LLENGUA I LITERATURA

Què passa quan una consulta atura la cua?

Nom _____ **Data** _____

Llegeix el text amb atenció i respon totes les preguntes amb claredat.

Abans d'una cursa popular, els participants passen per una taula a recollir el dorsal. La persona que atén la taula comprova el nom a la llista i lliura el número corresponent. Quan el nom hi figura i les dades són correctes, el lliurament sol durar uns trenta segons. Una consulta sobre una inscripció que no apareix a la llista pot durar uns quants minuts, perquè cal buscar el justificant i revisar les dades.

Amb una sola taula, una consulta llarga atura tots els lliuraments que queden al darrere. Si una revisió dura tres minuts, durant aquell temps s'haurien pogut fer sis lliuraments de trenta segons, si es poguessin atendre seguides sis persones amb les dades correctes. Alhora, la consulta forma part del servei. Qui té una incidència també necessita temps i un lloc on ensenyar el justificant sense haver de tornar al final de la cua principal.

A la cursa següent, l'organització prova de dedicar una segona taula a les consultes. Tothom comença a la mateixa cua. Quan es detecta una inscripció que cal revisar, la persona de la primera taula indica com arribar a la segona i continua lliurant dorsals. Al cap d'una estona, l'equip observa que el lliurament avança amb més regularitat. També veu que qui té una incidència de vegades dubta d'on s'ha de situar mentre espera el seu torn.

Per ordenar aquest punt, l'equip pot marcar el lloc d'espera al costat de la taula de consultes i deixar lliure el pas cap a la sortida. També pot anotar quantes persones hi ha esperant a cada zona cada cinc minuts. Aquest registre permetrà veure si les consultes s'acumulen durant molta estona i decidir si convé posar-hi més ajuda a les hores amb més arribades.

Preguntes de comprensió

1. Quant sol durar el lliurament quan el nom figura a la llista i les dades són correctes?

2. A què es dedica la segona taula en la prova de l’organització?

3. Amb quina freqüència proposa el text anotar quantes persones hi ha esperant a cada zona?

Preguntes de reflexió

1. Per què el lliurament de dorsals pot avançar amb més regularitat encara que les consultes continuïn durant uns quants minuts?

2. Si el registre mostra que la cua de dorsals disminueix i la de consultes creix cada vegada que es fa un recompte, què caldria revisar del repartiment de l’ajuda? Justifica-ho amb la funció de cada taula.

Preguntes d'opinió

1. Si la segona taula fos poc visible des de la primera, com indicaries a la gent on s’ha d’esperar? Proposa un senyal i explica quina informació hi posaries.

2. Quina dada et semblaria més important per decidir si la prova ha funcionat, el ritme de lliurament de dorsals o el temps d’espera de les persones amb una incidència? Defensa la teva prioritat a partir d’una situació del text.