar los objetivos que se perseguía alcanzar con la realización del estudio, para así planificarlo teniendo en cuenta su consecución. Así pues, se partió de dos objetivos; uno principal: medir la satisfacción de los usuarios que utilizan los productos y servicios del CIDAT, y otro secundario: obtener información acerca de cuáles eran los servicios más utilizados por los usuarios. El análisis de estos objetivos nos llevó además a conocer variables vinculadas, como hasta qué punto se conocían estos servicios y productos, o los medios de difusión que el CIDAT pone al alcance de sus afiliados.

Una vez fijados los objetivos, se eligió la herramienta que permitiría obtener la información

necesaria para cumplirlos, la encuesta. Se elaboró una encuesta consensuada entre todos los miembros del equipo directivo del CIDAT que constaba de 17 cuestiones, todas ellas con respuestas cerradas, y algunas múltiples, el encuestado podía elegir más de una opción. Estas preguntas estaban elaboradas de forma que dieran pie al encuestado a referirse a los servicios, verificar qué conocimiento tenía de ellos, de los productos, cómo le gustaría que fueran estos servicios, qué cambiaría de ellos a fin de que se ajustaran a sus expectativas, etc.

Al final de la encuesta, se dejaba un apartado para observaciones, de forma que se obtuviera información cualitativa, no tan precisa como la cuantitativa, pero que sin duda enriqueció el estudio.

Una vez que se contó con una encuesta definitiva, se procedió a elegir la muestra aleatoria, que se extrajo del universo de usuarios de los servicios y productos ofertados por el CIDAT (población), y en un periodo de tiempo determinado, el año 2004 y los nueve primeros meses de 2005.

Para proceder a la elección de la muestra, nos encontramos con un problema: no se contaba con una base de datos que englobara a usuarios que usaran todos los servicios en general, y que además permitiera extraer los datos de una forma cómoda y rápida. El único modo de contar con encuestados que en algún momento hubieran usado, o conocieran los productos y servicios que brinda el CIDAT, y por tanto pudieran opinar sobre ellos, fue formular la siguiente hipótesis y aceptarla como válida basándonos en nuestra experiencia:

—Si los encuestados han usado el servicio de reparaciones, eso significa que en algún momento adquirieron algún producto, por lo que conocen nuestro servicio de distribución, los servicios de las tiendas, el precio de los productos etc. Y si no los han adquirido, se lo han concedido como Adaptación para su puesto de trabajo o estudio, por lo que conocen también este servicio en su conjunto, o ambas cosas, compraron algún producto o productos y otros los disfrutaron en calidad de Adaptación en su puesto de trabajo o estudio, concedidos por la ONCE, que es la propietaria de los dispositivos, y se los cede a los afiliados que los necesitan para realizar sus actividades laborales o educativas. Si tienen un producto software o hardware, o algún artículo dirigido a la autonomía personal o la vida diaria, seguramente alguna vez llamaron al CIDAT para realizar algún tipo de consulta, por lo que conocen nuestro servicio de Atención al usuario.

Por tanto, la población estaría constituida por aquellos usuarios que hubieran traído algún equipo a reparar en el periodo comprendido entre el 2004, y los 9 primeros meses de 2005. La muestra se sacó de esta población de forma aleatoria. Dicha muestra estaba integrada por 758 usuarios, asumiendo un nivel de error del 95% y por tanto, un nivel de confianza muy elevado.

A continuación se decidió qué canal o canales se iban a usar para realizar la encuesta, y quienes serían los encuestadores. El canal elegido fue el telefónico, por entender que es el más implantado entre los usuarios. La razón de que fuera exclusivo y no nos decantáramos por diversos canales: teléfono y correo electrónico por ejemplo, se debía a que entendíamos que, el uso de un solo canal simplificaba la obtención, recolección y tabulación de los datos.

La encuesta se le encargó a una empresa externa, con lo que se garantizaba la imparcialidad en los encuestadores, y los encuestados no se sentirían coartados al expresar sus valoraciones. Además, desde el CIDAT no se podía asumir esta tarea por las cargas de trabajo que los operadores tienen habitualmente. Esta empresa, una vez recogidos los datos, procedió a su tabulación y a remitirlos al CIDAT. Cuando la información organizada, tabulada, obró en poder del CIDAT, la responsable del Departamento de Atención al Usuario procedió a su interpretación, y a plasmarla en un informe, el cual permitió que se materializara el estudio.

La interpretación de los datos se llevó a cabo desde dos planos: el cuantitativo para lo cual se utilizaron los datos que arrojaban las opciones de las distintas cuestiones, y el cualitativo, usando para ello las observaciones hechas por los encuestados al final de la encuesta, completada con el conocimiento que la autora del informe había adquirido gracias a la experiencia aportada por el tiempo transcurrido desempeñando tareas en el Departamento de Atención al Usuario. La interpretación de la información en ambos planos permitió concretar las conclusiones, en las que se extractaban las opiniones, puntuaciones, percepciones que los encuestados tenían de los productos y servicios en su conjunto, y como consecuencia de esto, se elaboraron unas recomendaciones encaminadas a mejorar los servicios, que servirían a los distintos responsables del Centro para fijar unos objetivos que mejoraran los servicios y por tanto la calidad de éstos, según se establece anualmente en el Sistema de Calidad implantado en el CIDAT, para así diseñar una serie de estrategias que permitieran llevar a la práctica estos objetivos. El informe también fue un buen instrumento para dar a conocer la percepción que los usuarios tenían

de distintos servicios prestados por sus Centros, fundamentalmente por las Tiendas Exposición, y los Servicios Sociales en general, ya que, varias cuestiones de la encuesta incluían opciones que tocaban de forma colateral estas variables.

RESULTADOS

En el estudio se abordan múltiples variables relacionadas con los productos y servicios que oferta el CIDAT, y de forma colateral, los prestados por los distintos Centros de la ONCE, fundamentalmente las Tiendas Exposición. La encuesta, que se puede consultar en el anexo I, se planteó de forma que permitiera recabar información sobre cuatro grandes áreas, en los que cabe agrupar los productos y servicios que presta el CIDAT:

1. Servicio de Reparaciones de material Tiflotécnico.
2. Servicio de gestión y suministro de los materiales concedidos para las adaptaciones de los puestos de estudio y trabajo.
3. Servicio de Atención al usuario.
4. Servicio de comercialización de los productos que figuran en el catálogo comercial del CIDAT a través de la red de tiendas exposición y en el propio CIDAT.

Una vez analizados los datos, los resultados obtenidos son muy satisfactorios, ya que el grado de satisfacción de los usuarios, en general es elevado.

Para poder medir el grado exacto de la satisfacción de los encuestados respecto a lo que se planteaba en cada pregunta, se partió de un supuesto:

—Aquellas opciones de las preguntas que expresaran algo positivo respecto de un producto o servicio, y fueran elegidas por un intervalo de entre el 50 y 60% de encuestados, obtendrían un grado de satisfacción aceptable o adecuado en relación con lo planteado, las que obtuvieran entre un 60 y un 80% alto, y las comprendidas entre un 80 y 100% muy alto.

Servicio de reparaciones de material tiflotécnico

Los resultados se circunscriben a servicios concretos, así se puede observar un bloque en el que se aborda el servicio de Reparaciones, y que grosso modo, arroja los siguientes resultados:

La pregunta 2 muestra que, hay un parque de equipos antiguos muy extenso, el 46% de los que fueron enviados a reparar en el periodo compren-

dido en el 2004 y 9 primeros meses de 2005, fueron adquiridos antes del 2000, y un 53% después del 2000. La antigüedad de un porcentaje tan elevado de equipos, y el hecho de que también muchos de ellos sean dispositivos físicos, no software, contribuyen a que el grado de satisfacción con respecto a la calidad del servicio en general disminuya porque es difícil realizar reparaciones duraderas, mejorar la apariencia física de los equipos etc.

Esto se ve reforzado en varias observaciones realizadas por algunos usuarios, que se quejan de “la mala calidad de las reparaciones”.

Las cuestiones 3, 4, 5 y 6, evalúan distintas variables que entran en juego durante la prestación del servicio.

Así, en la cuestión 3 se opina sobre la variable “tiempo”: se pregunta por el tiempo empleado en reparar el equipo y devolvérselo al usuario, siendo el grado de satisfacción de los encuestados muy alto, un 84% considera que el tiempo invertido ha sido breve o prudencial.

La pregunta 4 interroga sobre la calidad de la reparación efectuada: si el funcionamiento del equipo ha sido el correcto después de recibirlo, si ha estado durante mucho tiempo funcionando correctamente después de la reparación, etc. También el grado de satisfacción respecto a esta variable fue muy alto, un 79% de los encuestados manifestó que la calidad de la reparación había sido buena o muy buena.

En la 5, se indaga sobre si los usuarios han tenido que llamar al CIDAT durante el tiempo que ha durado la acción de reparar el equipo, a fin de solicitar información sobre la reparación. Los resultados que arroja esta pregunta son coherentes con el alto grado de satisfacción que los usuarios manifiestan con el Servicio de Reparaciones en las cuestiones 3 y 4, ya que un 75% dice no haber tenido necesidad de llamar al CIDAT para interesarse por el estado de su reparación, dado que no han encontrado dificultades en la percepción del servicio. Aunque se esboza la hipótesis de que, el hecho de que se produzcan pocas llamadas también se debe a que los Servicios que presta el Departamento de Atención al Usuario del CIDAT, departamento que se creó en el 2001, son todavía poco conocidos entre los potenciales usuarios de nuestros servicios. En la cuestión 6 se interroga acerca de la información recibida sobre la reparación. Los encuestados también manifiestan un alto grado de satisfacción, ya que, un 72% indica que se le ha proporcionado la información correcta. Sin embargo, un 28% manifiesta lo contrario, echan de menos

que se les de presupuesto, que se les informe sobre el estado de su reparación, que se les explique lo que se le ha hecho a su equipo. Este resultado del 28% pesó en el estudio, como un segmento de usuarios a tener en cuenta a la hora de introducir mejoras en el servicio. Además, en el apartado de observaciones, también se encuentran alusiones negativas a la información recibida respecto de las reparaciones.

Servicio de gestión y suministro del material concedido para las adaptaciones de puestos de estudio y trabajo

La encuesta plantea un segundo bloque, en el que se quiere obtener información sobre el servicio de gestión y suministro del material concedido para las Adaptaciones de Puestos de Estudio y Trabajo, descritas más arriba. En este sentido, en la cuestión 7 se pregunta por el número de encuestados que disponen de Adaptaciones, ya que en la muestra hay usuarios que tienen equipos en propiedad, no concedidos para adaptar sus puestos, y esta variable no se puede filtrar directamente en la base de datos que obra en poder del CIDAT, a fin de saber cuantos usuarios son propietarios de equipos, y cuantos tienen concedidas adaptaciones. Más de un 60% de los encuestados dice contar con equipos concedidos en Adaptación, un porcentaje muy alto sobre el total de la encuesta. Esto es extrapolable al resto de la población, la mayoría de usuarios que disfrutan de equipos, sobre todo aquellos que incorporan alta tecnología, los tienen concedidos como Adaptación. Este hecho se puede verificar consultando las ventas de material tiflotécnico ejecutadas por el CIDAT, la mayoría de ellos son adquiridos por la propia ONCE para concedérselos a los usuarios, y no por particulares.

La cuestión 7 lleva asociados dos subapartados, que se formulan sólo a los usuarios que han manifestado tener equipos concedidos como adaptación. De estos usuarios, que no son todos los de la muestra, sino 264, los que han respondido que sí tienen adaptaciones, un 65% dicen haber recibido los equipos para adaptar sus puestos antes de 15 días, con lo que el grado de satisfacción respecto a la variable “tiempo”, es alto.

En esta cuestión también se mide el grado de satisfacción de los encuestados que han respondido que sí tienen adaptación, acerca del estado de funcionamiento de los equipos recibidos y la recepción de los complementos de los mismos. Los usuarios también manifiestan un alto grado de satisfacción respecto de estas variables, un 86% manifiesta haber recibido los dispositivos con todos los complementos y funcionando bien.

Departamento de Atención al Usuario

El estudio dedica un tercer bloque a analizar los servicios del Departamento de Atención al Usuario, el grado de satisfacción de los encuestados respecto a los mismos, y hasta qué punto conocen los servicios que este Departamento presta a las personas que se dirigen a él.

Así, en la cuestión 8, se pregunta si los encuestados se han dirigido al CIDAT para realizar consultas no derivadas de las adaptaciones, ya que éstas, se resuelven mayoritariamente en sus Centros. 209 usuarios dijeron haberse puesto en contacto con el CIDAT para resolver cuestiones no relacionadas con sus adaptaciones, y de éstos, un 87% indicó que la atención recibida había sido buena o muy buena, con lo que el grado de satisfacción con una variable importantísima en cualquier Servicio de Atención al Usuario, la atención, es muy alto. Sin embargo, de esta cuestión también se puede deducir que el servicio es poco conocido entre los usuarios potenciales del mismo, ya que sólo un 27% de los encuestados dicen haber llamado para consultar cosas no relacionadas con las adaptaciones. Se echa de menos una mayor promoción del Departamento, y también se detecta, como por otro lado es lógico, que, muchas consultas, problemas, que pueden tener los usuarios, son resueltos por los servicios que sus Centros ponen a su disposición, tales como los que prestan los denominados Instructores en Tiflotecnología y Braille (ITSB).

La cuestión 17 plantea dos variables respecto a los servicios de información que ofrece el CIDAT, todos ellos gestionados desde el Departamento de Atención al Usuario: por un lado, se indaga acerca del grado de conocimiento que tienen los usuarios respecto de los servicios de información, y por otro, se les pide que los califiquen. Ésta es una pregunta que mide el grado de satisfacción por antonomasia, respecto de ciertas variables, ya que se le está solicitando al encuestado que puntúe determinados servicios, y esta puntuación será más o menos alta, en función de lo más o menos satisfecho que el perceptor del servicio se sienta con él. Esta cuestión admite respuestas múltiples, es decir, un usuario puede conocer varios servicios, aunque el total de los usuarios de la muestra, los 758, contestan a cada una de las opciones acerca de si conocen o no el servicio. Por tanto, los porcentajes obtenidos para cada servicio se refieren al total de usuarios que se han pronunciado sobre ese servicio concreto.

Los servicios más conocidos son los, por así llamarlos, “tradicionales”: el Servicio de Atención Telefónica del CIDAT, un 62% de los usuarios que han respondido dicen conocerlo, y el de

la Nota de Novedades publicada desde el CIDAT, y que los usuarios pueden retirar en sus Centros, un 55%, y los menos conocidos los relacionados con las nuevas tecnologías, y sobre todo el Servicio de Noticias por SMS, que sólo conocen un 13%. Este servicio es poco conocido, y esto es lógico, ya que, en el momento de publicarse el estudio, hacía un año escaso que se había implantado, y además, muchos usuarios no contaban con móviles accesibles, porque las aplicaciones que posibilitan su accesibilidad, también llevaban relativamente poco tiempo en el mercado. A pesar de lo expuesto, es un servicio de rápida implantación: en un año, casi 500 usuarios se dieron de alta en él. Sin embargo, el Servicio de Noticias por correo electrónico, y la página Web, que llevan ya varios años funcionando, también son poco conocidos, lo que confirma que las personas que utilizan las tecnologías de la información, son minoritarias entre el colectivo de usuarios de tiflotecnología.

Sin embargo, de aquellos usuarios que dicen conocer cada uno de los servicios, y les dan por tanto una puntuación, el que más 10 obtiene es el Servicio de Noticias por SMS, es decir, que los usuarios que lo conocen se sienten muy satisfechos con él. La nota de Novedades, a pesar de ser el servicio que conoce un mayor número de usuarios, también es la que más puntuaciones bajas obtiene, y las razones se explican muy bien, si se contrastan estas puntuaciones con las reflexiones que algunos usuarios han hecho en el apartado de observaciones: les llega tarde, en un formato poco accesible, etc.

Pero, en general, todos los servicios obtienen una puntuación media de “notable”, en cuanto a la puntuación 8, todos los servicios obtienen una valoración de 8 en un intervalo comprendido entre el 23% y 35%, el que menos 8 recibe es el Servicio de Noticias por SMS, un 23%, y el que más, el Servicio de Atención Telefónica del CIDAT, un 35%. Por tanto, los servicios en general son poco conocidos por los usuarios, sobre todo los ligados a las nuevas tecnologías. Pero, aquellos que los conocen, en general están satisfechos con ellos, aunque hay gran disparidad en lo que respecta a la satisfacción, según el servicio que se analice.

Servicio de comercialización de productos distribuidos por el CIDAT

Finalmente, la encuesta aborda un IV bloque, y las cuestiones 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16, analizan el grado de satisfacción de los usuarios respecto al Servicio de comercialización de los productos que distribuye el CIDAT, para lo cual se someten a la consideración de los encuestados

una serie de variables relacionadas con el servicio, tales como:

En la cuestión 9, se pretende conocer el grado de conocimiento que los usuarios tienen del Catálogo comercial, y de las distintas variables implicadas en el servicio, ya que como mínimo en una ocasión, lo han utilizado. De los encuestados, la inmensa mayoría, un 94%, ha dicho haber comprado al menos un producto del catálogo, mientras que un 19% ha relacionado hasta 5 productos adquiridos por ellos. Los artículos mayoritariamente adquiridos son los destinados a la vida diaria: bastones, relojes, etc., y a la lecto-escritura: reproductores de casete y CD, máquinas Perkins, anotadores, etc. De las respuestas a esta pregunta se concluye que, en general, los encuestados conocen los productos que se encuentran en el catálogo comercial, sobre todo los destinados a cubrir sus necesidades más básicas, y que una gran mayoría de los usuarios que componen la muestra, un 94% han usado los servicios de comercialización de los productos. A partir de aquí, en las cuestiones 10, 11, 12, 13, 14, y 15, se mide el grado de satisfacción respecto a las distintas variables que actúan en el servicio de Comercialización de los productos, entre ellos los que implican a las Tiendas Exposición, y las cuestiones son respondidas por los 708 usuarios que afirmaron haber adquirido entre 1 y 5 productos en alguna ocasión, excluyendo a los 50 que dijeron no haber adquirido nunca ningún artículo, ya que no pueden conocer las distintas variables implicadas en el servicio, ni por tanto, valorarlas.

Así, en la cuestión 10 se pregunta por las existencias de productos en las Tiendas cuando el usuario decide comprar un determinado producto. Un 82% de los que respondieron a la pregunta afirmaron encontrar existencias en su tienda cuando deseaban adquirir un artículo concreto, por lo que el grado de satisfacción respecto de “existencias en las Tiendas Exposición”, es muy alto. En la cuestión 11 se mide el grado de satisfacción respecto de dos variables: existencias y tiempo. Si al acudir a la Tienda no han encontrado existencias del producto, ésta ¿ha tardado en abastecerse? En esta cuestión se están midiendo también la eficacia de la gestión en el CIDAT: mayor o menor agilidad para atender las peticiones de las tiendas, y de las Tiendas, mayor o menor agilidad en subsanar el problema tratándolo con el CIDAT. El alto grado de satisfacción de los usuarios respecto a las existencias se vuelve a confirmar en esta cuestión, ya que, un 57% dice que siempre que ha acudido a comprar ha encontrado lo que buscaba, y un 16% dice que si no lo ha encontrado, lo ha obtenido en un tiempo prudencial.

La cuestión 12 plantea la variable “información con la que cuentan las tiendas sobre los productos que venden”: ¿cuentan éstas con la información suficiente? Un 88% considera que sí, con lo que el grado de satisfacción respecto a esta variable es también muy alto. La cuestión 13 interroga sobre la documentación incluida en los artículos adquiridos por el usuario: ¿es la adecuada? Un 81% considera que sí, con lo que se sigue confirmando la tendencia a un alto grado de satisfacción con el servicio. Sin embargo, es necesario atender al 19% de usuarios representativos del resto de la población que considera que no, para introducir mejoras que incrementen la calidad con respecto a esta variable. La cuestión 14 plantea el análisis de una variable que tiene mucho peso en lo que se refiere a la satisfacción de los usuarios respecto a la comercialización de productos: el precio. Se pregunta si, teniendo en cuenta que los productos se dirigen a un mercado minoritario, el valor añadido que estos aportan al usuario, el precio es: elevado, reducido o muy reducido, en consonancia con las prestaciones del producto. Respecto a la variable “precio”, el grado de satisfacción es muy bajo, sólo un 2% considera que los productos son baratos o muy baratos, frente a un 61% que cree que son caros. El hecho de que los precios de los productos sean elevados, sin duda es una barrera de acceso importante para los potenciales usuarios de este mercado. Sin embargo, se puede incidir poco en esta variable, dado el carácter del mercado, reducido, que la mayoría de los productos son adquiridos a empresas del sector, casi monopolios en cuanto a la fabricación, que fijan previamente los precios, y que la ONCE vende estos productos a precio de coste, con lo que ya está incidiendo para proteger los precios y que sean menores de lo que serían en un mercado no protegido. El resultado de esta respuesta, era pues perfectamente predecible, y aunque negativo, la pregunta arroja un dato positivo, que quizá no era tan predecible: un 36% de los encuestados, un porcentaje importante, considera que, los precios son adecuados, con relación a las prestaciones que se obtienen de los productos.

La cuestión 15 plantea la variable: variedad de los productos que se puede elegir entre los del catálogo. ¿Hay o no variedad? Esta cuestión es respondida por el total de la muestra, 758 usuarios, ya que, aunque 50 hayan afirmado no haber adquirido nunca un producto, sí que conocen la oferta del catálogo, e incluso disponen de alguno como adaptación, por lo que están en disposición de responder. En esta cuestión también se observa un grado de satisfacción alto respecto de la variable “variedad de productos”, un 77% considera que es suficiente o mucha, frente a un 23% que

cree que es insuficiente. Este 23% también se tuvo en cuenta a la hora de introducir mejoras que incrementaran la calidad en el servicio.

Este bloque culmina con la cuestión 16, en la que se ofrece una lista de 8 productos, entre los que figuran los que se entiende que pueden ser más populares como bastones, o menos, como el Lectotext, dada su funcionalidad, y las necesidades que cubren. También se ha intentado que estén representadas varias necesidades a cubrir, desde las más básicas hasta las más sofisticadas, eligiendo para ello productos de diferentes secciones del catálogo. Los productos más conocidos y poseídos son las aplicaciones destinadas a conseguir que los móviles sean accesibles, y entre los menos conocidos están el Tifloscan, y Lectotext, artículos destinados a las Tecnologías de la Información, y que quizá cubran demandas que no son consideradas como básicas por los usuarios, mientras que el uso del móvil, como le sucede al resto de la población, si es vista como una necesidad básica. Además, el CIDAT y Vodafone llevaron a cabo una campaña de promoción en el 2004, que sin duda contribuyó a dar a conocer estas soluciones dirigidas a la telefonía móvil.

CONCLUSIONES

De todo lo anteriormente expuesto se concluye que:

- Se ha cumplido el objetivo principal que el equipo directivo del CIDAT se marcó con la realización del estudio: conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de sus productos y servicios. Se ha logrado información exacta acerca del grado de satisfacción de los encuestados, pudiendo afirmar que, es muy elevado.
- Se han analizado cuatro tipos diferentes de servicios: el de Reparación y Mantenimiento, Control y Suministro del material destinado a adaptar los puestos de trabajo y estudio, Servicio de Atención al Usuario, y de comercialización de Productos, y en todos estos servicios se incluyen y también someten a la valoración de los encuestados una gran cantidad de variables relacionadas con dichos servicios. En todos los casos excepto en lo que respecta a la valoración sobre los precios que planteaba la cuestión 14, el grado de satisfacción de los encuestados ha sido alto o muy alto.
- A pesar de estos resultados, se han tenido en cuenta aquellos segmentos de los encuestados que manifestaban un bajo nivel de satisfacción con alguna de las variables integradas en los Servicios analizados, y se ha valorado la posi-

bilidad de introducir mejoras para incrementar la calidad del servicio en general, proponiéndose una serie de recomendaciones para cada uno de los servicios, que el equipo directivo ha tenido en consideración, a la hora de establecer unos objetivos de calidad para el ejercicio 2006, elaborando estrategias concretas para lograr el cumplimiento de los mismos.

- La mayoría de los encuestados que han manifestado un grado de satisfacción bajo, y por tanto se han mostrado más críticos con los servicios recibidos, han aportado observaciones, que les permitan explicitar sus quejas, malestar, etc. Por lo que han sido muy participativos y han contribuido al diseño de acciones que mejoren la calidad de los distintos servicios, como se puede observar de la lectura del informe.
- El estudio también ha arrojado información muy valiosa acerca de múltiples variables, algunas de ellas colaterales a la medición de la satisfacción de los usuarios, y esto es algo muy enriquecedor, ya que el conocimiento de determinados detalles, matices que de algún modo se relacionen con la prestación de servicios y la posibilidad de ir mejorándolos para incrementar el grado de satisfacción de sus perceptores, es también muy útil para fijar objetivos de calidad y estrategias que permitan cumplir dichos objetivos en las diferentes áreas implicadas en la prestación de los servicios.

Así se ha podido tener información acerca del conocimiento que los usuarios tenían sobre los productos del catálogo comercial, y al analizar sus respuestas se ha deducido que, el perfil del usuario de los servicios que presta el CIDAT, es el de alguien que recurre a productos diseñados con tecnologías sencillas, dirigidos sobre todo a la vida diaria, la lecto-escritura y la autonomía personal. No son usuarios cercanos a las nuevas tecnologías y en concreto a las tecnologías de la información, si se exceptúa la telefonía móvil, cuyas aplicaciones son muy conocidas y usadas, así como los servicios derivados de la misma, “Servicio de Noticias por SMS”, algo que equipara al colectivo de discapacitados visuales con el resto de ciudadanos. También se ha podido comprobar que los encuestados desconocen la existencia de productos y servicios que podrían ser muy útiles para ellos, y que en algún caso incluso solicitan, porque no saben que existen. Así, por ejemplo, en las observaciones, hay usuarios que plantean que desean recibir información vía E-mail, porque desconocen que contamos con un servicio de Noticias Por E-mail que se implantó en el 2002. En idénticas condiciones se encuentran algunos usuarios que exponen que necesitan

un amplificador de pantalla para móvil, y solicitan que se disponga del mismo como producto, porque no saben que este producto ya está incluido en nuestro catálogo.

—Los usuarios en general se muestran descontentos con los precios de los productos, considerando que no están al alcance de la mayoría de los bolsillos. Los precios son una barrera de acceso al mercado de dispositivos Tiflotécnicos para este colectivo, a pesar de que la ONCE vende estos artículos a precio de coste, sin obtener por su venta ningún beneficio, que incrementaría el precio final de los mismos.

De esta barrera de acceso se deriva que, en el mercado se puedan encontrar muchos compradores fundamentalmente de productos con un bajo nivel tecnológico: bastones, relojes, etc., y muy pocos de artículos que incorporan tecnologías complejas. Pero esto no quiere decir que el hecho de que los usuarios no adquieran equipos de gama alta signifique que no dispongan de ellos, ya que, hay bastantes afiliados a la ONCE, en torno a 2000, que tienen concedidos estos dispositivos con el fin de adaptar sus puestos de Trabajo y/o estudio.

—Además, por el contenido de determinadas cuestiones, los encuestados brindan información relacionada con los servicios que reciben a través de sus Centros, por lo que el informe, ha sido una herramienta válida no sólo para el CIDAT sino para el Área de Servicios Sociales en general, en lo que a la Tiflotecnología se refiere, porque los diferentes responsables de esta área han podido acceder al mismo, ya que se ha distribuido entre todos los implicados en los diferentes procesos que en él se abordan

En lo que a los Centros y fundamentalmente las Tiendas Exposición se refiere, el grado de satisfacción de los encuestados respecto a los servicios recibidos es también muy alto, excepción hecha de la difusión de información en general, y la Nota de Novedades en materia de Tiflotecnolo-

gía en particular, que periódicamente elabora el CIDAT, y se traslada a los Centros para que la distribuyan entre los afiliados. Los encuestados han manifestado que no la reciben, la reciben tarde, o en un formato poco accesible.

En resumen se puede concluir que, además de que la medición de la calidad entre sus clientes es un requisito para el CIDAT según establecen las normas ISO 9001/2000, para lo cual está obligado a realizar un estudio, dicho estudio es también una herramienta muy valiosa que le permite no sólo a este Centro, sino al resto de Centros de la ONCE, contar con una fotografía del perfil de los usuarios de los productos y servicios relacionados con la Tiflotecnología, así como conocer su grado de satisfacción respecto a los mismos, y por tanto poder introducir modificaciones que incrementen la calidad en dichos productos y servicios.

De todo lo expuesto se deduce que, la experiencia ha sido altamente positiva, y que se seguirá repitiendo en ejercicios posteriores, con variantes, eligiendo a segmentos reducidos de usuarios con el fin de evaluar un servicio concreto, restringiendo el estudio a los clientes internos, es decir a profesionales de ONCE de algún modo perceptores de algunos de nuestros servicios, como por ejemplo el personal que desempeña su trabajo en las Tiendas Exposición, o ampliando el abanico de los encuestados, en definitiva diseñando y adaptando el estudio a los objetivos que con su realización se pretenda cumplir en cada momento.

Carmen Fernández Rodríguez. Jefa del Departamento de Atención Al Usuario. Centro de Investigación, Desarrollo y Aplicación Tiflotécnica (CIDAT). Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Camino de Hormigueras, 172. 28031 Madrid (España).

Correo electrónico: cfr@once.es.

Web: www.once.es/cidat

ANEXO 1
ENCUESTA

P. 1 - ¿Qué servicios utiliza habitualmente de nuestro centro? (respuesta múltiple)

P. 2 - Enumere, si recuerda, el equipo o equipos enviados a reparar durante el 2004 y su año aproximado de compra. (Respuesta múltiple)

P. 3 - Cuando envié algún equipo a reparar, el tiempo empleado en devolverle el equipo considera que ha sido: (solo una respuesta)

- a) Excesivo.
- b) Prudencial.
- c) Breve.

P. 4 - Cuando envié algún equipo a reparar, ¿cómo calificaría UD. la calidad de la reparación efectuada? (solo una respuesta)

- a) Muy mala. Motivo: (especificar texto libre)
- b) Mala. Motivo: (especificar texto libre)
- c) Regular.
- d) Buena.
- e) Muy buena.

P. 5 - Cuando ha tenido un equipo reparándose en el CIDAT y ha llamado para informarse sobre la situación de su equipo, la información recibida ha sido: (solo una respuesta).

- a) No ha llamado nunca para este tipo de consulta.
- b) Insuficiente.
- c) Suficiente.
- d) Muy completa.

P. 6 - Cuando envía un equipo a reparar, ¿considera que desde el CIDAT se le debería facilitar información relativa a la reparación que en alguna ocasión no se le ha facilitado? (Solo una respuesta).

- 1) SI ¿Que tipo de Información? (Especificar)
- 2) NO

P. 7 - ¿Dispone de Adaptación de Puesto de Trabajo o Estudio? (Solo una respuesta).

- 1) SI
- 2) NO

P. 7a - El envío de estos equipos se produjo: (solo una respuesta).

- a) Pasados más de 15 días desde que los solicitó...
- b) Entre 5 y 15 días.
- c) Menos de 5 días.

P.7b - Los equipos que ha recibido para adaptar su puesto de trabajo o estudio han llegado: (solo una respuesta).

- a) En mal estado de funcionamiento y sin los complementos necesarios.
- b) Con todos los complementos necesarios para su manejo, pero en mal estado de funcionamiento.
- c) En perfecto estado de funcionamiento pero le faltaban complementos que impedían el uso adecuado de los mismos.
- d) En perfecto estado de funcionamiento y con todos los complementos necesarios para su uso.

P. 8 - ¿Ha acudido al centro para solicitar información u otras gestiones distintas a Adaptación de puestos? (solo una respuesta).

- 1) SI
- 2) NO

ANEXO 1
ENCUESTA

P. 8a - ¿Cómo calificaría la atención recibida?: (solo una respuesta).

- a) Muy mala. Motivo: (especificar)
- b) Mala. Motivo: (especificar)
- c) Regular.
- d) Buena.
- e) Muy buena.

P. 9 - Enumere un máximo de cinco productos que haya adquirido en alguna tienda de algún centro ONCE.

P. 10 - Cuando acude a su tienda a adquirir un producto, generalmente ¿cuentan con existencias del mismo? (solo una respuesta).

- 1) SI
- 2) NO

P. 11 - En caso de haber acudido a su tienda a adquirir un producto del que no haya existencias y lo hayan solicitado al CIDAT, considera que el tiempo transcurrido desde que hizo la petición hasta que recibió el producto y lo pudo adquirir es: (solo una respuesta).

- a) Más de 20 días.
- b) Entre 10 y 20 días.
- c) Menos de 10 días.
- d) D) No ha ocurrido nunca (incluida esta opción, ya que se puede dar este caso)

P. 12 - ¿Considera que en su Tienda cuentan con la información suficiente acerca de los productos que se venden? (solo una respuesta).

- 1) SI
- 2) NO

P. 13 - ¿Considera que los productos que ha adquirido cuentan con la documentación suficiente, manuales etc.? (Solo una respuesta).

- 1) SI
- 2) NO

P. 14 - Teniendo en cuenta que el material tífotécnico va dirigido a un mercado muy reducido, y valorando las prestaciones, la autonomía que estos artículos le pueden aportar, considera que sus precios son: (solo una respuesta).

- a) Muy caros.
- b) Con un precio adecuado en consonancia con un mercado pequeño y unas prestaciones elevadas.
- c) Baratos.
- d) Muy baratos.

P. 15 - La variedad de productos ofrecidos por el CIDAT considera que es: (solo una respuesta).

- a) Insuficiente. Especificar por qué:
- b) Suficiente.
- c) Mucha.

ANEXO 1
ENCUESTA

P. 16 - De la siguiente lista de productos indique si lo conoce y si lo posee:

	Lo conoce	Lo posee
Sonobrilie		
Tifloscan		
Lectotext		
Detector de luz		
Braillín		
Mobile Accessibility		
Bastón Asturias		
Mobile Speak		

P.17.- Califique los siguientes servicios de ayuda e información, que posee el CIDAT en caso de conocerlos, de 1 a 10, según considere UD. la calidad del servicio prestado: (Respuesta múltiple)

	Lo conoce (NO / SI (calificación))
Página Web	
Lista de correo electrónico	
Nota de novedades remitida por su centro	
Servicio de noticias por SMS	
Servicio de atención telefónica del CIDAT	

P.18.- Si quiere hacer alguna observación, por favor hágala en este apartado, nos será de mucha utilidad.