

- document de treball (1) -

# SÍNTESI DE PROBLEMES DETECTATS

Elabora	Aprova	Aprova	Aprova
Tania Hidalgo Tècnic TIC En data:	Direcció de RRHH En data:	Direcció de Comunicació En data:	Direcció de Sistemes En data:

Taula 1. Problemes/requisits generals a tenir en compte

grup d'interès implicat	tipus problema/requisit	descripció	exemples/aclariments
Direcció institucional	A Complexitat/ simplicitat de la borsa de treball	1. La direcció institucional aposta per un sistema en el qual es tingui en consideració la usabilitat per a l'usuari extern per sobre de l'automatització de tasques per a l'usuari intern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- És de tots conegut que un dels problemes més comuns pel que fa a les borses de treball on-line és aconseguir el difícil equilibri entre un sistema prou senzill per a l'usuari extern i un sistema prou automatitzat per tal de requerir pocs esforços en temps de dedicació i en recursos de personal propi de gestió.</li> <li>- En aquest sentit la Direcció de la institució va apostar, en els moments inicials de la borsa que ens ocupa, i segueix apostant, en els moments de la seva revisió, per tenir en consideració les facilitats per a l'usuari extern en primer lloc. En concret, manifesten que: <i>"no volem, ni de lluny, un sistema complex i interminable per al candidat que ha d'introduir el currículum"</i>.</li> </ul>
Usuari extern		2. Un bon nombre dels usuaris (18,36%) que han emplenat l'enquesta de satisfacció associada a la borsa de treball, varen manifestar, en les observacions, que suprimirien l'obligatorietat d'entrar el currículum dins aquesta borsa, i que agrairien que s'acceptessin els currículums enviats per qualsevol mitjà i en qualsevol format.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquesta observació fa pensar en la possibilitat que ens trobem davant un considerable nombre d'usuaris poc avesats a la utilització de formularis on-line, i no faria sinó corroborar la conveniència de bastir una eina tant senzilla per a l'usuari com sigui factible.</li> </ul>
Usuari intern		3 L'usuari comet errors que desajusten la seva puntuació, la fan poc equitativa respecte de la puntuació obtinguda per d'altres candidats, o, fins i tot, poden provocar la seva expulsió de la borsa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malgrat que a la pàgina del web on es va situar l'accés als formularis d'entrada de dades, es varen situar també diferents enllaços a documents explicatius (manual d'ús dels formularis, com evitar els errors més comuns, FAQs...), s'ha fet evident, davant les consultes efectuades i els errors comesos, que l'usuari extern no consulta aquests documents, ni tampoc les FAQs.</li> <li>- Aquest fet també fa pensar en la possibilitat de tenir usuaris poc avesats a la utilització de formularis i a la consulta de FAQs i manuals d'ús, de forma que es tornaria a corroborar la conveniència de bastir una borsa prou intuïtiva i de notable simplicitat quant a la seva utilització per part de l'usuari.</li> </ul>

Programadors interns	A Complexitat/ simplicitat de la borsa de treball	<p>4. En tractar-se d'un remodelació que pot aprofitar bona part del sistema existent i davant l'endèmica manca de pressupost del sector públic, el redisseny es farà, en aquest cas i en la seva totalitat, per programadors interns (inclosos els formularis web que amb anterioritat varen ser realitzats per programadors externs).</p> <p>– Cal considerar, doncs, que els programadors interns no són experts d'alt nivell en formularis web, de manera que les solucions que es proposin, a més de senzilles per a l'usuari, també han de poder-se elaborar sense excessives complicacions.</p>
----------------------	---	--

Taula 2. Problemes d'usabilitat dels formularis d'introducció de dades (usuari extern)

tipus problema	descripció	exemples/aclariments
B Accés als formularis	5. L'usuari no troba l'accés als formularis o no pot accedir-hi per segona vegada, perquè no se li ha pogut enviar la clau d'accés (no va entrar correctament l'adreça de correu electrònic), o no interpreta bé la clau rebuda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'usuari va escriure "gamil" en lloc de "gmail", "hotamil" en lloc de "hotmail", o "gentcat" en lloc de "gencat", malgrat que el sistema fa introduir l'adreça dues vegades.</li> <li>- L'usuari confon la "l" i el número 1 o la "S" i el número 5.</li> <li>- L'usuari escriu totes les lletres de la clau en majúscules o minúscules.</li> </ul>
C Introducció de l'experiència professional	<p>6. L'usuari no sap com introduir la seva experiència professional, perquè té multitud de contractes i, encara que afegeixi camps (tal com permet el sistema), aquests no són suficients.</p> <p>7. L'usuari no pot introduir l'experiència professional, com a conseqüència que no està introduint les dates d'inici i final de contracte en un format de data correcte, i la màscara d'entrada li impedeix (malgrat que aquest format -dd/mm/aaaa- s'especifica damunt del camp corresponent del formulari).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tot i que en el manual explicatiu del funcionament de la borsa s'exposa que es poden agrupar els contractes mes o menys continuats i corresponents a un lloc de treball de la mateixa tipologia (per exemple tots els contractes amb categoria professional d'infermer formalitzats en el mateix mes), a l'usuari se li fa comprensiblement difícil d'efectuar aquesta agrupació i d'introduir, per a diversos contractes, una data d'inici i final mínimament coherent.</li> <li>- L'usuari no escriu dues xifres per al dia o per als mesos de gener a setembre, o bé escriu la data en format text ("1 d'abril de 2010").</li> </ul>
D Adjunció de la titulació	8. A l'usuari no li és possible d'adjuntar la titulació oficial, ja que l'arxiu corresponent pesa massa o no té un format correcte, i és bloquejat pel sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malgrat allò que s'especifica al manual explicatiu, l'usuari tracta d'introduir, no només la titulació indispensable que dona accés al lloc de treball que sol·licita (com ara el títol de Diplomada/Graduat Universitari en Infermeria si vol treballar d'infermer/a), sinó també totes els diplomes i certificats de què disposa (ESO, batxillerat, i cursos de tot tipus).</li> <li>- L'usuari vol adjuntar el títol en la seva mida real i/o en una qualitat d'imatge molt alta (DIN A3 color).</li> <li>- L'usuari vol adjuntar l'escanejat del títol en un format que no és el que es demana (no és un pdf, ni una imatge tipus jpeg, jpg, o png).</li> </ul>

E  
Titulació no  
corresponent

9. Malgrat que a la mateixa pàgina web que dóna accés als formularis es facilita una taula d'equivalències entre la titulació oficial que es requereix i el lloc de treball que es pot sol·licitar, l'usuari manifesta no saber quina titulació ha d'adjuntar, de manera que es produeixen múltiples confusions, i els usuaris demanen de cobrir llocs de treball per als quals no estan degudament qualificats.

– L'usuari demana, per exemple, un lloc de tècnic superior en Medicina especialista en Radiodiagnòstic (en realitat, un metge) i disposa d'una titulació de tècnic superior en Radiodiagnòstic (en realitat, una formació professional de segon grau).

– Aquest problema se'n deriva de la confusió entre la tradicional classificació professional pròpia de l'Administració Pública en tècnics superiors (llicenciats), tècnics mitjans (diplomats), tècnics auxiliars (FPiI) i auxiliars (FPI), d'una banda, i les noves denominacions que la mateixa Administració ha donat a la nova formació professional, de l'altra.

Així i actualment, les antigues titulacions de tècnic auxiliar (FPiI) apareixen denominades, en els corresponents diplomes dels Cicles Formatius de Grau Superior (nova FPiI), com a titulacions de tècnic superior.

D'aquesta manera, l'aspirant que es troba en possessió, per exemple, d'una titulació de tècnic superior en Anatomia Patològica i Citologia (un Cicle Formatiu de Grau Superior - FPiI), sol sol·licitar erròniament un lloc de treball de tècnic superior en medicina especialista en Anatomia Patològica (un llicenciat en medicina amb especialitat en Anatomia Patològica), ja que la confusió que s'ha generat amb les noves denominacions de l'FP és més que notable.

Arribats a aquest punt i tenint en compte les dades recopilades a través dels correus enviats i mitjançant l'enquesta efectuada, caldria manifestar que majoritàriament **no** s'han recollit manifestacions, per part de l'usuari extern, relatives a l'existència de problemes en relació amb:

- El grau de dificultat general quant a la introducció de dades als formularis i pel que fa a la facilitat de comprensió de quines són les accions que cal efectuar.
- L'atenció rebuda en relació amb els problemes i dubtes que s'han tingut.

Taula 3. Problemes de funcionament del sistema de gestió intern (usuari intern)

tipus problema	descripció	exemples/aclariments
F Valoració de l'experiència professional	10. Quan es tracta d'usuaris que han desenvolupat les seves tasques en llocs de treball diferents però simultanis, es produeix un encavalcament de les dates d'inici i final de contracte que dona lloc a càlculs de puntuació poc ajustats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Obté la mateixa puntuació un candidat que ha treballat 6 mesos en un determinat centre a jornada completa, que un altre aspirant que ha treballat 3 mesos en dos centres (per exemple, si treballa al matí en un hospital i per la tarda en un CAP) amb jornades variables i parcials.</li> </ul>
	11. Tampoc resulta ajustada la puntuació que s'obté com a resultat del sistema actual d'introducció de l'experiència professional, ja que es deixa llibertat al candidat per tal que introdueixi aquella experiència que consideri més directament relacionada amb el lloc de treball que sol·licita i s'assigna a aquesta experiència una puntuació invariable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Si el candidat ha triat un lloc de treball d'infermer/a, obté la mateixa puntuació si introdueix experiència professional anterior com a auxiliar de clínica que s'introdueix, per exemple, experiència professional anterior com a dependent en un forn. Aquest inconvenient és conseqüència del fet que, en demanar-se que s'introdueixi experiència relacionada amb el lloc de treball, no es va suposar (equivocadament, és clar) que l'aspirant pogués introduir experiència sense cap relació.</li> <li>– Davant el fet que el gran nombre de contractes i/o de certificats laborals a adjuntar pel candidat podia arribar a ser inassumible pel servidor actual, es va optar per no sol·licitar que s'adjuntés cap acreditació professional, si bé aquest fet implica haver d'acceptar "a cegues" la veracitat de les dades que l'aspirant hagi manifestat, fins al moment en què aquestes dades es puguin realment comprovar.</li> </ul>
	12. Finalment, l'usuari intern no troba adient haver d'acceptar com a vàlida la totalitat d'informació professional al·legada pel candidat/a, sense disposar de cap document acreditatiu.	
G Valoració de la formació acadèmica	13. El grau d'adequació de la puntuació de la formació acadèmica es veu afectat pels possibles errors que efectua el candidat a l'hora d'introduir les dades corresponents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L'aspirant introdueix els cursos en els apartats reservats per a la titulació oficial, o bé barreja els cursos més directament relacionats amb el lloc de treball que sol·licita amb aquells que no ho estan tant, fet que genera puntuacions desajustades, ja que cada tipologia de formació té assignades puntuacions diferents.</li> </ul>
	14. Una gran quantitat de candidats no adjunta la titulació oficial sol·licitada (o adjunta una incorrecta), de manera que no només no es pot comprovar la veracitat de les dades que l'aspirant al·lega, sinó que el personal gestor es veu obligat a rebutjar el CV del candidat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cal considerar que en el document normatiu (acordat amb el Comitè d'Empresa) que regeix la borsa que ens ocupa, està estipulat que seran rebutjats tots aquells currículums que no duguin adjunt el títol oficial que dona accés al lloc de treball demanat. Aquest fet, acordat considerant les particularitats de les professions sanitàries, suposa, no obstant i en molts casos, haver de rebutjar candidats amb un bon CV i no poder-los contractar fins al moment en què adjunten la corresponent titulació.</li> </ul>

H Volum de candidats	15. En el cas d'obrir-se la borsa de treball de manera continuada i per a totes les categories professionals, tal com es feia amb anterioritat en relació amb la borsa de treball que ens ocupa, es podrien rebre els currículums d'una quantitat excessiva de candidats.	– Així doncs i per exemple, es podria donar el cas que no fos possible, no només d'entrevistar i contractar a un percentatge raonable de candidats reclutats, sinó que tampoc es pogués ni tan sols avaluar els seus CV. Aquest fet podria generar l'existència de llistes estàtiques i interminables de currículums, totalment ingestionables per part del personal intern (i cada vegada més reduït) de l'organització.
I Correcció d'errors comesos	16. Es generen molts desajustos en les puntuacions, derivats d'errors d'interpretació o omissió comesos pel candidat a l'hora d'introduir les dades en el sistema, però no es disposa de cap sistema àgil per tal de corregir (si s'escau i quan sigui necessari) aquests errors internament, i sense haver de demanar al candidat que modifiqui el seu currículum o d'esperar que ho faci.	– D'aquesta manera, si el candidat ha introduït l'experiència professional i/o les dades acadèmiques equivocadament, s'ha d'esperar a la correcció d'errors (per part seva) per tal de poder puntuar el currículum, la qual cosa pot suposar perdre l'oportunitat de contractar bons candidats.
J Tancament abrupte	17. El candidat suposa que la borsa només està formada pel primer formulari d'introducció de dades personals i, quan omple aquest, abandona el sistema sense emplenar els quatre formularis restants.	– Aquest fet suposa que el candidat no tingui introduïda cap dada puntuable i que el seu currículum no es pugui avaluar.

#### Taula 4. Altres modificacions aplicables

grup d'interès implicat	tipus modificació	descripció
Direcció institucional	K Nova imatge corporativa	18. La imatge corporativa de l'organització s'ha canviat recentment, de manera que seria un bon moment per tal d'adequar el web de la borsa de treball als nous colors i tipografies institucionals.

D'altra banda i tot considerant les dades recopilades mitjançant les entrevistes als responsables i al personal intern que gestiona la borsa de treball, caldria destacar que tampoc **no** s'han recollit manifestacions relatives a l'existència de problemes en relació amb:

- El compliment dels principis legals i les demandes sindicals.
- L'equanimitat global del sistema.
- La propietat de l'avaluació efectuada pels propis responsables dels treballadors.