



Beques a la investigació 2015

Avaluació de la satisfacció dels usuaris de l'EATAF

Novembre 2015

Autores

Raquel Domínguez
Lorena García

El Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada ha editat aquesta recerca respectant el text original dels autors, que en són responsables de la correcció lingüística.

Les idees i opinions expressades en la recerca són de responsabilitat exclusiva dels autors, i no s'identifiquen necessàriament amb les del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Avis legal



Aquesta obra està subjecta a una llicència de [Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 No adaptada de Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.ca) el text complet de la qual es troba disponible a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.ca>

Així doncs, es permet la reproducció, la distribució i la comunicació pública del material, sempre que se citi l'autoria del material i el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (Departament de Justícia) i no se'n faci un ús comercial ni es transformi per generar obra derivada.

Resum

L'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF), està format per treballadors socials i psicòlegs i té com a objectiu principal assessorar als jutges, amb relació a procediments judicials en l'àmbit de família, sempre que hi hagin menors implicats.

L'any 2008, es va realitzar una investigació per avaluar l'impacte dels informes emesos per l'EATAF en les resolucions judicials. Els resultats obtinguts indicaren una elevada concordança en les propostes efectuades pel Servei i les recollides en les resolucions judicials.

En aquests moments, emergeix l'interès de conèixer també el grau de satisfacció de la població atesa, ja que aquesta tasca d'assessorament a la instància judicial es concreta mitjançant un procés d'intervenció amb famílies, el qual implica, entre d'altres eines metodològiques, entrevistes valoratives i psicosocials.

En aquest sentit, s'ha cregut oportú dur a terme un treball d'investigació que doni compte del grau de satisfacció de les persones usuàries d'aquest servei, ateses les característiques de la relació que s'estableix amb els professionals i de l'impacte que aquesta intervenció pot arribar a tenir en la família usuària.

A partir de les conclusions d'aquest estudi, es pretén objectivar i aprofundir en els elements a tenir en compte de cara a la millora del servei que rep el ciutadà.

Descriptors: EATAF, assessorament judicial, avaluació de la qualitat, servei públic, satisfacció.

Resumen

El Equipo de Asesoramiento Técnico en el Ámbito de Familia (EATAF), está formado por trabajadores sociales y psicólogos y tiene como objetivo principal asesorar a los jueces, en relación a los procedimientos judiciales en el ámbito de familia, siempre y cuando haya menores implicados en el mismo.

En el año 2008, se realizó una investigación para evaluar el impacto de los informes emitidos por el EATAF en las resoluciones judiciales. Los resultados obtenidos indicaron una elevada concordancia entre las propuestas efectuadas por el Servicio y las que se recogen en las resoluciones judiciales.

En estos momentos, surge el interés de conocer también el grado de satisfacción de la población atendida, ya que esta tarea de asesoramiento a la instancia judicial se concreta mediante un proceso de intervención con las familiares, que implica, entre otras herramientas metodológicas, las entrevistas valorativas y psicosociales.

En este sentido, se ha creído oportuno llevar a cabo un trabajo de investigación que de cuenta del grado de satisfacción de las personas usuarias de este servicio, teniendo en cuenta las características de la relación que se establece con los profesionales y el impacto que esta intervención puede llegar a tener en la familia usuaria.

A partir de las conclusiones de este estudio, se pretende objetivar y profundizar en los elementos a tener en cuenta de cara a la mejora del servicio que recibe el ciudadano.

Descriptor: EATAF, asesoramiento judicial, evaluación de la calidad, servicio público, satisfacción.

Abstract

The service of technical court advice in family field (EATAF), is formed by social workers and psychologists and has as main objective to advice judges in relation to judicial proceedings in the family field, provided there are children involved in the same.

In the year 2008, a research was carried out, in order to evaluate the impact of the reports issued by the EATAF, on judicial decisions. The results showed a high concordance between the proposals made by the service and the judicial decisions.

Now, the interest of EATAF is about knowing the degree of the users' satisfaction of the service. This is because this task of advising the Court is being done through interviews with the family members.

Therefore, the professionals considered appropriate to carry out a research work in the degree of the users' satisfaction at the service, having in mind the characteristics of the relationship established with the professionals and the impact that this intervention can have to the families.

Based on the conclusions of this study, the objective would be to improve the service

Key words: EATAF, judicial advice, quality evaluation, public service, satisfaction

Agraïments

Agrair a la Subdirecció General de Suport Judicial i Coordinació Tècnica, de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia, a la Sra. Adoración Tellado Rosselló, Subdirectora i al Sr. Daniel Castaño García, Cap del Servei de Programes de Suport Judicial.

Volem agrair-los, tant el suport i l'ajuda oferts en la primera etapa d'aquesta investigació, com el convenciment de la necessitat de mantenir una línia de treballs d'investigació en el nostre àmbit de treball, tot entenent la repercussió que té en la qualitat de l'atenció que s'ofereix des d'aquest Servei.

També hem d'agrair a tots els usuaris que han mostrat interès i han col·laborat amb la present investigació, ja que sense la seva ajuda, aquesta investigació no hagués estat possible.

Agraïm, també, a tots els nostres companys i coordinadores del Servei d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (SATAF), ja que sense la feina que han vingut desenvolupant i el nivell d'exigència en la mateixa, no haguéssim arribat al nivell de consolidació del treball que realitzem.

Agraïm als professionals de les diverses instàncies judicials per les quals treballem, als jutges i fiscals de primera instància, de família, de violència sobre la dona i també de segona instància, les seccions civils de les Audiències Provincials, per la confiança continuada que dipositen en el nostre Servei.

I, sobretot, a totes les famílies que a diari passen pel nostre Servei que, amb la seva generositat i la confiança que hi dipositen, ens ajuden a enriquir-nos com a professionals, a plantejar-nos nous reptes, a voler millorar l'atenció que s'ofereix i, que sense elles no hauria estat possible realitzar aquest treball.

Finalment, al Centre d'Estudis Jurídics per la confiança i la viabilitat que han atorgat a aquest projecte.

Gràcies a tots.

ÍNDIX

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.- Justificació | 7 |
| 2.- Marc teòric | 10 |
| 2.1. Els Jutjats de Família: origen dels equips tècnics..... | 12 |
| 2.2. Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF)... | 14 |
| 2.3. Avaluació de la satisfacció dels usuaris dels serveis públics..... | 25 |
| 3.- Objectius | 35 |
| 4.- Hipòtesis | 36 |
| 5.- Disseny de la recerca | 37 |
| 5.1. Selecció i procediment de selecció de la unitat d'anàlisi | 37 |
| 5.2. Fonts d'informació: informes, resolucions judicials, plantilla de dades | 38 |
| 5.3. Límits territorials i temporals de la recerca | 39 |
| 5.4. Planificació i recursos | 40 |
| 5.4.1. Cronograma | 40 |
| 5.4.2. Equip de recerca | 40 |
| 6.- Resultats i discussió | 41 |
| 7.- Conclusió | 53 |
| 8.- Bibliografia | 55 |
| 9.- Annex | 57 |

1. JUSTIFICACIÓ

L'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família de Catalunya (EATAF), format per treballadors socials i psicòlegs, té com a tasca principal assessorar als jutges, que així ho sol·licitin prèvia petició judicial, amb relació a procediments judicials en l'àmbit de família, en els quals hi hagi menors implicats. Així doncs, els EATAFs treballen amb una missió definida i ho fan per objectius i amb indicadors de treball. Aquests es recullen, i s'actualitzen periòdicament, en protocols interns d'actuació professional amb la finalitat d'assolir un major grau de perícia tècnica que sorgeix de l'experiència, la formació continuada i de la reflexió i l'estudi dels professionals així com per també tractar d'homogeneïtzar el màxim possible les intervencions dels professionals.

Aquesta tasca d'assessorament, en la majoria de casos, es fa a través d'un informe en el qual s'aporten elements psicosocials d'anàlisi i valoració que faciliti una visió global de la situació de les persones de grup familiar en conflicte i que ajudin a la presa de decisions judicials al respecte. Jutges i magistrats consideren els dictàmens tècnics, incloent-los en el conjunt de mitjans de prova de què disposen en cada cas particular, com un factor més a tenir en compte entre els elements que els guien en la presa de decisions, tot tenint sempre present el seu caràcter no vinculant, tal com disposa el Codi Civil.

Per tal de dur a terme aquesta tasca d'assessorament els professionals realitzen un procés d'avaluació familiar, des d'una perspectiva psicosocial i no jurídica, des de la comprensió dels vincles afectius, dels rols familiars i la funcionalitat integral del sistema familiar posant la mirada en l'interès superior del menor i humanitzant, en qualsevol cas, un procediment judicial que tracta de dirimir sobre relacions personals íntimes. Els professionals de l'EATAF fan ús, doncs, d'una metodologia àmplia i ajustada a cada cas en particular, alhora que necessiten d'un ventall de coneixement força especialitzats.

Tot i que la tasca d'assessorament esdevé la finalitat i l'objectiu que justifica la creació i el treball continu dels EATAFs, la pròpia intervenció comporta necessàriament un procés d'avaluació dels individus, de les seves capacitats parentals i també de les relacions del sistema familiar, entre d'altres qüestions. Val a dir, que l'instrument fonamental d'aquest procés d'avaluació és l'entrevista d'avaluació psicosocial; entrevista semiestructurada en la qual l'usuari hi participa molt activament. En aquest sentit, com a conseqüència d'aquest procés d'avaluació familiar que es desenvolupa sota una mirada d'infància derivada tant del principi rector i fonamental, com és el interès superior del menor, com de la ètica professional d'ambdues disciplines intervinents (treball social i psicologia), esdevé una segona finalitat en la intervenció: procurar reduir les tensions i promoure la cerca de solucions des d'una perspectiva de corresponsabilització dels progenitors així com també evitar la multiintervenció i la possible victimització secundària en els menors. Tots dos objectius que es dirigiran a un major benestar del menor.

Altrament, atès que, aquest Servei resta emmarcat dins l'Administració de Justícia (Departament de Justícia de la Generalitat), en tant que esdevé un servei públic en el qual el ciutadà esdevé un usuari del mateix, es regeix pels principis generals que regeixen les actuacions de les Administracions Públiques de l'Estat, tal i com es recull a la Constitució i a la legislatura autonòmica al respecte. En conseqüència, les intervencions que es realitzen per part dels EATAFs (des d'aquesta instància), contempnen els diferents membres implicats, per igual, revestint així, la intervenció, d'objectivitat, neutralitat i imparcialitat. Altrament, es persegueixen amb l'esforç diari i continu dels professionals els principis d'eficàcia i d'eficiència.

Finalment, tenint en compte totes aquestes particularitats esmentades respecte de la tasca professional que es desenvolupa en els EATAFs, el grup de professionals que subscriu aquesta investigació, va considerar adient realitzar una primer apropament a la satisfacció dels nostres usuaris amb la intervenció que es realitza, atenent les característiques de relació professional amb les usuaris que s'estableix, necessàriament, mitjançant el propi procés d'avaluació i l'impacte que aquesta intervenció pot arribar a tenir en la família usuària.

A partir de les conclusions d'aquest estudi, es pretén objectivar la valoració que tenen els usuaris de la intervenció realitzada per tal de poder valorar i optimitzar el funcionament dels EATAFs, (atesa la vocació de servei públic dels professionals que hi treballen).

2. MARC TEÒRIC

2.1. Els Jutjats de Família: origen dels equips tècnics

2.1.1 Els Jutjats de Família

Els Jutjats de Família es van crear per Reial Decret 1322/1981, de 3 de juliol de 1981, davant la previsió de la creixent demanda social d'una realitat que s'imposava paulatinament i que va venir afavorida per l'anomenada "Llei del Divorci"¹. Això va provocar un important augment de les separacions matrimonials en les quals s'havia de decidir l'atribució de la guarda i custòdia dels fills comuns, règim de visites, etc. El Reial Decret estableix que *"els nous jutjats de Primera Instància coneixeran de forma exclusiva, per via de repartiment, de les actuacions previstes als Títols I, del Matrimoni i VI, de la Pàtria Potestat, del Llibre I del Codi Civil, així com en aquelles qüestions que, en matèria de Dret de Família li siguin atribuïdes per llei"*.

Aquests Jutjats especialitzats, van entrar en funcionament l'1 de setembre de 1981 amb seu inicial en aquelles capitals de província que marcava el Reial Decret, segurament per l'elevat volum de casos que ja presentaven i perquè ja hi havia una separació entre la jurisdicció penal i civil: 4 en Barcelona i Madrid, 2 en Bilbao, Sevilla, València, Saragossa i, 1 en Còrdova, La Corunya, Màlaga, Granada, Múrcia, Palma de Mallorca, Les Palmes de Gran Canària, Pamplona, San Sebastià i Valladolid. En la resta de poblacions les competències continuarien essent assumides pels Jutjats de Primera Instància.

2.1.2. Els Equips Tècnics

El 1983 i, a instància del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), el Ministeri de Justícia va impulsar la creació dels anomenats Equips Psicosocials, institucionalitzant les figures del psicòleg i el treballador socials com a professionals adscrits a l'Administració de Justícia. Així es van adscriure

¹ Ley 11/1981, de 13 de maig, que modifica el Codi Civil en matèria de filiació, patria potestad i règim econòmic del matrimoni

aquestes professions, entre d'altres jurisdiccions, als Jutjats de Família i a la resta de la jurisdicció civil (Albarrán, 1989. Citat per Martín Corral, 2002 i per Palacín Vega, F. J (2001)²).

En el procés de transferència de competències a les comunitats autònomes, les competències de justícia i amb elles, la gestió i responsabilitat dels equips, també es transfereix. A Catalunya, aquesta transferència es realitza a l'any 1991, com a resultat de la renovació del Conveni de col·laboració entre el CGPJ i la Generalitat de Catalunya, l'11 d'octubre de 1990.

L'equip de psicòlegs i treballadors socials intervé quan existeixen discrepàncies sobre el progenitor més adequat per a ostentar la custòdia dels fills, establiment del règim de visites amb l'altre progenitor, possibles visites amb els avis, restricció vers alguna persona, oposició a mesures administratives, i en el seguiment d'allò acordat judicialment. Així, es dona resposta tant a les sol·licituds de dictàmens socials, psicològics i psicosocials, com a altres tasques d'expert que van més enllà de la informació pericial; aquest fet, resulta més evident en l'execució de mesures judicials, moment en el qual es realitzen seguiments, mediacions i avaluacions que no poden inscriure's en la prova de pèrits (Martín Corral, 2002)³.

La intervenció d'especialistes en psicologia familiar i treball social es recull al paràgraf 6è de l'article 92 del Codi Civil on diu que:

“6. En tot cas, abans d'acordar el règim de guarda i custòdia, el Jutge haurà de recaptar informe del Ministeri Fiscal, i escoltar als menors que tinguin suficient judici quan s'estimi necessari d'ofici o a petició del Fiscal, parts o membres de l'Equip Tècnic Judicial, o del propi menor, valorar les al·legacions de les parts abocades en la compareixença i la prova practicada en ella, i la relació que els pares mantinguin entre si i amb els seus fills per determinar la seva idoneïtat amb el règim de guarda.”

² Albarran Olivera, A. J. (1989): *Figura y función del psicólogo en los órganos judiciales. Boletín de Información del Ministerio de Justicia*, nº1525, 1722 – 1741.

³ Martín Corral, S. (2002): *Psicología Forense en los Juzgados de Familia*. En Urra, J (comp.)(2002): *Tratado de Psicología Forense*. Madrid: Siglo XIX

Així mateix, la Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya⁴, relatiu a la persona i la família, en la seva disposició addicional 6a explícita (sobre els dictàmens relatius a l'exercici de la responsabilitat parental) que:

“1. Els dictàmens pericials relatius al règim d'exercici de la responsabilitat parental tenen per objecte primordial esbrinar o apreciar l'existència en el menor, o en algun dels progenitors o en altres membres de la família que hi convisquin, d'una malaltia mental o d'anomalies de conducta que incideixin, perjudiquin o interfereixin en les relacions familiars, per a establir el règim de guarda i de relacions personals. També poden tenir per objecte comprendre adequadament el sistema de relacions personals existent en la família o en els nous nuclis en què el menor s'ha d'integrar, i les mesures de seguiment que s'hagin d'adoptar per a garantir el dret dels menors a mantenir la normalitat en les relacions amb llurs progenitors.

2. Els dictàmens relatius al règim d'exercici de la responsabilitat parental que les parts aportin al procés equivalen als que elabora l'equip tècnic de suport judicial o els professionals que el jutge designa en lloc seu, sempre que el perit hagi estat designat per un col·legi professional o una entitat reconeguda per l'Administració a partir d'un cens d'especialistes i de manera que se'n garanteixi l'objectivitat, la imparcialitat i la capacitat tècnica.

3. Si els mitjans probatoris aportats per les parts relatius al règim de guarda, inclosa la compartida, i de relacions personals no ofereixen suficients elements de judici, el tribunal pot disposar que un perit judicial elabori un informe. El perit s'ha de designar entre els especialistes dels equips tècnics de suport judicial, de la clínica de medicina forense o dels col·legis professionals corresponents si els serveis públics d'assessorament no existeixen o no poden assumir la designació.

4. Els especialistes integrats en els equips tècnics que donen suport als tribunals o els designats en lloc d'aquells són auxiliars dels tribunals. Les

⁴http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=544979#fragment-1172989

autoritats i els organismes públics i privats, i els professionals que hagin intervingut prèviament amb la família, tenen el deure de col·laborar-hi. Si la col·laboració sol·licitada fa referència a aspectes protegits pel secret professional, pel dret d'intimitat o per la normativa relativa a dades personals, es requereix una resolució expressa del tribunal.”

Amb el pas del temps, l'augment de la demanda d'Equips Tècnics per part de jutges i fiscals, així com, la necessitat social de resolució de conflictes matrimonials van contribuir a l'increment tant del nombre de jutjats com d'equips al servei d'aquests. Aquesta situació va afavorir que els Equips s'estenguessin a la resta del territori de l'estat, inclòs en aquelles capitals en les quals no s'han creat, es pot adscriure's al Jutjat Degà un equip tècnic que realitzi la praxis pericial que demanen el Jutjats de Primera Instància.

Els equips, quant a la seva composició, estan integrats per psicòlegs i treballadors socials, en qualitat d'experts en matèria relacionada amb la problemàtica familiar i conjugal i compleixen la seva tasca sota la directa dependència del Jutges i Magistrats, amb una doble funció: assessorament previ a la resolució judicial i supervisió i control de l'execució d'aquesta.

Tal i com exposa Martín Corral (2002)⁵, la institucionalització dels equips tècnics suposa diferents avantatges per la intervenció professional de treballadors socials i psicòlegs en l'àmbit de la judicialització de les relacions familiars i la protecció dels infants. Entre d'altres, cal assenyalar els següents:

- independència del pèrit;
- rapidesa i economia processal;
- especialització dels professionals;
- col·laboració, com a experts, amb jutges i fiscals.

⁵ op.cit

Les funcions, per disciplines, podrien ser, tal i com recullen, d'una banda Tejedor i Jiménez (2001)⁶, d'altra banda Albarran Olivera (1989)⁷ les que s'enumeren en el quadre següent:

| | PSICÒLEG | TREBALLADOR SOCIAL |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FUNCIONS PER DISCIPLINES | <ul style="list-style-type: none"> - Avaluació de la personalitat, indicadors de patologia i aplicació de proves (psicomètriques i projectives), tant dels adults com dels menors - Estudi de l'adaptació dels membres de la família en l'esfera social, personal, escolar/laboral - Avaluació d'actituds, interessos, disposicions i expectatives - Avaluació de la dinàmica familiar | <ul style="list-style-type: none"> - Diagnòstic social de la família - Estudi de la infraestructura domèstica - Estudi de la situació laboral i els recursos econòmics de la família - Nivell d'escolarització - Entorn físic i humà |
| FUNCIONS COMPARTIDES | <ul style="list-style-type: none"> - Estudi de la percepció, vivència i reacció davant la problemàtica familiar; - Avaluació d'habilitats parentals i estils educatius; | |

Quadre 1: Funcions dels professionals de l'equip tècnic.

2.2. Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF)

El Departament de Justícia ofereix des de l'any 1991, la tasca d'assessorament judicial, en l'àmbit del dret de família, moment en què es van transferir les competències en aquesta matèria a Catalunya, donant continuïtat al que ja es venia realitzant. D'ençà fins a l'actualitat, la dependència orgànica del Servei s'ha anat modificant, així com la nomenclatura per referir-se al mateix, essent l'actual la de Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF)

Al mes de juliol de 2013, amb el decret 14/2013 de reestructuració del Departament de Justícia⁸, la dependència i la responsabilitat tècnica de l'EATAF es va traspasar de la Direcció General de Recursos de l'Administració de Justícia a la Subdirecció General de Suport a Judicial i Coordinació Tècnica, sempre dins de la Secretaria de Relacions amb

⁶ Tejedor, A. y Jiménez, F. (2001): *Evaluación psicológica en los supuestos de guarda y custodia*. En Jiménez Gómez, F.(coord.)(2001): *Evaluación psicológica forense. Matrimonio y procesos de protección con el menor*. Salamanca: Amaru Ediciones.

⁷ op.cit.

⁸ <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6415/1309279.pdf>

l'Administració de Justícia , tal i com es va establir al Decret 197/2007⁹ de 10 de setembre.

En l'actualitat, EATAF està format per cinc Equips que corresponen a cadascuna de les províncies del territori català, amb excepció de Barcelona que compta amb dos (EATAF – Ciutat de la Justícia i EATAF – Comarques), amb seus diferenciades.

2.2.1. Programes d'actuació de l'EATAF i principis d'intervenció

L'actuació professional de l'EATAF queda emmarcada, actualment, en els programes d'intervenció que queden reflectits en la següent taula:

| TIPUS DE PROGRAMA | PROTOCOL D'ACTUACIÓ | |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa d'Assessorament tècnic en l'àmbit de família | Relacions familiars | Relacions familiars Violència de gènere (VIDO) Responsabilitat parental compartida Curt termini |
| | Oposició a mesura administrativa | Protecció de menors Idoneïtat per a l'adopció |
| Programa de Seguiment tècnic en l'àmbit de família | Règim familiar | |
| | Violència de gènere (VIDO) | |
| | Punt de Trobada | |

Taula 1: Programes d'intervenció de l'EATAF

Tots els programes i els seus respectius protocols d'actuació comparteixen aquests principis d'intervenció :

- **l'interès suprem dels menors**, que està estretament relacionat amb la

⁹ <http://www.gencat.cat/eadop/imatges/4967/07241015.pdf>

- responsabilitat dels seus progenitors o representants legals i amb allò que aquests els puguin aportar en les esferes afectiva, relacional i educativa.
- **la igualtat davant la llei de totes les persones que són objecte de la intervenció**, que obliga a actuar des d'una perspectiva de neutralitat i imparcialitat.
- **el respecte dels drets i garanties**, que requereix informar les parts en litigi sobre quin/a és: el motiu de la intervenció, l'encàrrec judicial, la metodologia que s'ha d'utilitzar, la finalitat de la intervenció i el destí de la informació. Els professionals tenen el deure d'informar les parts i aquestes tenen dret a conèixer el motiu de la intervenció, com es farà i quin és el destí i la finalitat de l'informe.
- **el principi d'intervenció mínima i el respecte del dret a la intimitat de les persones**, que obliga a actuar dins dels límits estrictament necessaris per a l'elaboració de l'informe, i evitar així ingerències il·legítimes en l'esfera personal, social o laboral dels litigants i dels menors.
- **el principi de corresponsabilitat**, que implica una redefinició de les responsabilitats dels litigants com a pares.
- **el principi de competència dels equips**, que estableix els límits de la intervenció d'acord amb els objectius assenyalats en cada protocol d'actuació tècnica.
- **els principis d'eficàcia i d'eficiència**, que obliguen a donar un adequat compliment al requeriment judicial sense dilacions i respectant els terminis establerts.

A més d'aquests principis, el model d'intervenció en el qual es basa l'EATAF té en compte 3 eixos importants:

1. Els principis d'actuació que es deriven tant de la normativa en matèria de protecció de la infància, com la normativa i els principis d'actuació de l'Administració Pública, com els principis, codis deontològics i criteris d'intervenció tècnica de l'exercici de les professions del psicòleg i del treball social.

2. La petició judicial i la finalitat de l'informe emès, que delimiten la intervenció tècnica amb els objectius específics que marca cada protocol tècnic d'intervenció.
3. Els protocols tècnic, els quals defineixen un mètode, uns instruments i unes pautes d'actuació unificades per a tots els professionals; alhora, emmarquen la intervenció tècnica i la pauten, segons els continguts de les peticions judicials. Devenen una guia de treball emprada internament pels professionals que conformen l'Equip.

2.2.1.1. Programa d'Assessorament Tècnic¹⁰

La finalitat d'aquest programa és aportar al procediment judicial un dictamen psicològic i/o social. Aquest dictamen versarà sobre la situació del menor, les relacions parentofilials, les capacitats parentals i, en general, qualsevol altra circumstància rellevant, a fi que els jutges les puguin tenir en compte a l'hora d'adoptar o revisar les mesures judicials en relació amb la família i sota el principi general de *favor filii*.

Les funcions específiques de l'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família, amb relació a aquest programa, són realitzar l'avaluació familiar quant a:

- la situació del menor
- valorar les competències parentals relacionades amb avaluacions de custòdia i/o règim de visites.
- valorar els indicadors relacionats amb els condicionants que poden afectar la parentalitat o altres factors psicosocials dels adults i/o menors implicats en els procediments judicials esmentats.
- valorar les repercussions per als menors derivades d'elements significatius en les circumstàncies familiars: canvis de residència, règims de visites, violència entre progenitors, etc.

¹⁰http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/home/seccions_tematicques/assessorament_tecnic_familia/programes-i-protocols/programes_assessorament_tecnic_civil_ambit_familia.pdf

- aportar indicadors de viabilitat de les peticions de guarda compartida quan el jutge necessita elements específics per prendre la decisió.
- l'avaluació de les capacitats parentals i educatives dels progenitors i/o familiars en procediments d'oposició a tuteles administratives.
- aportar indicadors de viabilitat dels grups familiars que inicien procediments judicials d'oposició a la no idoneïtat per a l'adopció.

De la mateixa manera, tal i com queda recollit en el propi programa, les funcions de l'EATAF, en el marc del programa d'assessorament tècnic són les següents:

- fomentar l'acostament dels posicionaments parentals en benefici del menor i, a ser possible, facilitar la comunicació i l'establiment de bases pròpies d'un model de corresponsabilitat i de coparentalitat.
- apreciar la compatibilitat del moment del menor amb el moment familiar.
- evitar la victimització secundària, especialment als menors i en els supòsits de violència de gènere.

Tal i com ha quedat reflectit en la taula 1, el Programa d'Assessorament Tècnic Civil es divideix en diferents línees d'intervenció que es concreten en:

- **Relacions familiars:** en aquestes intervencions s'emet un dictamen tècnic respecte de la situació del menor, les relacions parentofilials, la idoneïtat d'establir i/o modificar règims de comunicació i estada i la valoració dels entorns familiars en relació als fills comuns, així com altres circumstàncies relacionades amb els procediments de separació i/o divorci.

En el marc del programa d'Assessorament i a partir de la creació del Jutjats de violència sobre la dona, una part de les demandes judicials realitzades a l'Equip tenen un transfons de situacions de violència en l'àmbit familiar. Per aquest motiu s'ha creat un marc d'actuació concret i disposem d'un "Protocol d'actuació en els casos derivats dels Jutjats de violència vers la dona".

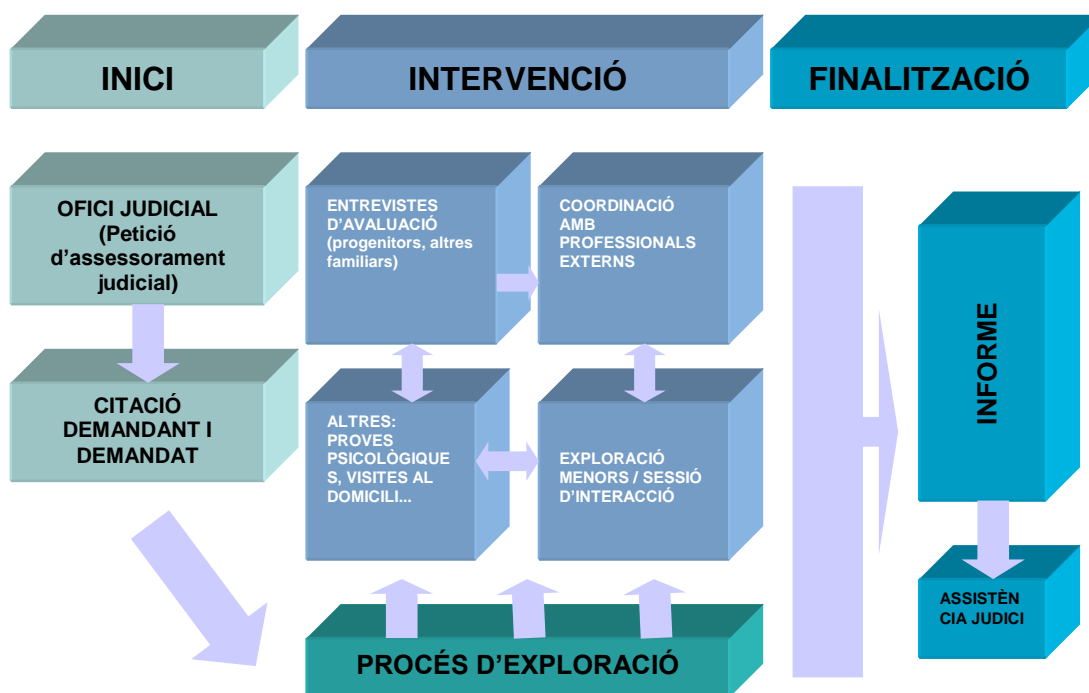
En aquesta línia i també en el marc del programa d'Assessorament, els jutjats ens fan tramesa de peticions judicials que suposen un temps d'intervenció inferior al previst en la resta de casos. Així doncs, s'ha creat un "Protocol d'actuació en casos a curt termini" per donar resposta a aquestes peticions.

Així mateix, i arran de la modificació legislativa del Codi Civil Català, en el seu llibre segon, on es concreten aspectes del pla de parentalitat i la responsabilitat parental compartida, l'EATAF ha creat el "Protocol d'actuació en casos de responsabilitat parental compartida". La seva finalitat, com la dels anteriors protocols es poder donar una resposta ajustada a la petició judicial, en aquest supòsit.

- **Oposició a mesura administrativa (protecció a la infància / idoneïtat per a l'adopció):** en aquestes intervencions, l'EATAF té la tasca d'emetre un dictamen psicosocial respecte de la capacitat educativa i protectora dels progenitors i/o altres familiars per fer-se càrrec d'un menor (en els expedients de protecció de menors) o respecte de la capacitat parental dels possibles adoptants, amb la finalitat de valorar un entorn que garanteixi i cobreixi les necessitats d'un menor susceptible de ser adoptat (en els expedients d'idoneïtat a l'adopció).

2.2.1.2.1 Metodologia de la intervenció

En el següent gràfic (Gràfic 1), es descriu el procés metodològic que es segueix al Programa d'Assessorament. Posteriorment, es profunditzarà més en algunes fases de la intervenció en concret.



Gràfic 1. Procés metodològic de l'assessorament tècnic judicial (inclòs al Protocol d'Assessorament Tècnic)

El procés d'exploració suposa l'avaluació del nucli familiar mitjançant entrevistes (individuals i/o conjuntes) a les parts implicades en el procediment judicial, així com sessions d'exploració individual amb el menor o d'interacció amb dels adults amb els menuts (si s'escau); també s'inclouen en l'avaluació a aquells membres de la família que tinguin relació directa amb el litigi (avis, noves parelles...), així com les visites al domicili i l'administració de tests psicomètrics i/o proves projectives. Si la família està vinculada a serveix de la xarxa d'atenció pública (salut mental, serveis socials...), també es contacta amb els professionals referents. Amb tots aquests elements, es pretén disposar de la informació suficient per donar una resposta acurada a la petició judicial.

L'eina principal per obtenir la informació necessària, durant la intervenció, és l'entrevista; pot ser individual o conjunta, en funció del cas i de la necessitat del professional. L'espai d'entrevista facilita als professionals la comunicació directa amb les persones implicades en la intervenció; els permet expressar la seva opinió, vivències i posicionament al conflicte, alhora que facilita que el professional obtingui informació verbal i no-verbal de la persona, imprescindible per conèixer, comprendre i abordar la dinàmica familiar objecte de l'avaluació.

Altrament, l'informe emès pel professional és el document que empra l'EATAF per donar resposta a la instància judicial, en relació a la petició formulada, prèviament, mitjançant un ofici. Aquest informe té caràcter facultatiu i no vinculant; queda inclòs a l'expedient judicial i és l'òrgan judicial qui notifica la seva recepció a les parts litigants. Aquest informe s'elabora tenint en compte la informació obtinguda durant el procés d'exploració, de forma no discriminatòria entre les parts i vinculada a protegir l'interès superior del menor. La informació que hi consta ha de ser objectiva, neutra, sintètica, globalitzadora i integradora de tot allò obtingut durant la intervenció; alhora, que rellevant per donar resposta a la petició judicial.

2.2.1.2. Programa de Seguiment en l'àmbit de família¹¹

La possibilitat judicial de demanar la intervenció de l'EATAF per realitzar el seguiment de les mesures judicials es troba recollida, actualment i de la mateixa manera que passa amb l'assessorament, en el llibre segon de l'actual Codi Civil de Catalunya¹²; així, la disposició addicional 7a de la Llei 25/2010, del 29 de juliol, fa referència a la tasca de l'EATAF en relació amb la supervisió del règim de relacions personals en el punt 5, que estableix que:

“el tribunal pot delegar al servei tècnic de suport judicial el seguiment de les mesures adoptades respecte al compliment del règim de relacions personals i a la seva supervisió”.

El Programa de Seguiment Familiar té dues finalitats:

1. facilitar el compliment de les mesures judicials
2. oferir a les famílies eines d'adaptació a la nova estructura familiar que es desprèn de les resolucions judicials.

¹¹ http://administraciojusticia.gencat.cat/web/.content/home/seccions_tematiques/assessorament_tecnic_familia/programes-i-protocols/programa_seguiment_ambit_familia.pdf

¹² op. cit

D'acord amb les finalitats anteriorment referides, els objectius generals d'aquest Programa tenen dues vessants diferenciades:

- Respecte de la instància judicial:
 - Donar resposta a les demandes de seguiment realitzades pels jutges, amb els criteris tècnics establerts.
 - Facilitar l'execució de les sentències i informar en els termes establerts del compliment de les mesures adoptades en la resolució judicial.
 - Afavorir la creació d'un context familiar menys conflictualitzat i l'orientació per adquirir elements que permetin desjudicialitzar la problemàtica.

- Respecte de les famílies:
 - Acompanyar la família i els infants en l'adaptació a la nova estructura organitzativa i relacional, i facilitar eines i/o estratègies que li permetin incorporar el que s'estableix des de la instància judicial. Així mateix, es procura potenciar les capacitats d'autogestió de la família per treballar cap a la desjudicialització.
 - Oferir espais de reflexió que afavoreixin processos de canvi en el sistema familiar, per al compliment i l'adaptació a la nova situació generada per la decisió judicial.
 - Promoure i potenciar les capacitats, les habilitats i els recursos personals de cadascun dels progenitors quant a afrontar les pròpies responsabilitats parentals.
 - Promoure la capacitat de cadascun dels progenitors per afrontar les pròpies responsabilitats parentals.
 - Prevenir nous conflictes relacionals entre els progenitors i els fills i/o altres membres rellevants del sistema familiar.

En la Taula 1, s'ha pogut observar que el Programa de Seguiment pot disposa de tres línees de treball diferenciades:

- **Règim familiar:** el seguiment es realitza dels canvis en les relacions familiars, arran de la resolució judicial, en els que no s'ha adreçat a la família al Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT), ni la petició judicial té el seu origen en un Jutjat especialitzat en violència vers la dona.
- **Violència de Gènere (VIDO):** en aquests casos, la demanda de seguiment parteix d'algun Jutjat especialitzat en violència de gènere.
- **Punt de Trobada:** en aquests seguiments, una de les mesures judicials adoptades ha consistit en la vinculació de la família al Servei Tècnic de Punt de Trobada (STPT). Així, cobra importància la coordinació entre els professionals del STPT i de l'EATAF, per tal de poder facilitar a la instància judicial informació acurada de l'evolució de les relacions familiars post – sentència.

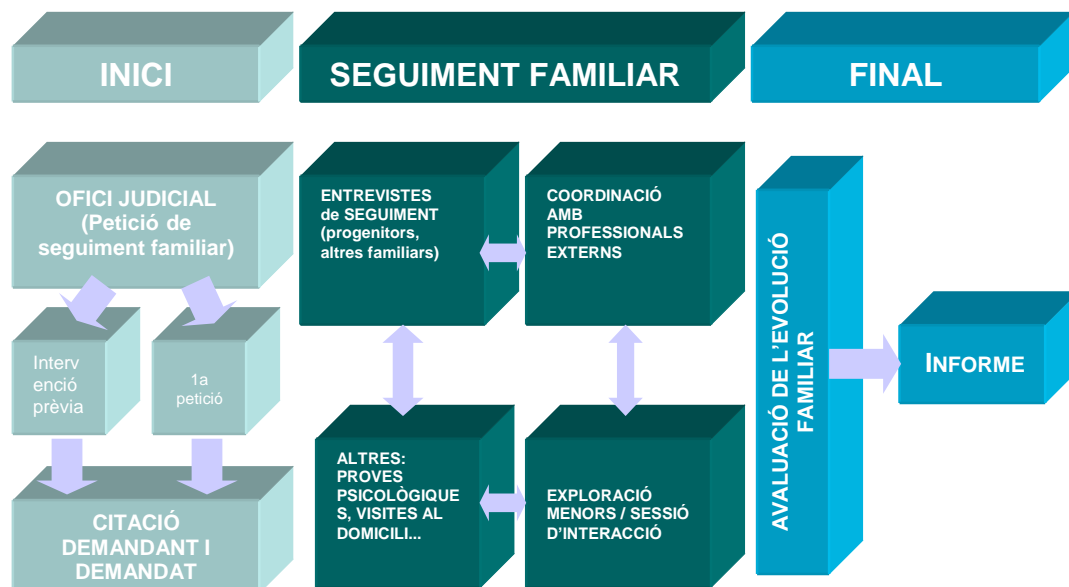
2.2.1.2.1. Metodologia de la intervenció

El Programa de Seguiment Familiar comparteix amb el Programa d'Assessorament Familiar la metodologia de la intervenció: l'entrevista com a eina principal per l'obtenció d'informació, així com la necessitat de contactar amb els recursos que tenen contacte amb la família, les possibles sessions d'exploració i/o d'interacció i la participació d'altres membres de la família, si s'escau. Igualment, la intervenció finalitza amb l'elaboració d'un informe adreçat a la instància judicial.

Tot i així, els objectius de la metodologia emprada sí tenen diferències importants que es relacionen directament amb la finalitat de cada Programa. D'aquesta manera, si bé les entrevistes, els contactes amb els professionals i les visites al domicili en l'assessorament tenen un objectiu clarament avaluador, en el seguiment la informació obtinguda té com a finalitat valorar l'evolució de les relacions familiars i l'adaptació, post – sentència, a les mesures judicials establertes.

Altra diferència important entre l'assessorament i el seguiment és el temps d'intervenció. En l'assessorament, la intervenció màxima queda establerta en 45 dies hàbils (temps que s'ha considerat suficients per realitzar l'avaluació familiar), mentre que el seguiment té una durada màxima de sis mesos. Aquesta temporalitat ve donada perquè la consolidació de canvis personals s'entén com un procés que necessita, com a mínim, un any de durada; d'aquesta manera, s'estableix un acompanyament a la família durant la primera part d'aquesta temporalitat per tal de promocionar, després, la progressiva adquisició d'un funcionament autònom.

En el següent gràfic (Gràfic 2), es pot visualitzar l'esquema del procés metodològic que es segueix durant les intervencions de seguiment. Cal destacar la importància de conèixer si la família ja ha passat prèviament per un assessorament de l'EATAF o si el seguiment és la primer contacte amb l'Equip, el contingut de les primeres entrevistes quedarà modificat (en el primer supòsit, el professional ja ha atès prèviament a la família i coneix la dinàmica familiar; en el segon supòsit, durant les primeres entrevistes s'haurà d'assolir aquest coneixement).



Gràfic 2. Procés metodològic del Seguiment Familiar

El aquest programa d'intervenció, el contingut de l'informe incidirà, especialment en l'evolució de les relacions familiars i inclourà els diversos objectes d'intervenció (p.ej. evolució de la dinàmica familiar i vinculació al STPT). Les valoracions inclouran, si es considera pertinent, noves propostes per millorar les relacions familiars; alhora, s'inclouran les fites assolides, les interferències que s'hagin donat i aquells que continuen sent susceptibles de millora.

2.3 Avaluació de la satisfacció dels usuaris dels serveis públics

2.3.1. L'avaluació de la Gestió Pública

Tal i com es recull a la Guia per a l'Avaluació de la Qualitat dels Serveis Públics, publicada per l'Agència estatal d'Avaluació de les Polítiques i la Qualitat dels Serveis (2009)¹³, l'avaluació es una eina que facilita al sector públic una important informació per a la millora de l'acció pública. Així, és necessari, en l'àmbit públic, definir instruments que permetin analitzar la qualitat, l'eficàcia i l'eficiència, per tal de corroborar fins a quin punt els servies donen resultats ajustats als objectius previstos amb el màxim de rendiment.

S'identifiquen en l'esmentada guia, tres nivells d'anàlisi en la qualitat de la gestió pública a partir de les aportacions de Bouckaert (1995)¹⁴:

- **Macro – qualitat:** relacions Estat – Societat Civil. L'avaluació en aquest nivell té com a finalitat garantir la qualitat de la democràcia, entesa com l'eficàcia i la legitimació social de l'acció pública. En aquest nivell, l'objecte de l'avaluació són les polítiques públiques.
- **Meso – qualitat:** relacions entre qui produeixen i gestionen els servies i qui els reben / empren. L'avaluació en aquest nivell es centra en la

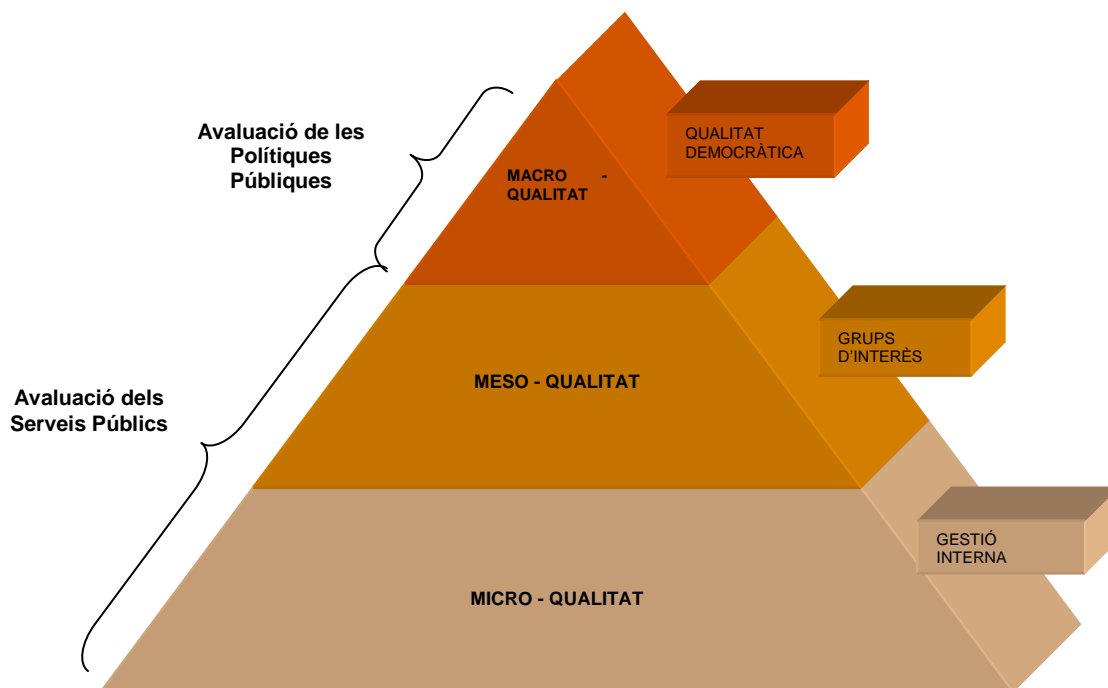
¹³ Guía para la evolución de la calidad de los Servicios Públicos. (2009). Madrid: AEVAL.
Disponible a:

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf

¹⁴ Bouckaert, G. (1995). "Measuring Quality", en Pollit, C i Bouckart, G (eds.), Quality Omprovement in European Public Services. Concepts, Cases and Commentary. Londres: Sage Publications, 22-32.

satisfacció del ciutadà amb la finalitat última de millorar els serveis. És en aquest nivell on el present treball centrarà el seu interès.

- **Micro – qualitat:** relacions internes de l'organització. L'avaluació, aquí, constitueix un diagnòstic de la gestió (estructures, persones, processos...) amb la finalitat de millorar el funcionament del servei.



Gràfic 3. Nivell d'anàlisi de la qualitat (extret de la Guia per a l'Avaluació de la Qualitat dels Serveis Públics¹⁵).

2.3.2. El concepte de qualitat en l'Administració Pública

El concepte de qualitat esdevé un terme complex sobre el qual no existeix un acord dels experts per a la seva definició. González Barroso (2009)¹⁶ recull algunes definicions, en funció de les diferents teories sobre la qualitat:

- La qualitat definida **com atribut:** la qualitat seria la diferència d'un producte a un altre. En el cas del servei públic podria vincular-se a la igualtat en el tracte, sense menystenir la preocupació pel cost del servei.

¹⁵ op. cit.

¹⁶ González Barroso, F. (2009). "Documentació sobre gerència pública". Administració de la Junta de Comunitats de Castella – La Manxa.

- La qualitat com la **conformitat amb una especificació**: en aquest cas, la qualitat seria l'adequació del producte o servei a una llista predeterminada de requisits. Aquest concepte va unit a la idea de prevenir dificultats i no tant a aplicar un procediment de qualitat.
- La qualitat com **adequació a un objectiu**: aquí la qualitat ve definida pel grau d'adequació del producte o servei als objectius dels usuaris als qual va dirigit.
- La qualitat com la **capacitat per satisfer les necessitats declarades o implícites**: definició acceptada per l'Organització Europea pel Control de la Qualitat i també per la Societat Americana de Control de la Qualitat. Té importants aplicacions en el sector públic, ja que introdueix la definició externa de necessitats vs. la definició tradicional dels dèficits realitzades pels empleats públics.
- La qualitat com la **satisfacció completa de les expectatives de l'usuari**: des d'aquesta perspectiva, la qualitat només existeix quant el desfasament de les expectatives i la percepció real del servei es cobreix o, fins i tot, es sobrepassa.
- La qualitat com la **participació usuari / client**: aquesta teoria manté la idea que no es pot avaluar o mesurar la qualitat, però que es pot identificar la seva absència. D'aquesta manera, la qualitat està vinculada a la participació emocional del client en el servi o producte que se li ofereix.

A més, cal tenir en compte dues variables importants per optar per una o altra definició i conèixer la seva operativitat al sector públic:

1. El concepte de servei: cal distingir aquí entre "Qualitat del Servei" i "Qualitat del Producte". El **Producte** pot ser analitzat en termes de qualitat en funció d'una major o menor conformitat amb una especificació o seria d'especificacions (en el cas de l'EATAF, el producte seria l'informe que s'emet a la instància judicial). El **Servei** es produeix en organitzacions públiques; això implica que en l'origen dels serveis prestats existeix un dret del ciutadà i que no els rep com a conseqüència de la lliure competència del

mercat, sinó com la conseqüència del reconeixement d'un dret que l'Estat democràtic assumeix (en el cas de l'EATAF, el Servei seria la intervenció realitzada, tot i que l'origen siguin la petició judicial).

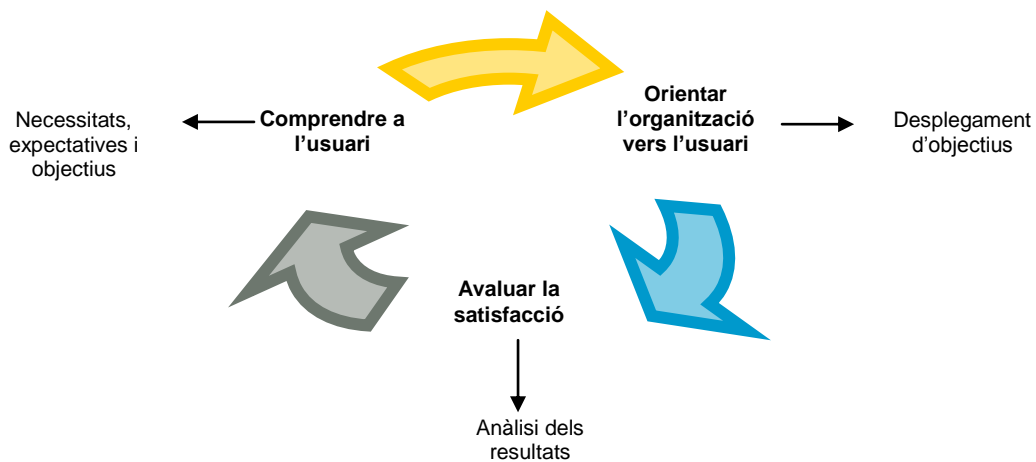
2. La naturalesa pública de les organitzacions.

García (2009)¹⁷ destaca alguns criteris de qualitat segons les opinions i les actituds d'usuaris i consumidors de serveis:

- La **certesa** de la prestació: implica regularitat i conformitat amb la demanda.
- La **disponibilitat** del personal que ha de donar el servei, fet que suosa competència professional i, fins i tot, cortesia en les relacions establertes).
- L'**accessibilitat** al servei, que implica proximitat i senzillesa en el contacte.
- Les possibilitats de **comunicació**, que impliquen que l'usuari pugui ser informat en un llenguatge comprensible i accessible.
- El **coneixement** per part del prestador del servei de les expectatives de l'usuari per tal de no ser frustrades inicialment.

La satisfacció queda emmarcada en el procés i és aquí on rau la dificultat per mesurar la qualitat dels serveis prestats, ja que també es necessita la participació del ciutadà, en un clima de col·laboració. Per aquest motiu, no sempre coincideix la valoració objectiva de la qualitat del servei prestat amb el grau de satisfacció de l'usuari. La representació gràfica d'aquesta interrelació queda reflectida en el gràfic següent (Gràfic 4):

¹⁷ op. cit



Gràfic 4. Interrelació variables usuari – satisfacció. Modificat de González, L., Carmona, J. L. i Rivas, M. A (2008)¹⁸

2.3.3. Models teòrics de mesura

Es destaquen en la bibliografia especialitzada dos models teòrics de medició directa de la satisfacció d'usuaris:

- Model **SERVQUAL** (Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., i Berry, L. L, 1988)¹⁹: aquest model proposa mesurar la qualitat percebuda d'un servei com la diferència entre la percepció i l'expectativa. Proposen 5 dimensions generals del servei, que també es subdivideixen en diferents ítems:
 - Elements tangibles: materials, aparença dels professionals, espai....
 - Fiabilitat: mesura la capacitat de l'organització per complir amb allò esperat i fer-lo sense errades.
 - Capacitat de resposta: mesura la voluntat d'ajuda als usuaris i la rapidesa i agilitat del servei.
 - Seguretat: coneixement i professionalitat dels treballadors i la seva capacitat per inspirar confiança i seguretat.

¹⁸ González, L., Carmona, M. A., Rivas, M. A (2008). "Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes". Instituto Andaluz de Tecnología.

¹⁹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, 64, 1: 12 - 40.

- Empatia: mesura l'atenció i l'escolta activa i individualitzada, facilitat d'accés a la informació, la presència d'informació completa i real en un llenguatge accessible i comprensible i l'esforç del professional per conèixer i comprendre les necessitats de l'usuari.
- Model **SERVPERF** (Cronin, J. J. i Taylor S. A, 1992)²⁰ : empra exclusivament la percepció de l'usuari com una bona aproximació a la satisfacció del client.

2.3.4 Recollida de dades i disseny de qüestionaris

2.3.4.1 Elecció de la tècnica de la recollida de dades

En la taula següent (Taula 2), modificada de l'IAT (2006)²¹, queden recollits els diferents mètodes per recopilar dades, amb les avantatges i desavantatges des cadascú. D'aquesta manera, en funció de les despeses assumibles, els terminis de l'estudi i la disponibilitat de dades per complir amb els objectius, s'escollirà un sistema o un altre.

| MÈTODE | AVANTATGES | DESAVANTATGES |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| ENTREVISTA PERSONAL | Es minimitza l'impacte de la no-resposta | Cost molt elevat. Període de recollida de dades molt llarg |
| | Bona comprensió de l'entrevistat ja que s'adapta l'entrevista a les seves característiques | Entrevistador molt format. Sobre esforç en la selecció i la preparació |
| | Permet preguntes complexes, ja que es poden realitzar aclariments. | Dificultat per fer preguntes personals sensibles |
| | Aporta proximitat i imatge d'organització | Dificultats en el control del mostreig i en la planificació |
| ENTREVISTA TELEFÒNICA | Recollida de dades molt ràpida | Entrevistes llargues cansen l'usuari |
| | La comunicació amb l'entrevistat facilita les explicacions necessàries. | No permet preguntes molt complexes |

²⁰ Cronin, J. J. i Taylor S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol. 56, Num. 3, pp. 55-68

²¹ op.cit

| | | |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | Es poden introduir canvis en l'entrevista, en funció de la seva evolució. | Es necessiten entrevistadors adequats per tal de mantenir l'interès de l'entrevistat |
| | Indicat per estudis massius i/o amb dispersió geogràfica | Risc de rebuig per l'efecte sorpresa o per l'invasió de l'horari privat o inadequat |
| | Organització senzilla del procés, del control y la de la qualitat de la resposta | Possible esbiaix de cobertura: no tots els usuaris tenen telèfon |
| AUTOADMINISTRAT PÈR CORREU POSTAL | No problemes de distància | Possible esbiaix de no-resposta |
| | Baix cost unitari | Obtenció de dades lenta |
| | No influència de l'entrevistador | Es necessita de qüestionaris curts i elaborats |
| | Discreció i anonimat | No sabem qui respon realment |
| | Varietat en la seva distribució | |
| AUTOADMINISTRAT PER CORREU ELECTRÒNIC O PÀGINA WEB | Molt ràpid tant en l'elaboració i difusió del qüestionari com de l'enviament de les respostes | Fort esbiaix de cobertura, ja que no tots els usuaris tenen accés a internet |
| | Molt baix cost | La resposta pot esta influenciada per tercers |
| | Manca d'esbiaix per l'entrevistador | Es necessiten qüestionaris no molt llargs i de fàcil comprensió |
| | Flexibilitat d'horaris | Es desconeix el marc mostral; possible escassa representativitat de la població |

Taula 3: Tècniques de recollida de dades

La recomanació de l'IAT²² és que:

“...en caso de disponer del número de teléfono de los clientes a entrevistar, la encuesta telefónica se vislumbra como la mejor técnica, ya que tiende a optimizar la relación coste – cliente.”

En el present treball, l'opció prioritària ha estat aquesta, excepte en aquells participants que han sol·licitat realitzar l'enquesta via correu electrònic.

2.3.4.2 Disseny de qüestionaris

²² op.cit

En el moment de dissenyar el qüestionari, cal tenir present dos aspectes importants. D'una banda, la redacció de les preguntes; d'altra banda, l'elecció de l'escala de mesura de les respostes. L'adequada comprensió per part de l'entrevistat i la sistematització de les dades seran exitoses en funció d'aquests dos aspectes.

Seguint les regles de Bowley per la redacció de preguntes (citada per l'IAT, 2006²³), les preguntes haurien de:

- ser relativament poques (no més de 20);
- formular-se de forma que necessitin una resposta numèrica, una afirmació – negació o l'elecció d'una categoria de resposta;
- escriure's de forma que no generin prejudicis;
- no ser indiscretes sense necessitat;
- redactar-se de forma que contestin directa i inequívoca al punt d'informació desitjat.

Pel que fa a les escales de les respostes, poden ser valoracions quantitatives o qualitatives, tot i que l'anàlisi de dades resulta més senzill amb xifres. L'escala més utilitzada és l'escala Likert, tot i que com es veurà a continuació, existeixen diferents escales que es poden emprar:

Escala Likert: avalua el consens amb una premissa; fàcil de comprendre i de respondre però poc devenir poc precisa

| | En total desacord | No estic d'acord | Ni d'acord ni en desacord | D'acord | Totalment d'acord |
|------------------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------------------|---------|----------------------|
| Es fàcil arribar a les dependències del Servei | | | | | |

²³ op.cit

Escales verbals: basades en l'escala Likert, empen paraules o frases per descriure el grau de l'actitud avaluada.

| | | | | |
|-----------------|------------|---------------------------|----------|---------------|
| Molt insatisfet | Insatisfet | Ni satisfet ni insatisfet | Satisfet | Molt satisfet |
|-----------------|------------|---------------------------|----------|---------------|

Accessibilitat

Escales diferencials semàntiques: es presenta una gama d'opcions entre dos adjectius oposats, sense graduar les opcions de forma prèvia; així, la intensitat de la seva actitud.

L'accès a les dependències del Servei és:

Molt difícil

Molt fàcil

Escales SIMALTO (selecció simultània de característiques múltiples): escales verbals en les qual es descriuen situacions concretes en les quals els clients ha d'escollir.

| | | | | |
|----------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------------|
| Més d'una hora | 30-60 minuts | 15-30 minuts | 5-15 minuts | Menys de 5 minuts |
| Accessibilitat per arribar | | | | |

Escales numèriques: l'avaluador atribueix una nota per indicar la intensitat de la satisfacció / actitud.

Valori del 0 al 10 el seu grau de satisfacció amb:

| | |
|--------------------|---------------|
| Molt insatisfet | Molt satisfet |
| l'accessibilitat 0 | 10 |

Cal considerar que a més categories, major precisió en les dades recollides. També s'ha de tenir en compte que pot existir la tendència a respondre en les puntuacions centrals de l'escala, en in intent de no donar respostes comprometedores; a vegades , també per cansament (AEVAL, 2006²⁴). Per evitar aquest problema s'acostumen a emprar alguns indicadors que

²⁴ Disponible a: http://www.aeval.es/caf2006/docs/Guia_CAF_2006.pdf

resumeixin el grau de satisfacció: bé un percentatge de respostes positives (agrupant les categories amb valoració positiva o molt positiva), bé una mitjana de les respostes.

3. OBJECTIUS

Els objectius de la present investigació són:

3.1. Objectius generals

- Mesurar i analitzar el grau de satisfacció dels usuaris dels EATAFs.
- Avaluar l'impacte, en el seu grau de satisfacció respecte del procés d'avaluació dut a terme, un cop l'usuari coneix el resultat de l'avaluació realitzada; és a dir, si ha tingut l'oportunitat de llegir i/o valorar el informe emès pel professional i dirigit a la Instància Judicial corresponent.

3.2. Objectius específics

- Crear una enquesta de satisfacció específica del SATAF, per futures avaluacions de la qualitat.
- Anàlisi detallat de les variables que s'avaluïn dintre del constructe "satisfacció".
- Anàlisi territorial de les dades extretes.

4. HIPÒTESIS

Atenent els objectius específics de la recerca, les hipòtesis de partida que es formularen, per delimitar la present investigació, foren les següents:

1. Existeix de forma majoritària una percepció positiva dels usuaris respecte de les següents variables analitzades per tal de quantificar el grau de satisfacció del servei: Amabilitat-cortesia, comunicació, temps de resposta, seguretat, comprensió de les seves necessitats, competència tècnica i fiabilitat.
2. Existeix un grau de satisfacció més elevat en els usuaris previ a que coneguin les valoracions emeses i recollides als informes efectuats pels professionals. És a dir, la lectura de l'informe tècnic pot generar un impacte negatiu en l'usuari.

5. DISSENY DE LA RECERCA

El disseny metodològic d'aquesta recerca ha vingut determinat per les diferents fases de l'estudi i pels objectius marcats, tal i com queda plasmat al cronograma que apareix més endavant.

Les tècniques de recollida de dades emprades han estat tant quantitatives com qualitatives, si bé el tractament de les dades s'ha basat exclusivament en les dades quantitatives.

Tant l'administració de l'enquesta autoadministrada per correu electrònic, com l'enquesta telefònica i el tractament de les dades s'han realitzat amb l'eina de desenvolupament de qüestionaris online "Google Drive". Aquesta eina permet crear qüestionaris, com ara la nostra enquesta de qualitat, i mitjançant un URL es comparteix amb els usuaris que han facilitat una adreça de correu electrònic, per a que duguin a terme una auto-administració. Posteriorment, les dades obtingudes es descarreguen i recopilen en format de full de càlcul, Excel, i altres formats per al seu anàlisi estadístic.

5.1. Selecció i procediment de selecció de la unitat d'anàlisi.

La unitat d'anàlisi utilitzada per a aquest estudi prové d'una única font: usuaris atesos des de l'EATAF, que van donar el seu consentiment.

En el moment d'analitzar les dades, es disposa d'una N=43, la totalitat de la qual prové d'un únic equip (Barcelona - Ciutat de la Justícia). D'aquests 43, 27 van optar per l'autoadministració per correu electrònic i 16 per l'enquesta telefònica. S'han obtingut un total de 11 enquestes autoadministrades; així, s'ha patit una mort experimental de 16 subjectes. Aquest fet, ja descrit en la bibliografia especialitzada, en fa pensar en la necessitat de disposar d'un temps de recollida de mostra més ampli del qual hem disposat; els autors, com consta en el marc teòric, parles de terminis de fins un any.

En aquest sentit, la valoració de la satisfacció dels usuaris, tenint en compte el mida de la mostra de la qual disposem, serà una aproximació des de l'exploració dels resultats obtinguts.

5.2. Fonts d'informació

La font principal d'informació que s'ha utilitzat en aquesta recerca, han estat els propis usuaris que han fet ús del SATAF, durant els mesos d'abril a octubre 2015. Per tal d'accedir a la font d'informació principal, es va dissenyar un procediment de recollida de dades que tingués en compte dos factors rellevants al respecte:

1.- El compliment de la llei vigent en matèria de tractament de les dades personals (*Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal*): es va elaborar un full de consentiment informat per a la investigació, amb l'objectiu de clarificar la finalitat de la investigació i també per complir la normativa de protecció de dades. (annex 1).

2.- Enquesta de satisfacció (veure annex 2): Es va crear, *ad hoc*, pels membres del grup d'investigació, en el transcurs de les diferents reunions de treball, l'enquesta de satisfacció, per tal de recollir les dades d'interès de manera objectiva i concreta en aquest aspecte. Així, es van incloure les variables considerades que la bibliografia especialitzada té en compte per valorar aquest constructe, des del model SERVQUAL (ja descrit al Marc Teòric del present treball). Altrament, es van afegir altres preguntes per definir la mostra i per analitzar les variables que guarden relació amb els objectius i les hipòtesis plantejades.

Les variables recollides es poden visualitzar en la següent taula:

| VARIABLE | DESCRIPCIÓ | CODIFICACIÓ |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| SEXE | | 1. Home 2. Dona |
| EDAT | Es van generar 4 grups d'edat per distribuir la població en segments | 1. 18-35 2. 36-64 3. 65 o més |
| NIVELL D'ESTUDIS | | 1. Primaris 2. Mitjans 3. Superiors |
| POBLACIÓ DE RESIDÈNCIA | Es van generar 3 territoris de residència per distribuir la població en segments | 1. Barcelona Ciutat 2. Hospitalet de Llobregat 3. Altres |
| LECTURA DE L'INFORME | | 1. Llegit 2. No llegit |
| SI EMISSIÓ RESOLUCIÓ – VALORACIÓ | Acord/desacord de la proposta que queda recollida a la sentència en el cas que s'hagi emès | Escala Likert de 10 categories des de "gens d'acord" a "totalment d'acord" |
| GRAU D'INFLUÈNCIA DELS INFORMES | Percepció del grau d'influència de la proposta que recull el SATAF amb relació a la Resolució Judicial | Escala Likert de 10 categories des de "nul·la influència" a "total influència". |
| CORTESIA | Satisfacció de l'usuari amb el tracte rebut | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |
| ACCESSIBILITAT | Percepció de facilitat en el accés /contacte amb el Servei | Escala Likert de 10 categories des de "gens accessible" a "totalment accessible". |
| COMUNICACIÓ | Satisfacció de l'usuari amb la informació rebuda. | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |
| TEMPS DE RESPOSTA | Valoració de la satisfacció vers el temps requerit per donar resposta a la petició judicial | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |
| SEGURETAT | Grau de confiança que li ofereixen les valoracions emeses pels tècnics | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |
| COMPRESIÓ DE LES NECESSITATS | Grau de satisfacció vers la seva percepció de sentir-se comprès vers el tècnic. | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |
| COMPETÈNCIA TÈCNICA | Grau de satisfacció vers la percepció de coneixements mostrats pel tècnic | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |

| | | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| CREDIBILITAT | Grau de satisfacció vers l'opinió prèvia que tenia del Servei | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |
| ASPECTES FÍSICS TANGIBLES | Grau de satisfacció vers les instal·lacions | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |
| FIABILITAT | Grau de satisfacció general vers el Servei | Escala Likert de 10 categories des de "gens satisfet" a "totalment satisfet". |

Taula 3: Descripció de les variables

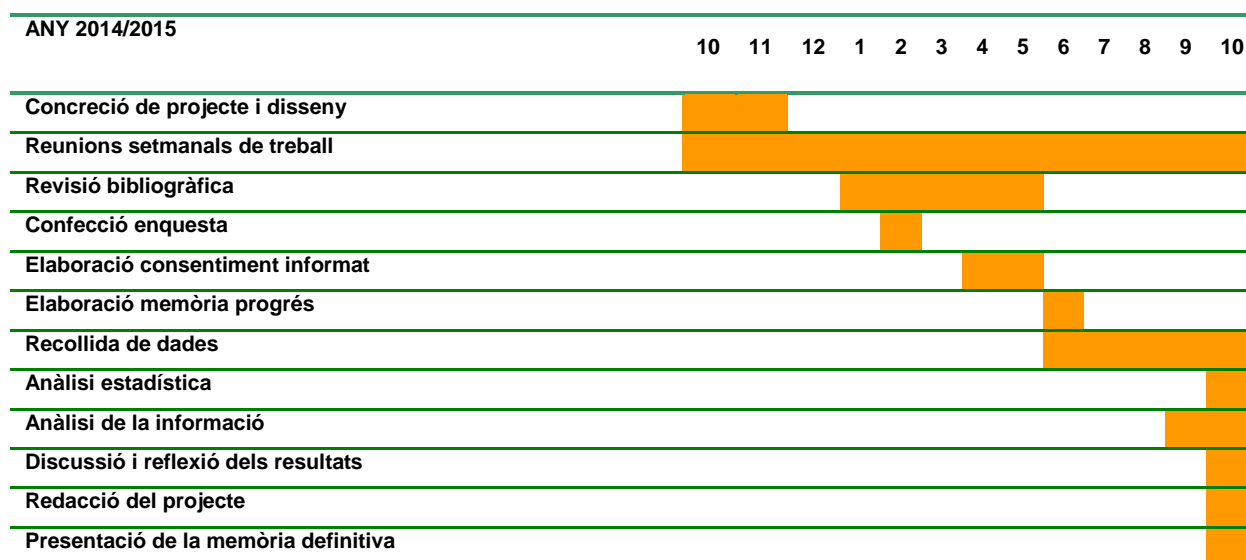
5.3 Límits territorials i temporals de la recerca

En un inici, el present treball plantejava que els límits territorials fossin les quatre províncies en les quals desenvolupa la seva tasca. Cal esmentar que, finalment, només EATAF – Barcelona / Ciutat de la Justícia ha estat l'equip que ha facilitat la mostra total. Així, l'objectiu específic de fer una anàlisi de les dades en funció dels territoris no s'ha pogut dur a terme.

Els límits temporals a considerar tenen a veure amb el període en el qual s'ha hagut de realitzar la recerca. Per tant, la recollida de mostra va tenir lloc entre els mesos de juny i octubre de l'any en curs.

5.4 Planificació i recursos

5.4.1. Cronograma

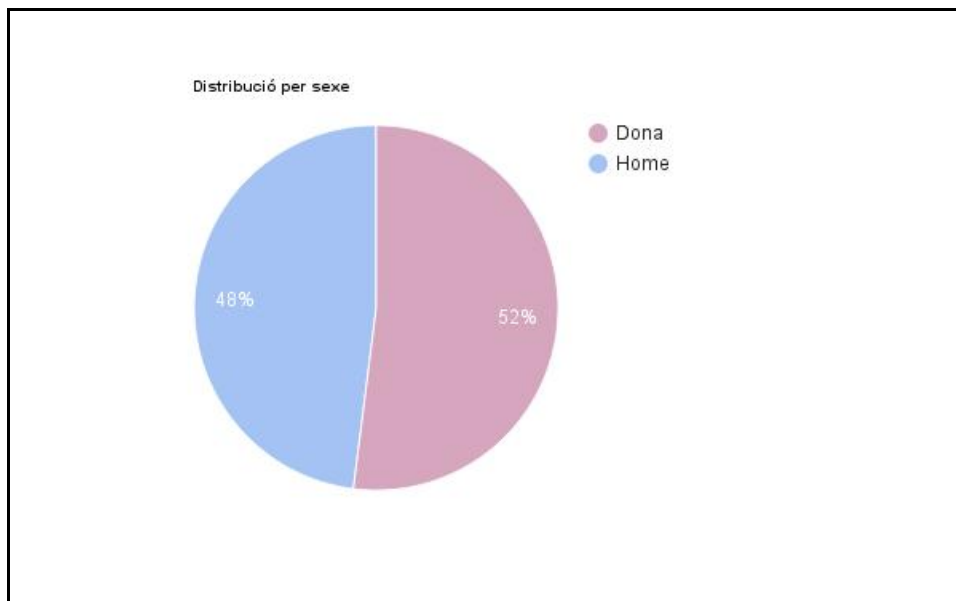


5.4.2. Equip de recerca

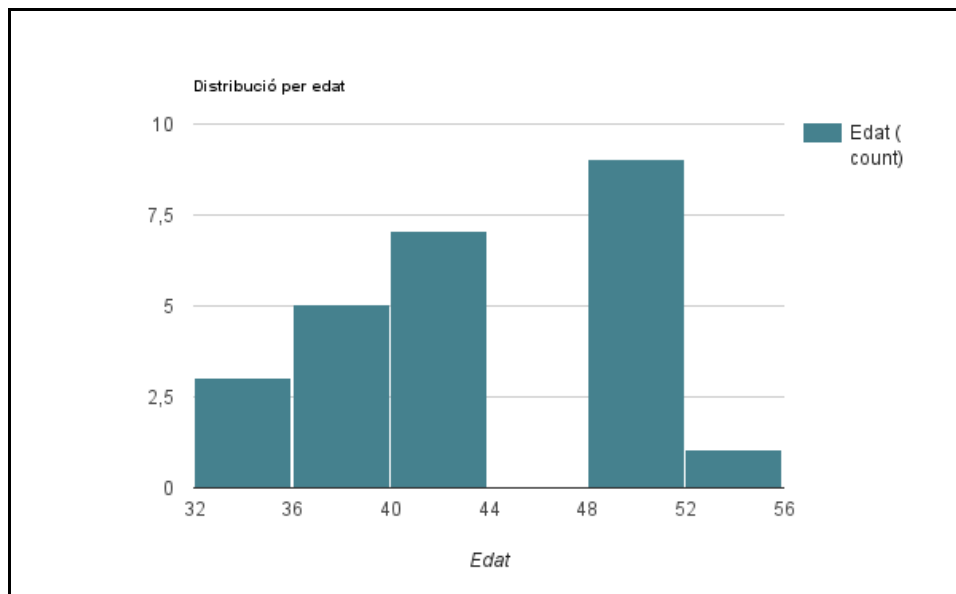
L'equip que sotaescriu el present treball està compost per 2 psicòlogues que desenvolupen la seva activitat laboral a l'EATAF (Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família).

6. RESULTATS I DISCUSSIÓ

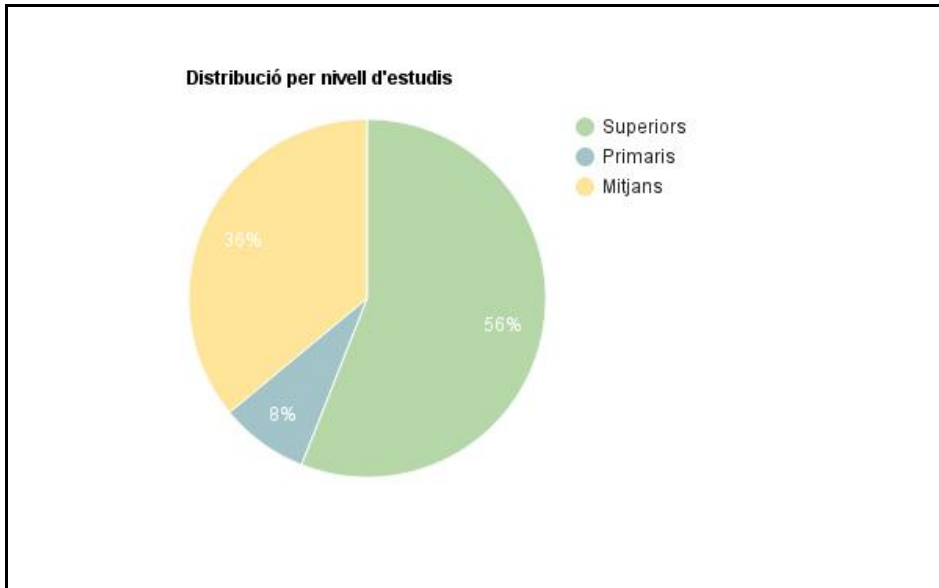
Els resultats demogràfics de la mostra obtinguda, tal i com es pot constatar als gràfics següents, indiquen que: han participat gairebé al 50% homes i dones, compresos (majoritàriament) entre els 40 i els 52 anys; amb estudis superiors (56% de la mostra) i majoritàriament en actiu (88% de la mostra); la localitat de residència, en la major part dels casos, és Barcelona.



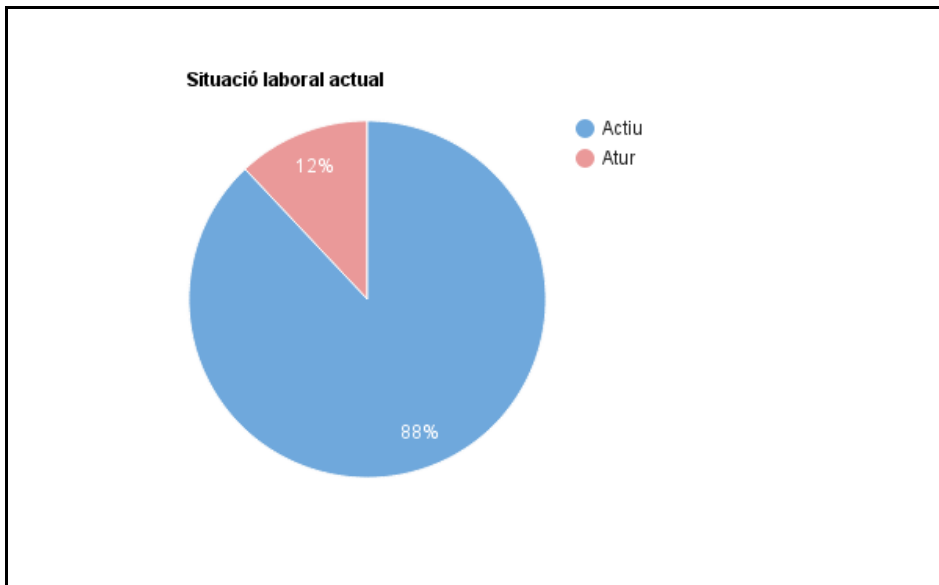
Gràfic 5: distribució per sexe



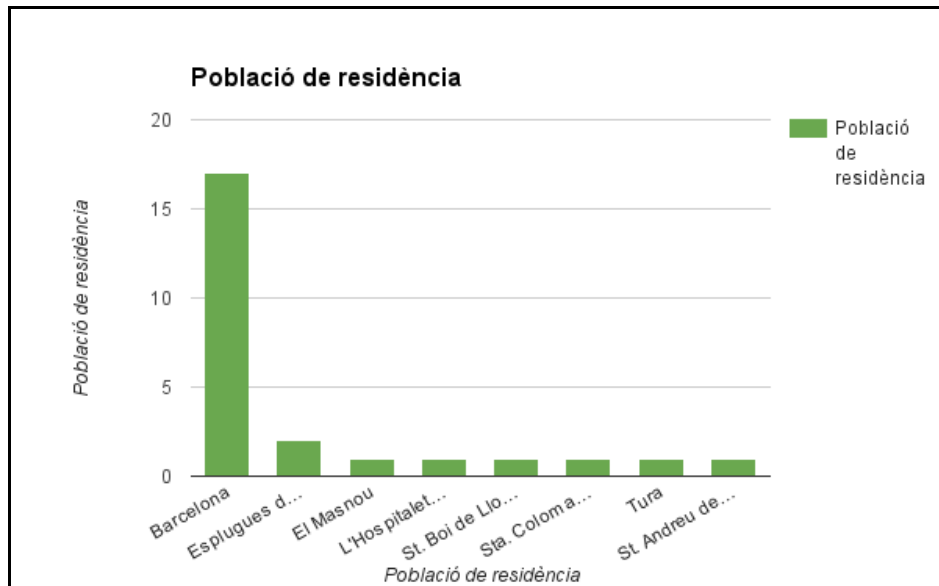
Gràfic 6: distribució per edats



Gràfic 7: Distribució per nivell d'estudis



Gràfic 8: Situació laboral actual



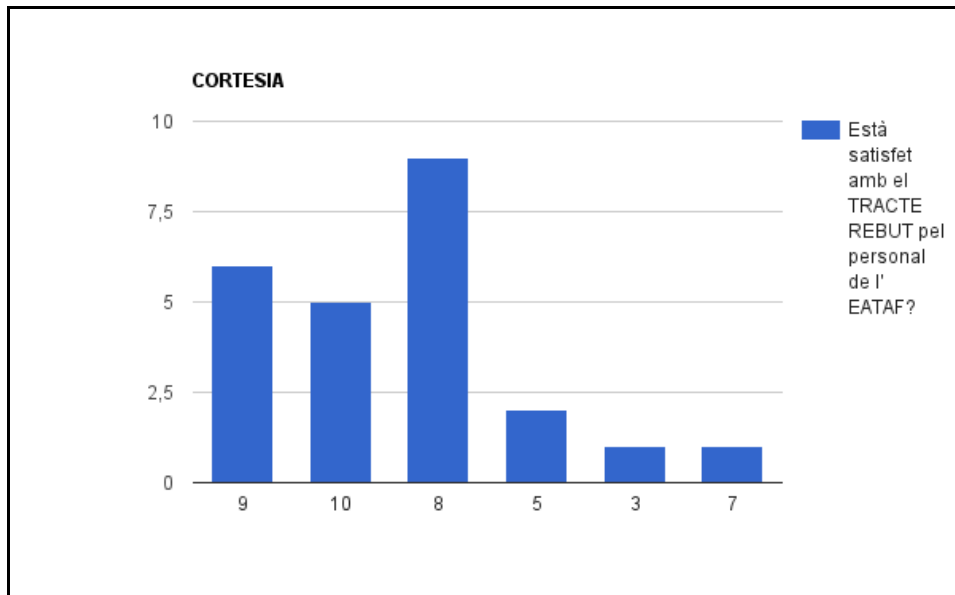
Gràfic 9: Localitats de residència

HIPÒTESI 1

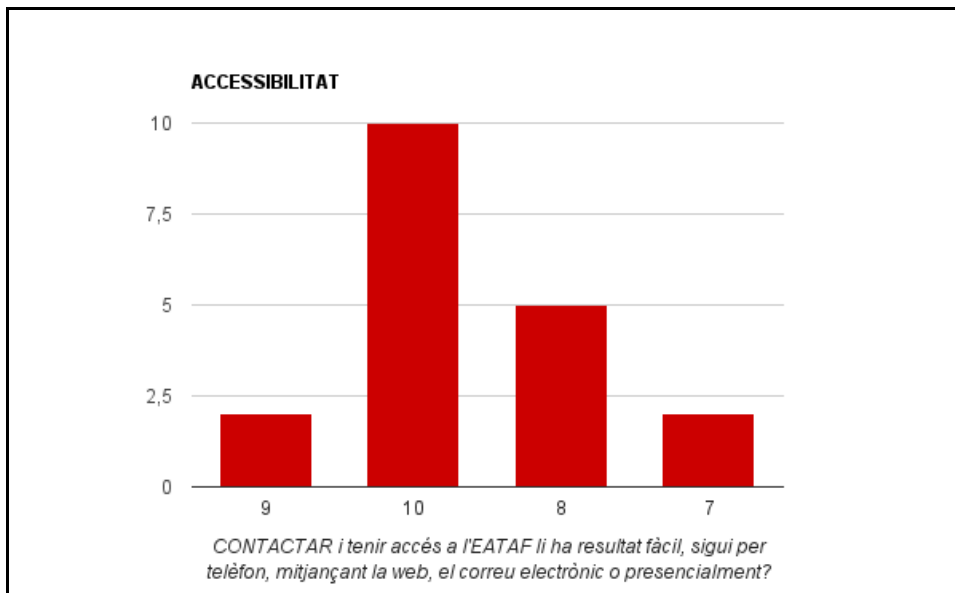
Existeix de forma majoritària una percepció positiva dels usuaris respecte de les següents variables analitzades per tal de quantificar el grau de satisfacció del servei: Amabilitat-cortesia, comunicació, temps de resposta, seguretat, comprensió de les seves necessitats, competència tècnica i fiabilitat

Els resultats obtingudes centren les puntuacions donades entre el 7 i el 10, en les dimensions avaluades, tal i com queda reflectit en els gràfics següents. Aquestes puntuacions es corresponen amb la percepció subjectiva dels professionals que componen l'EATAF, incloses les professionals que participen en aquesta investigació. De la mateixa manera, altres investigacions realitzades des l'EATAF (Domínguez, R., Gamero, M., González, M., Roca, A. 2009)²⁵ i que valoraven la satisfacció de la instància judicial, reflecteixen resultats similars. En aquest sentit, tot i la mida de la mostra, es pot afirmar que sí es confirma la hipòtesi.

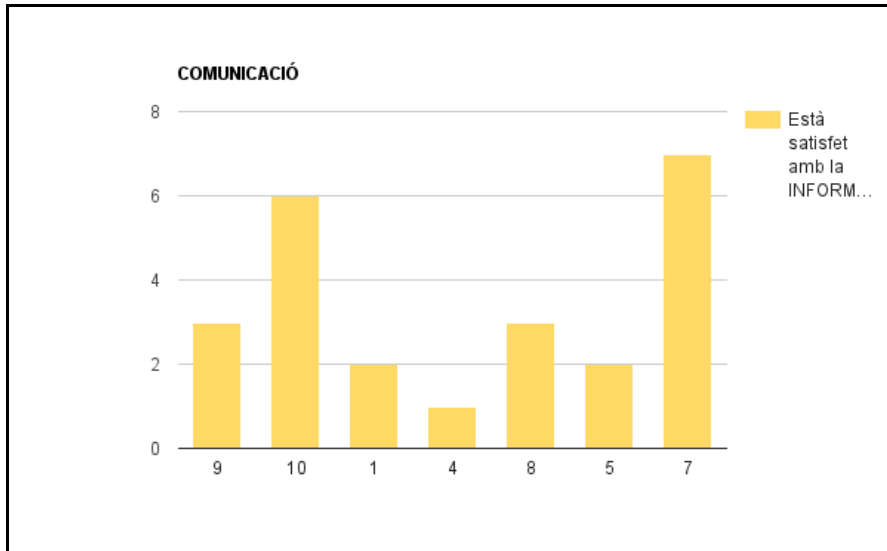
²⁵ Domínguez, R., Gamero, M., González, M., Roca, A. (2009). Impacte dels informes del SATAF en les resolucions judicials. CEJFE. Disponible a: http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/impacte_informes_sataf_resolucions.pdf



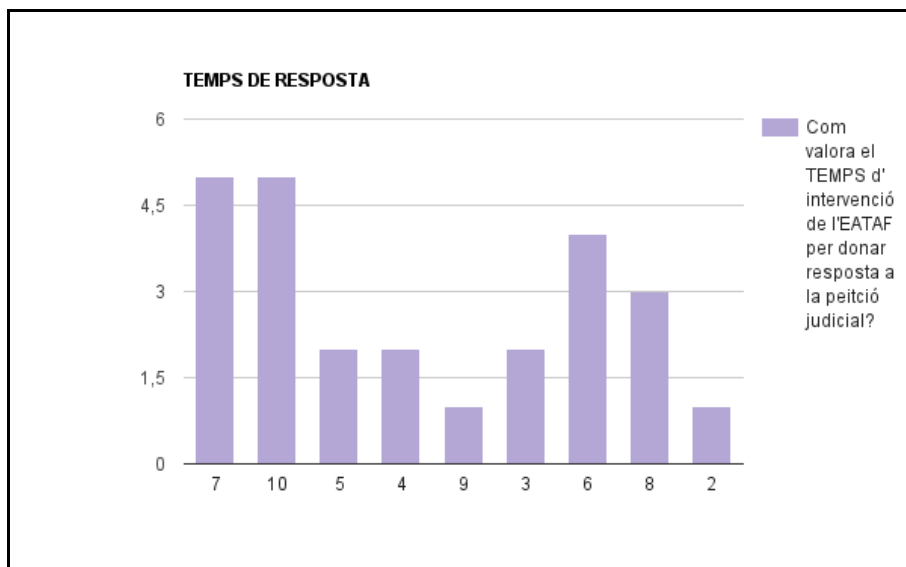
Gràfic 10: Cortesia



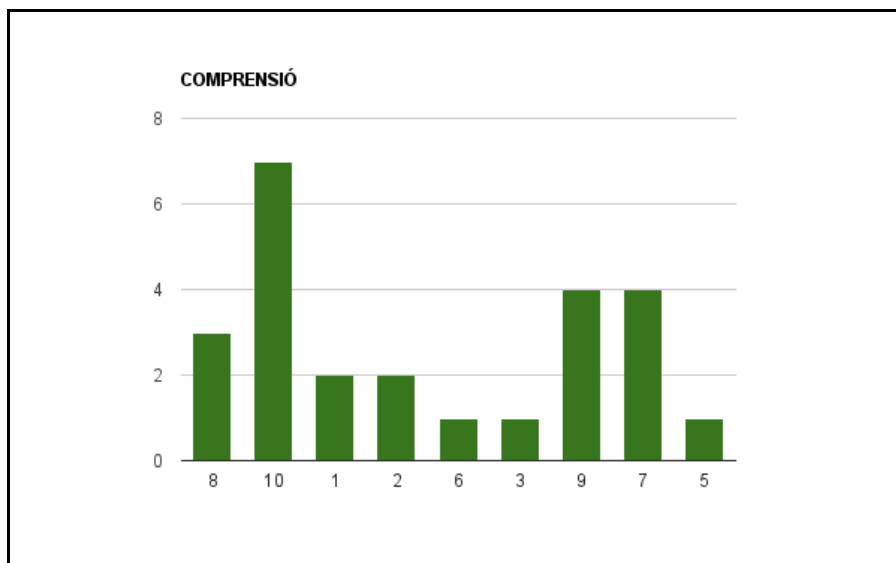
Gràfic 11: Accessibilitat



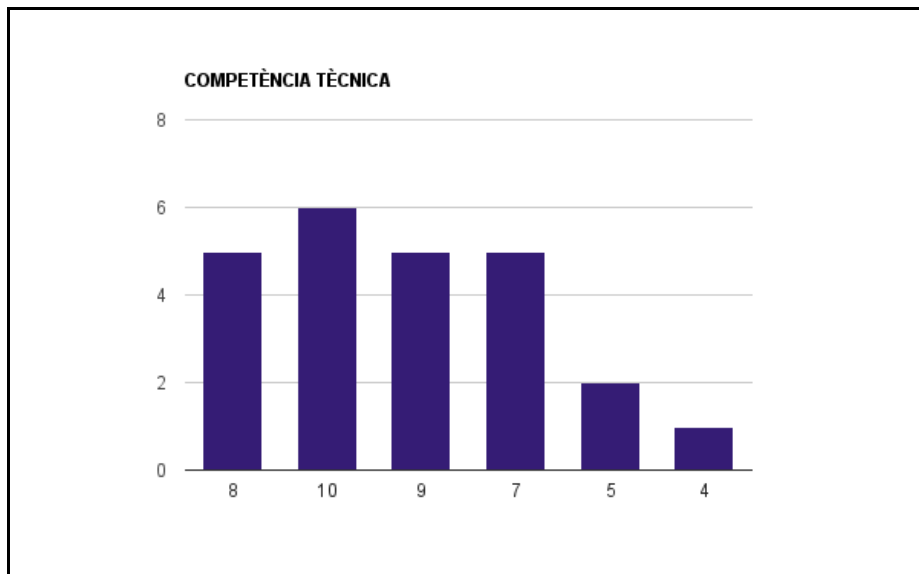
Gràfic 12: Comunicació



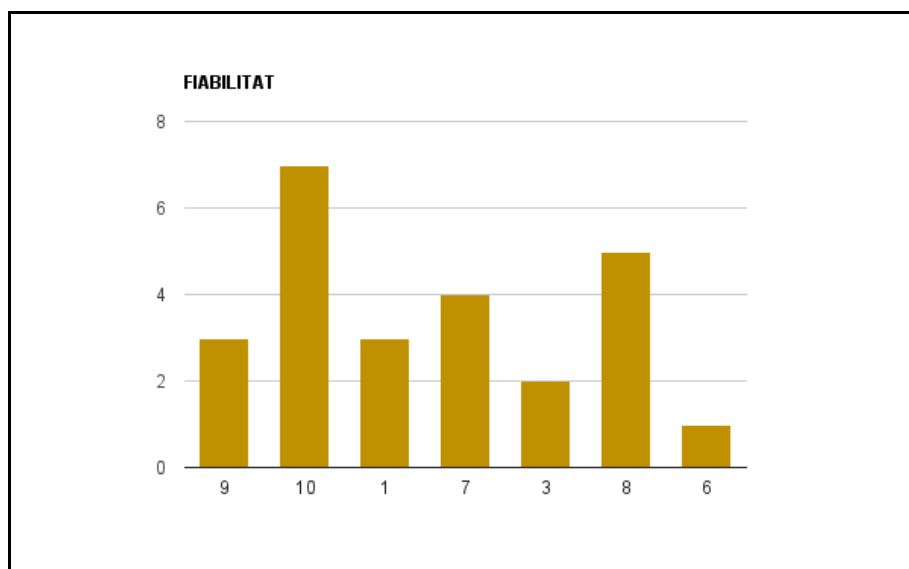
Gràfic 13: Temps de Resposta



Gràfic 14: Comprensió de les necessitats



Gràfic 15: Competència tècnica



Gràfic 16: Fiabilitat (Grau satisfacció general)

Alguns factors a tenir en compte per explicar la tendència d'aquests resultats són el següents:

- Les disciplines professionals que formen l'EATAF (psicologia i treball social), ja esdevenen, per se, curoses amb la població que atenen, ja que comparteixen d'una banda, un component vocacional per part del professional i, d'altra banda, perquè coincideixen en devenir professions orientades en el suport i l'ajut cap al subjecte usuari.

- La formació especialitzada en l'àmbit jurídic de la majoria dels professionals de l'EATAF, així com la cultura d'equip generada durant la llarga trajectòria del servei i que es troba materialitzada en els protocols d'intervenció interns, esdevenen un element clau pel que fa la comprensió de les problemàtiques concretes que presenten les famílies objectes d'avaluació per aquest Equip.

Aquest factors es tradueixen, consegüentment i entre d'altres aspectes, en una elevada competència tècnica dels professionals que componen l'Equip, qüestió que seria percebuda per la majoria dels usuaris enquestats, segons els resultats analitzats.

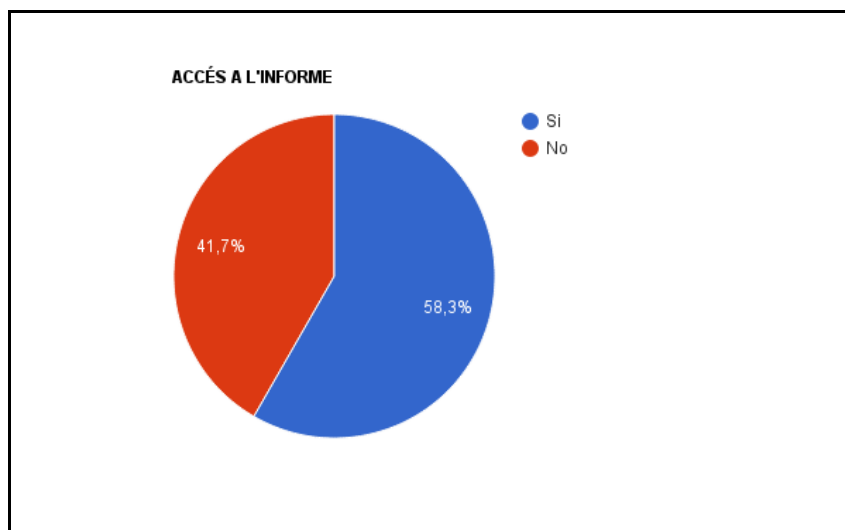
Altrament, l'accessibilitat tant a les instal·lacions, com als tècnics referents de les famílies, és valorada molt positivament. Aquesta variable semblaria que podria guardar relació directa: d'una banda, amb la ubicació de l'EATAF dintre de la Ciutat de la Justícia, com a complex arquitectònic que centralitza la major part dels recursos i instàncies judicials i, d'altra banda, amb l'eficàcia i l'eficiència del personal administratiu, que és percebut pels usuaris.

HIPÒTESI 2

Existeix un grau de satisfacció més elevat en els usuaris previ a que coneguin les valoracions emeses i recollides als informes efectuats pels professionals. És a dir, la lectura de l'informe tècnic pot generar un impacte negatiu en l'usuari

Els resultats obtinguts confirmen que el 58.3% de la mostra (veure gràfic 18) ha tingut accés a l'informe elaborat.

Tal i com es pot observar a la matriu de correlació de dades (Taula 4), no existeix relació entre l'accés a l'informe i la valoració que fa l'usuari de la intervenció de l'EATAF ($r = -0.059 > -0.3$). Els resultats de la correlació entre aquesta variable i la variable satisfacció general ens anul·la aquesta hipòtesi.



Gràfic 18: Accés a l'informe

D'aquesta manera, com a hipòtesi alternativa, es planteja la possibilitat que el grau de satisfacció amb el Servei es relaciona amb l'impacte emocional que genera el tracte rebut en les entrevistes i, no tant, en la formalitat dels elements escrits en l'informe elaborat.

| | Satisfacció general | Tracte rebut | Accessibilitat | Informació | Temps | Confiança | Comprensió | Coneixements | Instal·lacions |
|----------------------------|---------------------|--------------|----------------|------------|---------|-----------|------------|--------------|----------------|
| Satisfacció general | 1 | | | | | | | | |
| Tracte rebut | 0,3082 | 1 | | | | | | | |
| Accessibilitat | -0,0927 | 0,0370 | 1 | | | | | | |
| Informació | 0,6692 | 0,1634 | -0,0449 | 1 | | | | | |
| Temps | 0,6761 | 0,1470 | 0,19370 | 0,30449 | 1 | | | | |
| Confiança | 0,7340 | 0,1409 | -0,21934 | 0,80893 | 0,4416 | 1 | | | |
| Comprensió | 0,9599 | 0,3263 | -0,10264 | 0,67192 | 0,6317 | 0,7642 | 1 | | |
| Coneixements | 0,3965 | 0,3110 | 0,33959 | 0,32388 | 0,28648 | 0,3507 | 0,4538 | 1 | |
| Instal·lacions | 0,1653 | 0,0038 | 0,05564 | 0,21782 | 0,13928 | 0,1812 | 0,1279 | 0,333 | 1 |

Taula 4: matriu de correlació entre les variables

Segons les correlacions obtingudes en la matriu de correlacions podem deduir que les variables en les quals els nostres usuaris posen el pes a l'hora de valorar la satisfacció vers el servei rebut són les següents, de major a menor incidència: comprensió de la problemàtica familiar per part del tècnic ($r=0.959 > 0.3$), confiança en les valoracions tècniques del professional ($r=0.734 > 0.3$), el

temps d'intervenció per donar resposta ($r=0.676 > 0.3$), la informació rebuda per part del tècnic durant la intervenció ($r=0.669 > 0.3$), els coneixements que atribueix al tècnic referent ($r=0.3965 > 0.3$) i, finalment, al tracte rebut ($r=0.3082 > 0.3$).

Dels factors que poden incidir en el constructe satisfacció, cal remarcar per sobre d'altres, la importància cabdal que l'usuari dona al fet de sentir-se comprès; qüestió que si bé esdevé esperable atenent el context i la finalitat del servei ofert per l'EATAF, apareix com a primordial i molt superior a d'altres factors, com per exemple el tracte rebut o la competència tècnica percebuda.

Altrament, semblaria que aquest impacte emocional positiu produït durant les entrevistes ("sensació de sentir-se comprès") es mantindria en el temps, fins i tot semblaria que també després d'haver llegit l'informe amb les conclusions tècniques, ja que aquest factor no ha tingut una incidència significativa en la valoració de la satisfacció general.

Altres variables que correlacionen entre sí amb un índex molt elevat són "la confiança" i la "informació oferta pel tècnic" ($r=0.80983 > 0.3$); "la confiança" i "sentir-se comprès" ($r=0.7642$) i "la informació oferta pel tècnic" i "sentir-se comprès" ($r=0.67192$).

En aquesta línia, pensem que la informació que l'usuari rep per part del tècnic augmenta la seva sensació de confiança respecte de les competències tècniques del professional, alhora que el fa sentir-se comprès respecte de la seva problemàtica familiar.

Així doncs, queda palès que les variables que tenen major incidència amb el grau de satisfacció apuntarien amb consistència, d'una banda, a les habilitats d'entrevista, bàsiques i imprescindibles en el nostre context, com ara: l'escolta activa, l'empatia, la contenció emocional, l'oferiment de contingut ajustat i tranquil·litzador, la inducció a la reflexió i l'assenyalament. I d'altra banda, a comptar amb informació jurídica especialitzada en l'àmbit de famílies, per tal d'entendre les dinàmiques i problemàtiques que exposen els usuaris i per tal de

poder oferir informació ajustada al respecte. En aquest sentit, la formació continuada i especialitzada, comptar amb espais de reflexió tècnica per abordar els canvis i les novetats i l'entrenament de les habilitats d'entrevista dels professionals esdevenen els elements clau per a assolir una elevada satisfacció en els usuaris que passen per l'EATAF.

Altra dada susceptible de tenir en compte és la percepció dels usuaris que la variable temps incideix en la sensació subjectiva d'ésser comprès ($r=0.6317$) i en la confiança que diposita en les competències tècniques ($r=0.4416$). Així doncs, de les dades qualitatives extretes per mitjà de les enquestes, s'observa que el temps (temps que dura la intervenció) és valorat per les famílies com insuficient per a poder emetre valoracions i conclusions. Així doncs, la informació qualitativa analitzada recull la creença dels usuaris que dues entrevistes amb cada progenitor no esdevenen suficients per a valorar una situació familiar, factor que també és qüestionat dintre del món jurídic en general (advocats, professionals...).

En aquest sentit, la experiència, el grau de perícia i la formació especialitzada disminueixen el temps necessari per a dur a terme una avaluació psicosocial de les problemàtiques familiars. Altrament, l'encàrrec de l'EATAF ve determinat per la instància judicial i, per tant, l'objectiu de la avaluació esdevé donar resposta a la demanda judicial i això no sempre implica una avaluació extensa i general de la família. Per contra, les pericials privades o de part, a les quals habitualment acudeixen les famílies prèviament a intervenir l'EATAF, fan ús d'una metodologia més extensa quant a nombre d'entrevistes i quant a un major ús de proves psicomètriques i projectives.

Finalment, respecte de les "instal·lacions", tot i que la seva valoració no incideix en el nivell de satisfacció general sí que manté una correlació positiva i significativa amb "el grau de coneixements i competència tècnica del professional". Així doncs, podem pensar que la imatge de competència tècnica professional ve reforçada positivament amb una valoració positiva de l'espai i les instal·lacions. En el cas concret de l'EATAF Barcelona Ciutat, del qual s'extreuen les dades analitzades, l'enclavament dels professionals a la Ciutat

de la Justícia podria ser percebut pels usuaris com un indicador de competència i professionalitat.

7. CONCLUSIÓ

Amb la mostra de la qual s'ha disposat i tenint en comte l'escassa extrapolació de les dades obtingudes, els resultats apuntarien la presència d'una elevada satisfacció dels usuaris en les dimensions avaluades. Tal i com recull la bibliografia especialitzada, en aquests tipus d'estudis esdevé necessari que el temps de recollida de mostra sigui molt més ampli per poder disposar d'una mida de mostra més gran.

Les correlacions entre les variables avaluades indicarien que el sentiment subjectiu dels usuaris vers la comprensió del tècnic/a quant a la seva problemàtica familiar seria el factor més important a l'hora de percebre el servei rebut com a satisfactori.

La qualificació i la perícia mostrada en les entrevistes, les disciplines professionals que componen l'Equip, la formació jurídica especialitzada i la cultura d'Equip transmesa pels professionals de major trajectòria esdevindrien els elements explicatius d'aquesta tendència.

Aquests resultats apareixen compatibles amb la percepció subjectiva dels propis components de l'EATAF i dona compte de la rellevància de la formació continuada, a la necessitat de disposar amb espais de supervisió externa, a la importància atribuïda al tracte humà i empàtic als avaluats, basat en l'escolta activa i també a la necessitat de constant intercanvi i suport mutu entre els professionals-companys.

Com a factors susceptibles de millora a tenir en compte destacaríem abordar amb els usuaris la creença que el temps d'intervenció i la metodologia aplicada esdevenen insuficients per poder dur a terme una valoració. Així doncs, la nostra proposta seria poder incloure una explicació tranquil·litzadora durant la fase de presentació de l'Equip i d'enquadrament a la intervenció, que es realitza prèviament a iniciar l'entrevista psicosocial.

Finalment, altra dada interessant a tenir en compte a l'hora de proposar millores, prové de l'aportació d'un usuari que apuntava a la necessitat de preservar el nostre espai reservat com a "sala d'espera" de les interferències provinents dels Jutjats confrontants (advocats negociant, progenitors discutint, celebració de judicis a la sala polivalent enfront de la sala d'espera). Adduïa a la presència de menors en la sala d'espera i la necessitat d'evitar que presenciïn episodis d'aquesta índole. En aquest sentit, sembla que una opció és mantenir la porta tancada i restringir l'accés únicament als usuaris que esperen ésser atesos per l'EATAF.

8. BIBLIOGRAFIA

- Albarran Olivera, A. J. (1989): Figura y función del psicólogo en los órganos judiciales. *Boletín de Información del Ministerio de Justicia*, nº1525, 1722 – 1741.
- Bouckaert, G. (1995). “*Measuring Quality*”, en Pollit, C i Bouckart, G (eds.), *Quality Omprovement in European Public Services. Concepts, Cases and Commentary*. Londres: Sage Publications, 22-32.
- Codi Civil (2005).
- Cronin, J. J. i Taylor S. A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. ***Journal of Marketing***. Vol. 56, Num. 3, pp. 55-68.
- Decret 197/2007, de 10 de setembre, de reestructuració de la Secretaria de Relacions amb l'Administració de Justícia, en: <http://www.gencat.cat/diari/4967/07241015.htm>
- Decret 14/2013, de reestructuració del Departament de Justícia: <http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6415/1309279.pdf>
- Domínguez, R., Gamero, M., González, M., Roca, A (2009). Impacte dels informes del SATAF en les resolucions judicials. CEJFE. En: http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/arxius/impacte_informes_sataf_resolucions.pdf
- Del Amo, L. (1984): Valoración jurídica del peritaje psiquiátrico sobre neurosis, psicopatías y trastornos de la sexualidad. *Ius Canonicum*. 22. 651 – 706.
- González, L., Carmona, M. A. i Rivas, M. A (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacció de los clientes*. Instituto Andaluz de Tecnología (IAT).
- González Barroso, F. (2009). “*Documentació sobre gerència pública*”. Administració de la Junta de Comunitats de Castella – La Manxa.
- Guía para la evolución de la calidad de los Servicios Públicos. (2009). Madrid: AEVAL. Disponible a: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf

- Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil
- Martín Corral, S. (2002): *Psicología Forense en los Juzgados de Familia*. En Urra, J (comp.)(2002): *Tratado de Psicología Forense*. Madrid: Siglo XIX.
- Palacín Vega, F. J (2001): *La evaluación psicológica en los procesos de nulidad y separación matrimonial*. En Jiménez Gómez, F. (coord.)(2001): *Evaluación psicológica forense. Matrimonio y procesos de protección con el menor*. Salamanca: Amaru Ediciones.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". *Journal of Reatiling*, 64, 1: 12 - 40.
- Tejedor, A. y Jiménez, F. (2001): *Evaluación psicológica en los supuestos de guarda y custodia*. En Jiménez Gómez, F.(coord.)(2001): *Evaluación psicológica forense. Matrimonio y procesos de protección con el menor*. Salamanca: Amaru Ediciones.
- Protocol d'Assessorament Tècnic del SATAF. Generalitat de Catalunya (2006):
www20.gencat.cat/docs/Adjudat/Documents/ARXIUS/programa_asesoramt.pdf
- Protocol de Seguiment Tècnic del SATAF. Generalitat de Catalunya (2006):
http://www20.gencat.cat/docs/Adjudat/Documents/ARXIUS/programa_seguiment.pdf
- Reial Decret, de 3 de juliol de 1981, pel qual es creen els Jutjats de Família, en : http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd1322-1981.html
- http://www.aeval.es/caf2006/docs/Guia_CAF_2006.pdf

9. ANNEXOS

9.1. Annex 1. Document del consentiment informat.

CONSENTIMENT INFORMAT PER A LA INVESTIGACIÓ:

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE L'EQUIP D'ASSESSORAMENT TÈCNIC EN L'ÀMBIT DE FAMÍLIA (EATAF)

L'EATAF està duent a terme un procés de recerca i investigació per tal de conèixer el grau de satisfacció dels usuaris o famílies que són ateses pels professionals d'aquest Equip.

Per això, sol·licitem la vostra participació en aquest procés, ja que la vostra opinió és fonamental i la nostra font de dades per dur a terme aquesta investigació.

L'objectiu de l'estudi és aprofundir en el grau de satisfacció envers el servei que oferim a les famílies per tal de millorar la qualitat i els processos que conformen la nostra intervenció.

Si accepteu participar en aquesta investigació, us sol·licitarem que respongueu un breu qüestionari de qualitat del servei que heu rebut per part de l'Equip. El qüestionari en si us prendrà entre 3 i 5 minuts per respondre'l.

La participació és voluntària i no us comporta cap benefici o perjudici.

Les dades obtingudes tindran un caràcter confidencial i guardarem el vostre anonim al llarg del procés d'investigació. Altrament, les dades obtingudes no seran utilitzades per a cap altre propòsit que el descrit en aquest document. Finalment, els resultats significatius de la investigació es publicaran a la pàgina web del Centre d'Estudis Jurídics (CEJFE).

Qualsevol dubte o pregunta que vulgueu realitzar durant el procés d'investigació la podeu remetre a la següent adreça de correu: etfamilia.bcncj.dj@gencat.cat

Si hi voleu participar, a continuació us demanem que ens faciliteu les vostres dades de contacte. A més, podeu escollir si preferiu respondre al qüestionari per via telefònica o mitjançant un aplicatiu per Internet.

Nom:

Telèfon:

Correu electrònic:

Atès que resten aclarits els objectius de l'estudi, les garanties de confidencialitat i l'aclariment de la informació, accepto voluntàriament participar de la investigació, per la qual cosa signo l'autorització.

9.2. Annex 2. Enquesta de satisfacció

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE L'EQUIP D'ASSESSORAMENT TÈCNIC EN L'ÀMBIT DE FAMÍLIA (EATAF)

A continuació li formularem algunes preguntes per tal que valori la seva satisfacció vers el servei rebut darrerament per part de l'EATAF.

Sexe:

Edat:

Nivell d'estudis (primaris, mitjans, superiors):

Situació laboral actual (actiu, atur, pensionista):

Població de residència:

Ha tingut accés a l'informe emès per l'EATAF?

Si s'ha emès sentència i/o interlocutòria per part del Jutjat, està d'acord amb les mesures regulades per aquesta? Valoreu-ho de l'1 al 10.

Quin grau d'influència creu que ha tingut el informe de l'EATAF en la sentència/interlocutòria que s'ha emès? Valoreu-ho de l'1 a l 10.

Si us plau, valori les següents preguntes d'una escala del 0-9:

(0) insatisfet – (9) totalment satisfet.

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1) Està satisfet amb el tracte rebut pel personal de l'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF)? (CORTESIA) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 2) Considera que el contacte amb l'Equip és de fàcil accés , ja sigui telefònic, per mitjà de la web o personalment? (ACCESSIBILITAT) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 3) Està satisfet amb la informació rebuda per part de l'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF)? (COMUNICACIÓ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 4) Com valora el temps | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| d'intervenció de l'EATAF per donar resposta a la petició judicial? (TEMPS DE RESPOSTA) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| 5) Quin grau de confiança li ofereixen les valoracions tècniques que han realitzat vers el seu cas? (SEGURETAT) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC | <input checked="" type="radio"/> |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6) Com valora la comprensió de la seva problemàtica familiar per part del personal de l'EATAF que l'ha atès? (COMPENSIÓ DE LES NECESSITATS DELS USUARIS) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC | <input checked="" type="radio"/> |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7) Com valora els coneixements mostrats pels tècnics al llarg de la intervenció? (COMPETÈNCIA TÈCNICA) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC | <input checked="" type="radio"/> |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8) Prèviament a haver estat atès per l'EATAF quina opinió i/o valoració tenia al respecte (coneixement específic, l'experiència i la capacitat de resolució de l'EATAF)? (CREDIBILITAT) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC | <input checked="" type="radio"/> |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9) Considera que les instal·lacions de l'EATAF són adequades? (ASPECTES FÍSICS TANGIBLES) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC | <input type="radio"/> |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10) Quin és el seu grau de satisfacció general amb l'Equip d'Assessorament Tècnic en l'Àmbit de Família (EATAF)? (FIABILITAT) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC | <input type="radio"/> |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11) **Observacions i comentaris.**

[En els comentaris no es poden incloure noms o cognoms de persones físiques o altres dades personals].