

## BLOC VII. ANÀLISI I ESTUDIS

### 4. El servei públic orientat a la ciutadania. Anàlisi de les expectatives. Anàlisi de la demanda. Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries.

---

Per a aquest apartat, l'enllaç als materials de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya és el següent:

[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/temaris/administracio\\_general/cos\\_superior\\_dadministracio/docs\\_b/bloc\\_06/esp\\_gen36sup.pdf](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/temaris/administracio_general/cos_superior_dadministracio/docs_b/bloc_06/esp_gen36sup.pdf)

#### Aspectes principals i exemples il·lustratius

La prestació de **serveis públics** per part de l'administració implica un compromís de qualitat amb la ciutadania com a **usuaris** dels serveis i com a **contribuents** al finançament d'aquests. Conceptes com responsabilitat social, retiment de comptes (*accountability*) o transparència, apareixen vinculats al fet que les institucions públiques estan finançades amb **fons públics**.

En aquest context, es fa necessari conèixer **l'opinió i les expectatives de la ciutadania** respecte dels serveis públics. A través dels estudis d'anàlisi de la demanda i d'anàlisi d'expectatives es pretén adequar el servei prestat a les necessitats i expectatives dels usuaris. Per tant, resulta fonamental conèixer les seves expectatives.

Intervenien 3 conceptes fonamentals:

**Qualitat esperada**, expectatives de l'usuari respecte a la prestació d'un determinat servei

**Qualitat percebuda**, percepció de l'usuari sobre si el servei satisfà o no les seves expectatives

**Qualitat requerida**, nivell de prestació que s'exigeix en la prestació del servei d'acord amb el compromís adquirit

Dins dels **models de referència** per a la mesura de la qualitat dels serveis i la satisfacció cal destacar el model EFQM (European Foundation for Quality Management). És el model de gestió global de la qualitat amb més prestigi a Europa; el seu objectiu és facilitar el propi coneixement de les organitzacions (autoavaluacions) i posar-ho en

relació amb tot allò que podria assolir. És d'aplicació tant al sector públic com al privat i pot conduir a les organitzacions a aconseguir un Segell d'Excel·lència. En el cas de la Universitat de Barcelona, recentment el CRAI Biblioteques ha aconseguit el Segell EFQM 400+ amb reconeixement internacional, amb una puntuació de 400 punts segons el model EFQM.

### Model EFQM

<http://www.ub.edu/agenciaqualitat/ca/organitzacio/model-efqm>

Com a models de mesura de les expectatives i la satisfacció, el model SERVQUAL mesura la qualitat percebuda d'un servei definida com la diferència entre la percepció de la qualitat del servei i l'expectativa prèvia del servei. És un model que s'utilitza sobretot per definir cartes de serveis: quin és el compromís explicitat en la prestació del servei (qualitat requerida), què espera l'usuari del servei (qualitat esperada), quina és la seva percepció (qualitat percebuda). El model SERVPERF deriva de l'anterior i es basa només en percepcions.

La idea és apropar les percepcions a les expectatives per tal de maximitzar la satisfacció de l'usuari.

## Mesures de satisfacció a la Universitat de Barcelona

### Mesures directes

La Universitat de Barcelona dur a terme periòdicament tot un seguit **d'enquestes de satisfacció** per conèixer l'opinió dels usuaris. Si bé la UB no disposa de cartes de serveis, l'usuari té unes expectatives del que espera de la universitat en funció del seu prestigi, dimensió, implantació a la ciutat de Barcelona, trajectòria i compromís amb la societat.

Anualment i/o per edicions es realitzen les següents enquestes directament als usuaris:

Enquestes sobre programes homologats i no homologats:

- Enquesta d'assignatures i professorat (adreçades a estudiants. Enguany s'ha preparat una enquesta adreçada al PDI per valorar el desenvolupament dels graus)
- Enquesta sobre els cursos de postgrau (adreçades a estudiants i professorat dels cursos)

Enquestes sobre serveis, instal·lacions i formació complementària (adreçades a usuaris):

- Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions

- Enquesta sobre els cursos de l'EIM
- Enquesta sobre els cursos d'estiu Els Juliols
- Enquesta sobre els cursos Gaudir UB
- Enquesta sobre les cursos de la Universitat de l'Experiència

### Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la Universitat de Barcelona

[http://www.ub.edu/gtr/pdf/Enquesta\\_Serveis\\_UB\\_2015.pdf#pagemode=bookmarks](http://www.ub.edu/gtr/pdf/Enquesta_Serveis_UB_2015.pdf#pagemode=bookmarks)

Com a anàlisi complementària, en ocasions també pot resultar interessant conèixer les raons per les quals els potencials usuaris no fan ús d'un determinat servei al que tindria accés. És una bona anàlisi d'expectatives no satisfetes.

Les respostes són analitzades pels gestors implicats en les activitats i les conclusions faciliten la seva presa de decisions. És important definir un canal de retorn dels resultats derivats de les enquestes per tal que l'usuari conegui com ha estat valorada l'activitat. També resulta oportú informar dels aspectes que es puguin arribar a canviar com a resultat de les valoracions; és interessant que l'usuari pugui veure reflectides les seves opinions a través de canvis i/o millores introduïdes al llarg d'un període de temps prudent. Rebre **feedback** és un element motivador per a futures consultes.

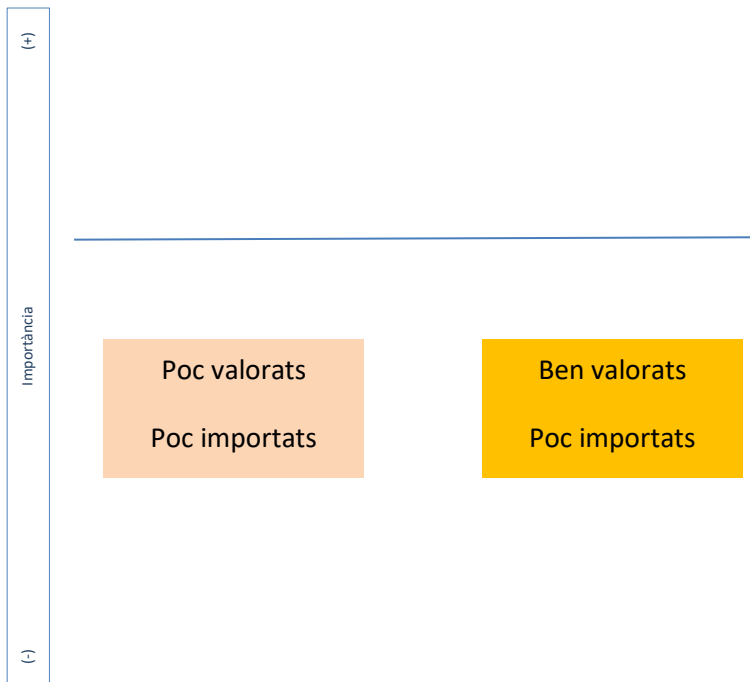
Les deficiències o febleses detectades a través de les enquestes han de formar part d'un pla de millora del servei; la metodologia EFQM, per exemple, obliga a tenir recollides les evidències sobre satisfacció d'usuari i anar veient com evoluciona la puntuació obtinguda mesurant uns mateixos ítems. Resulta per tant, desitjable disposar d'instruments que siguin estables per poder fer un seguiment de les valoracions.

Per tal de facilitar la detecció de **punts crítics**, resulta d'utilitat introduir la dimensió "importància" de cadascun dels ítems valorats. D'aquesta manera és possible traçar un mapa per intersecció d'ambdós factors, la valoració i la importància assignada. D'aquesta manera les administracions poden **reorientar la prestació d'un servei** cap als aspectes que els usuaris valoren més.

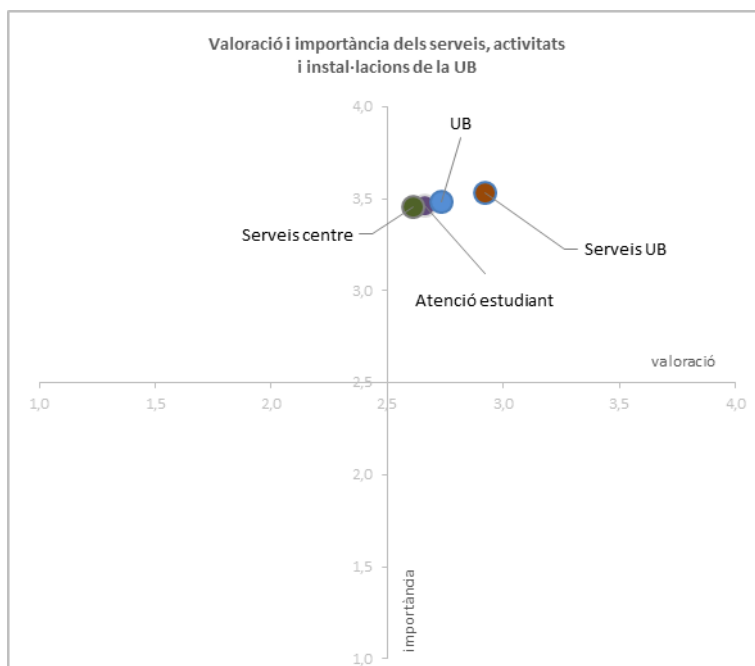
(-) Valoració (+)

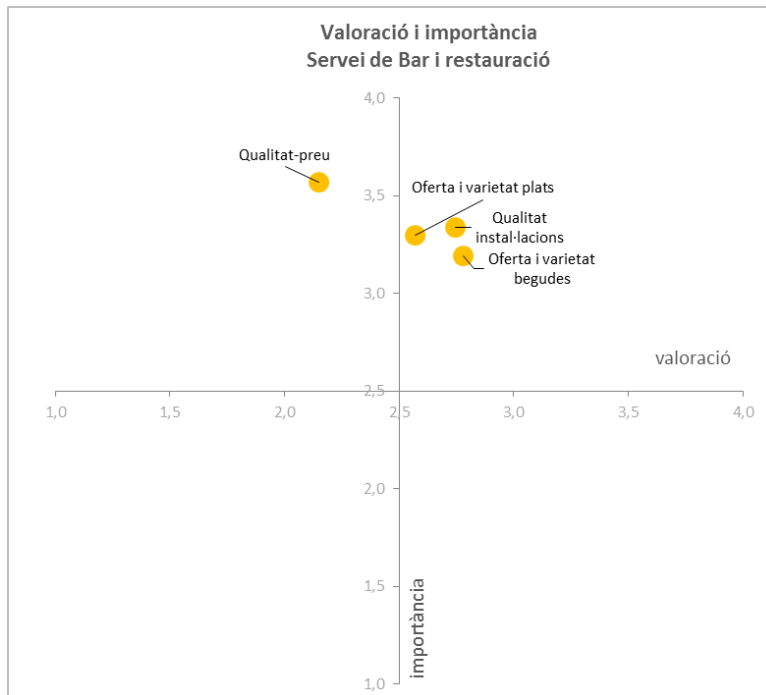
Poc valorats  
Molt importants

Ben valorats  
Molt importants



Alguns exemples de l'enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions:





### Mesures indirectes

Sense recórrer a demanar directament l'opinió de l'usuari o client del servei, les organitzacions poden obtenir mesures indirectes de la satisfacció dels usuaris a través d'una sèrie d'indicis o mesures indirectes que actuen a mode de semàfor de com s'està desenvolupant l'activitat. Així, s'estableixen **indicadors** interns que proporcionen informació relacionada amb la prestació del servei; el nombre de queixes recollides, la reducció del nombre de matriculats en un determinat curs, les sol·licituds de demanda en primera preferència, la sinistralitat laboral,... són algunes de les mesures que anirien en aquesta línia.

**Indicadors de la Universitat de Barcelona**

<http://www.ub.edu/gtr/indicadors.html>