



Canales de Atención

Algunas Ideas y Desafíos

Club de la Innovación – Centro de Sistemas Públicos
Diciembre – 2012

Alejandro Barros

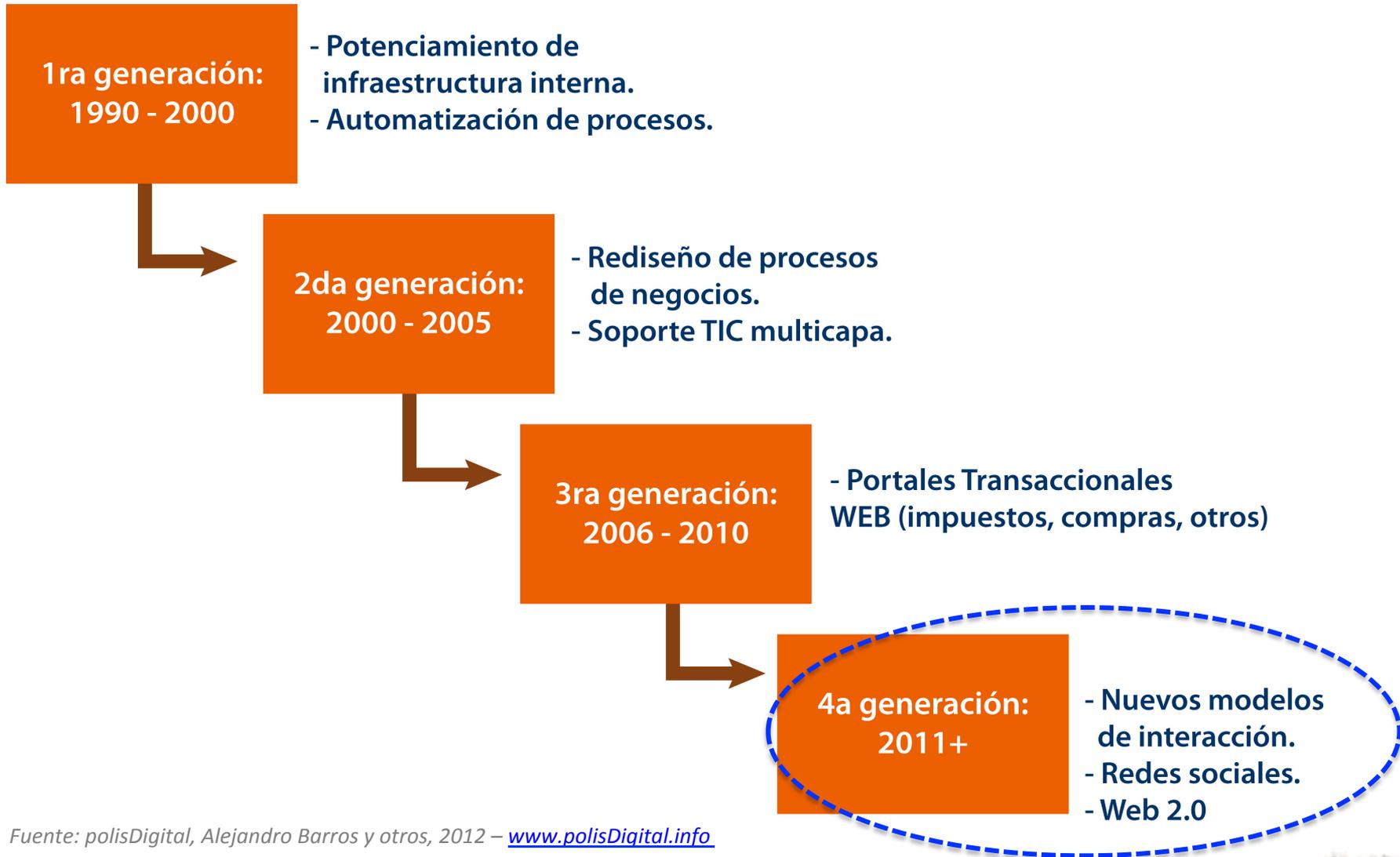


abc@alejandrobarrros.com



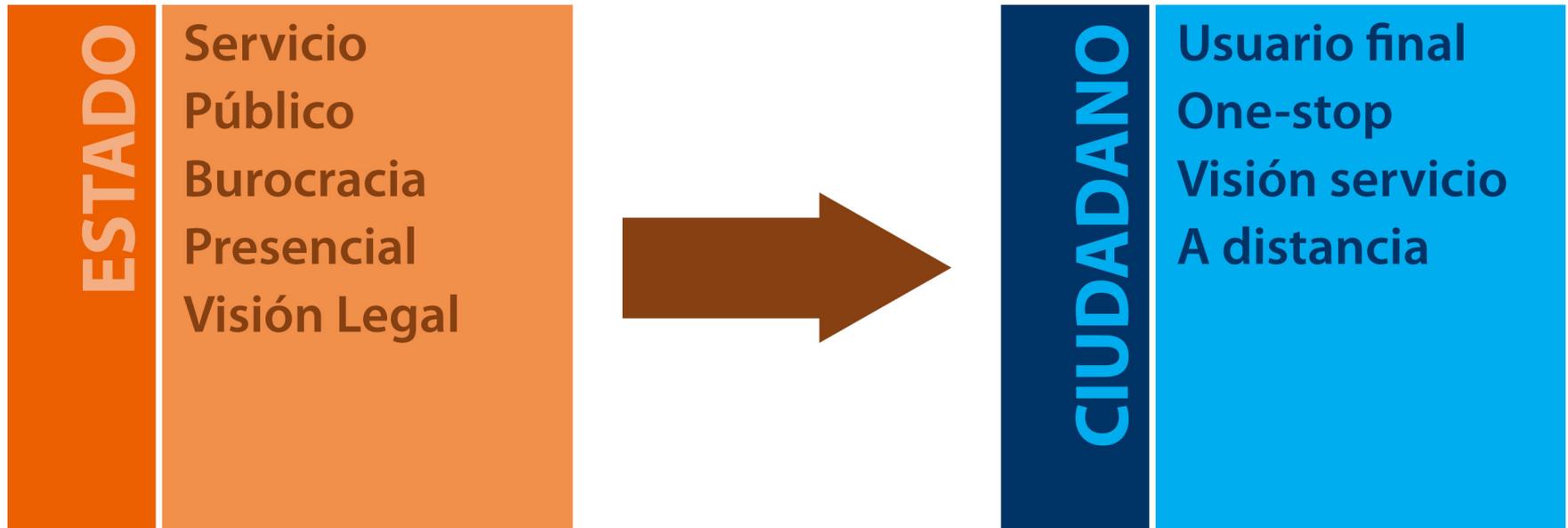
@abarros

Como ha evolucionado



Fuente: polisDigital, Alejandro Barros y otros, 2012 – www.polisDigital.info

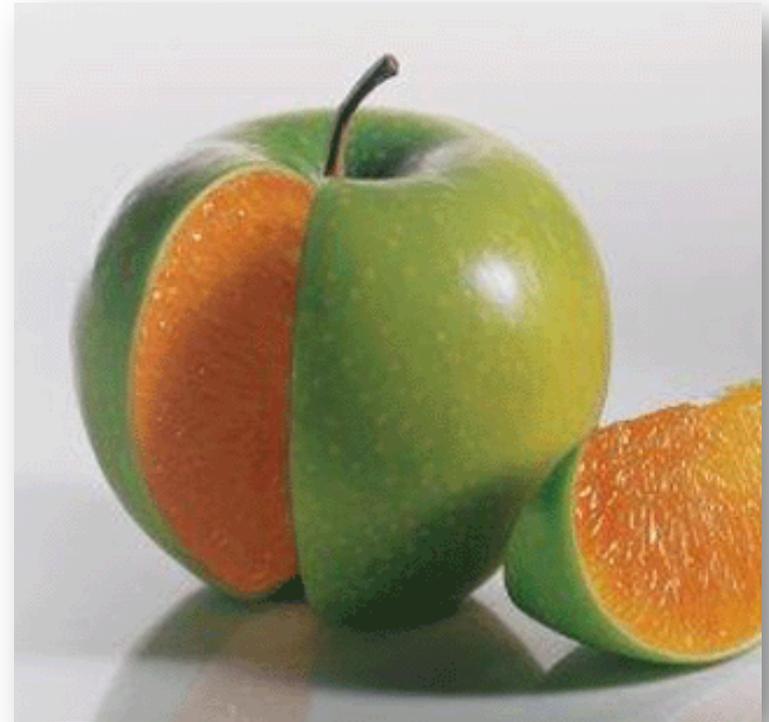
Hacia donde transitar



Fuente: polisDigital, Alejandro Barros y otros, 2012 – www.polisDigital.info

Nuevos paradigmas ...

- Desde la oferta a la demanda
- Multicanal
- Integración, mensaje y servicio estándar
- La nueva promesa de servicio (SLA)
- Canales integrados y como parte de un modelo
- Pueden albergar nuevos paradigmas tecnológicos
 - Movilidad (aplicaciones versus web)
 - Cloud
 - Web 2.0 (redes sociales)

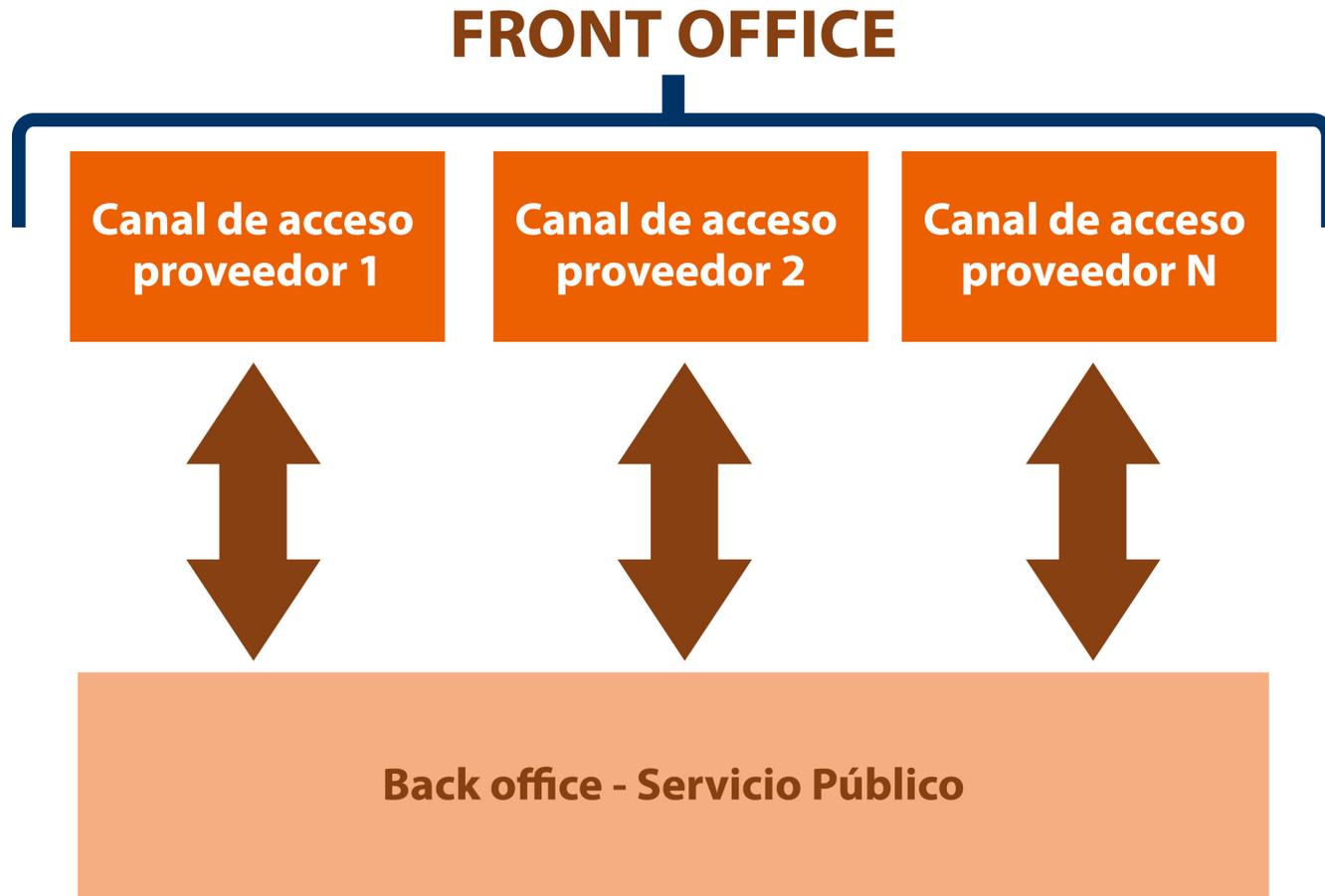


En que pienso cuando evalúo ...

1. Oportunidad de atención
2. Personal (esfuerzo extra y nivel de trato)
3. Conseguí lo que necesitaba
4. Facilidad de Acceso
5. Historial de atención

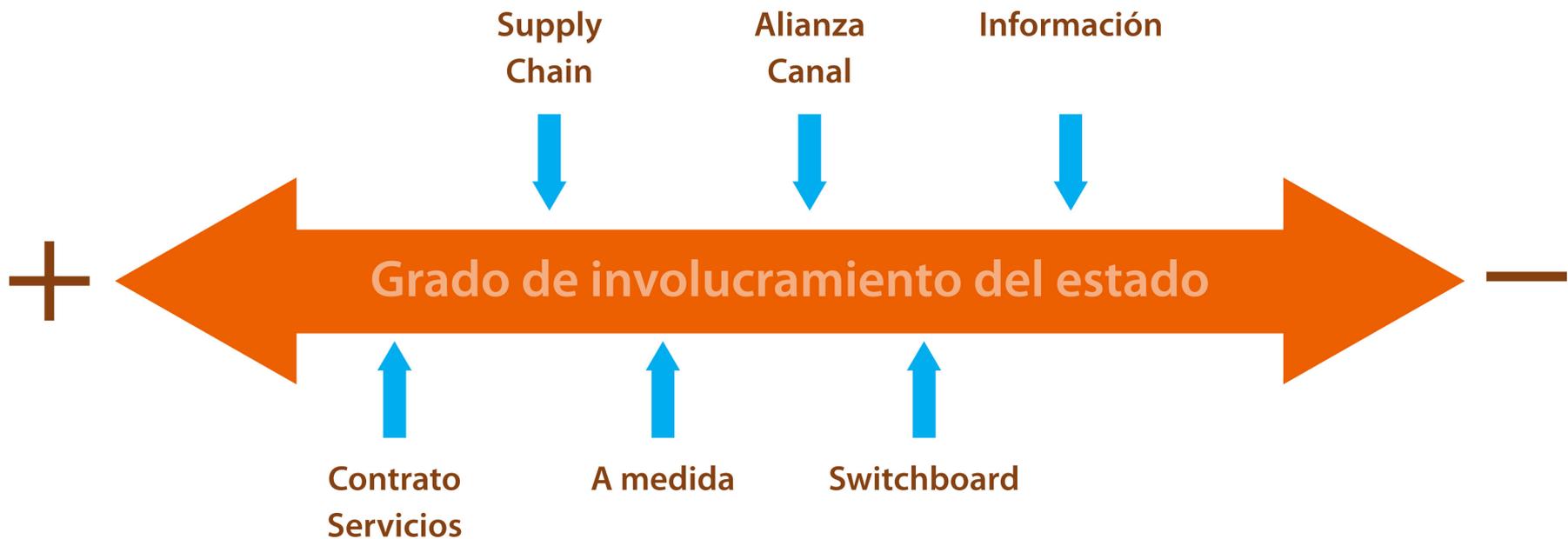


Modelo de operación



Fuente: polisDigital, Alejandro Barros y otros, 2012 – www.polisDigital.info

Relaciones Público-Privadas



Fuente: polisDigital, Alejandro Barros y otros, 2012 – www.polisDigital.info

¿Qué canal usan?

Según Citizen First 2010,
***59% de los encuestados
usa más de un canal***



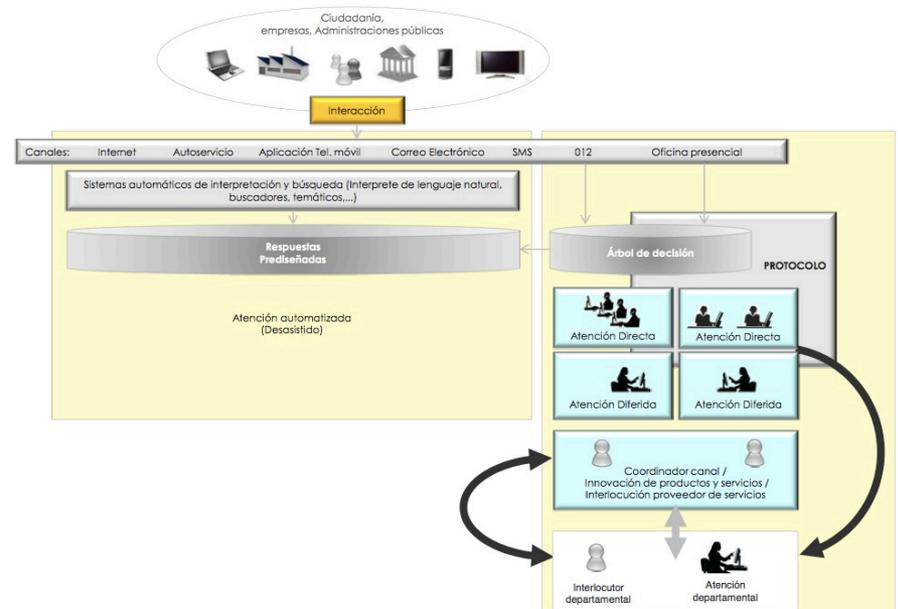
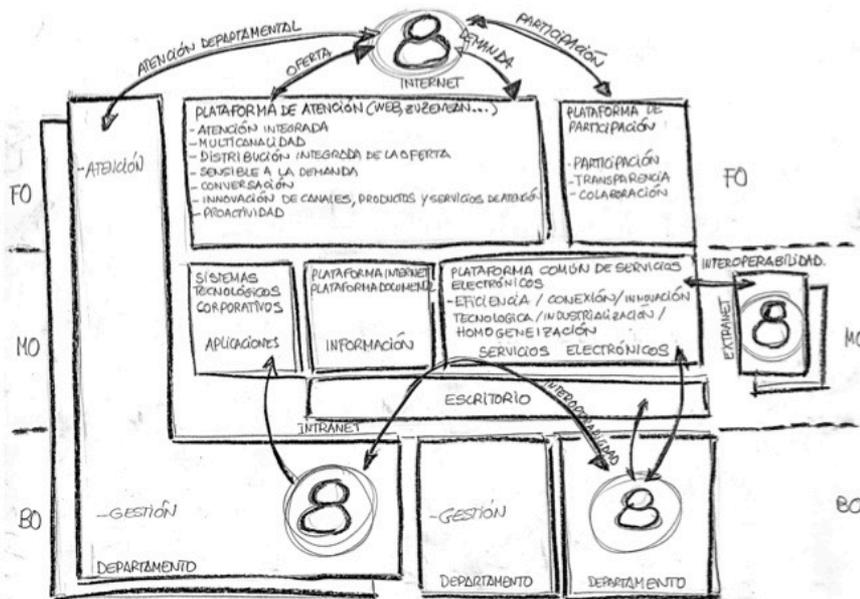
¿Qué canal usan?

- Se utilizan diversos canales dependiendo del tipo de interacción
 - Web para información básica
 - Telefónico para resolver dudas de mayor profundidad
 - Presencial para el cierre de algunas interacciones



Definir un modelo de servicios

- Se debe definir un modelo con todas sus componentes (operacional, funcional, económico, financiero, ...) – Gobierno Vasco

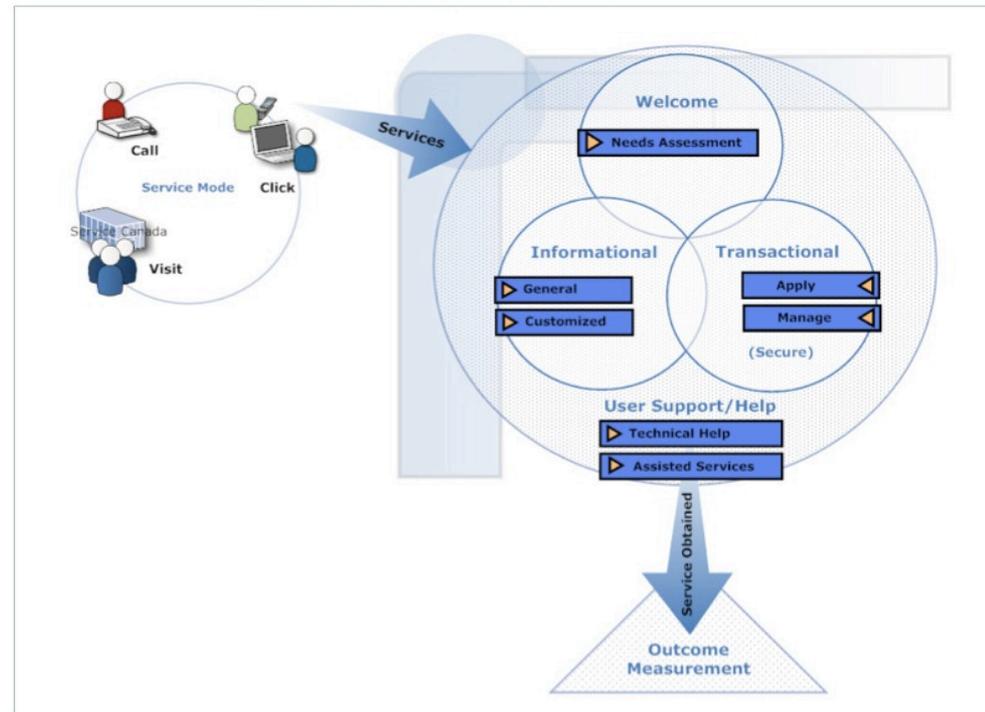


Expectativas de los usuarios

Afirmaciones	Expectativas
Tiempo máximo de espera en una fila en una oficina de gobierno	5 a 9 minutos
Tiempo razonable de viaje a una oficina de gobierno (ida)	15 minutos
Tiempo de espera razonable para ser atendido por teléfono por una persona	30 segundos
El número máximo de personas con quienes tratar para obtener un servicio por teléfono	2 personas
Cuándo se recibe una respuesta automática de voz o por mail, si se deja un mensaje a las 10:00 am	Respuesta: en el mismo día
El tiempo de espera aceptable para recibir una respuesta, desde el día que se envía una carta hasta su respuesta por correo	1-2 semanas

Fuente: Adaptación de Ester Kauffman sobre CS 2010, Canadá

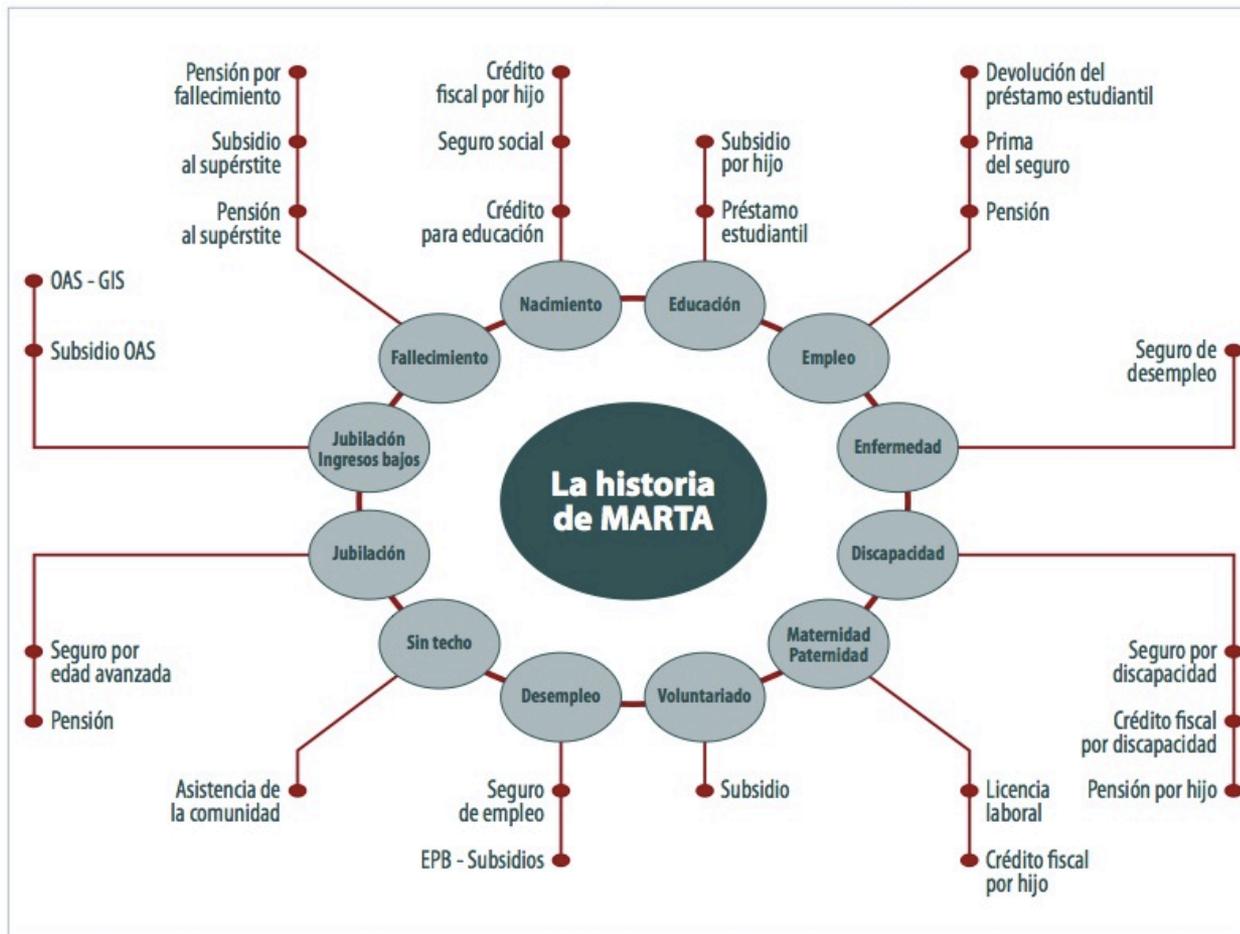
Modelo multicanal - Canadá



click, call or visit

Fuente: Fisher C. y Thomson D., 2010

Hechos de Vida, modelo canadiense



Fuente: Basil Crozier, Ester Kauffman, 2010

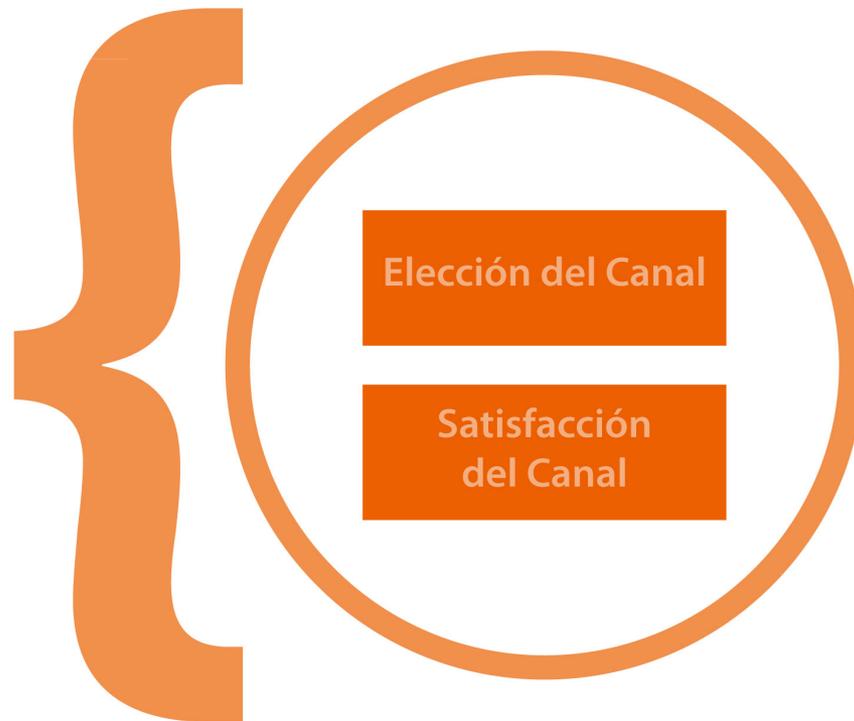
Perfilamiento de los usuarios

Demografía y brecha digital.
Demografía y brecha digital
Mujeres (-)
Uso diario de Internet (+)
Minorías (-)
Educación Superior (+)
Discapacidad física (-)
Funcionario Público (+)
Edad (-)
Ingresos del Hogar (+)
Tamaño comunidad (+)

Naturaleza de la Interacción
Obtener información (+)
Resolver un problema (-)

Valoración del servicio (+)

Satisfacción (+)



Fuente: polisDigital 2012, Adaptación propia de Reddick y Turner

Canal Web - UK

- Los usuarios parten su día en la web utilizando buscadores.
- Quieren reducir al mínimo su navegación en sitios
- No entienden, ni les interesa conocer la estructura del Estado.



- Simple y fácil de usar.
- Búsqueda como herramienta central del usuario
- Personalización geográfica
- Menos marketing y más tareas específicas del ciudadano.

Canal presencial - Brasil

- Un solo punto de atención
- Múltiples servicios (casi todos los estatales)
- Larga experiencia desde mediados de los 90's



Accesibilidad

- Europa ha establecido normas para que en el 2014 existan un mínimo de accesibilidad en un conjunto mínimo de sitios del Estado (mandato 376 CEE)
- Hoy solo 1/3 de los 761.000 sitios que tiene la UE tiene estándares adecuados de accesibilidad



http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1305_es.htm

En las buenas prácticas



The screenshot shows the top navigation bar of the Utah.gov website with links for Government, Employment, Business, Education, Residents, Visiting, About Utah, Online Services, and Support. Below the navigation bar is a search bar with the text "Search The Official Website of the State of Utah" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled "Out Of State". Below the search bar is a breadcrumb trail: Home > Accessibility Policy. The main heading of the page is "Accessibility Policy".

In response to the need to ensure equal access to electronic and information technologies, the state of Utah has developed a set of standards for Web page design. The State of Utah is committed to providing an accessible web presence that enables the public full access to Utah government information and services. Web accessibility means that people with disabilities can use the Web. Web accessibility encompasses all disabilities that affect access to the Web, including visual, auditory, physical, speech, cognitive, and neurological disabilities. Web accessibility means that people with disabilities can perceive, understand, navigate, and interact with the Web, and that they can contribute to the Web. Web accessibility also benefits others, including older people with changing abilities due to aging.

Understanding that government has a responsibility to provide service to all citizens and businesses in its jurisdiction, the State of Utah will make reasonable efforts to accommodate all users by following the W3C recommendations and 508 guidelines. This policy describes these accessibility standards and may be updated periodically.

Design Standards

Straightforward Design - Our website uses simple information architecture, organized navigation and reliable headings throughout. Utah has adopted a statewide header used on every state agency website to provide consistency to the user and an easy way to navigate back to the home page regardless of location.

Images With Alternative Text - This text provides further detail for an image or destination of a hyperlinked image. It is commonly called an ALT tag, and they are accessible to screen readers, and visible when the mouse is placed over the image. They also provide a description of graphics for people who have images turned off in their browser.

Por lo tanto ...

- Los desafíos planteados son:
 - Desarrollar un modelo de servicios ciudadano-céntrico
 - Multicanalidad
 - Accesibilidad y Usabilidad de los procesos de atención



Muchas gracias!



 abc@alejandrobarrros.com

 www.alejandrobarrros.com

 www.polisDigital.info

 @abarros

más sobre estas ideas en



www.polisDigital.info



Canales de Atención

Algunas Ideas y Desafíos

Club de la Innovación – Centro de Sistemas Públicos
Diciembre – 2012

Alejandro Barros



abc@alejandrobarrros.com



@abarros