

De nou, l'establiment de sistemes d'avaluació pot facilitar l'articulació d'estratègies per tal de proveir de major transparència, ja que fonamenten la base informativa de la qual es nodriran els sistemes que han de donar informació i rendició de comptes.

3.4. LA QUALITAT DELS SERVEIS

El concepte de *qualitat* neix vinculat a la idea del *treball ben fet*. Això va dur en una primera etapa a considerar la qualitat com la millora dels processos de producció en conformitat amb unes especificacions establertes. Posteriorment sorgeix la idea de qualitat com a **adequació a l'ús**, on els serveis no tan sols havien d'estar ben fets, sinó que havien d'adequar-se de la millor manera possible a la utilització prevista per a ells.



Atenció

Aquesta noció d'*adequació* és la base del concepte de *qualitat* que aplicarem a l'anàlisi dels serveis: en aquests, l'important és l'adaptació de la prestació als requeriments dels usuaris amb l'objectiu de "satisfer" les seves necessitats (Tague, 2005).

Com estem dient, el concepte de *qualitat* està vinculat a la idea de "satisfacció de necessitats", i té un caràcter dinàmic en la mesura que les expectatives de servei i les necessitats en si varien d'uns usuaris a d'altres al llarg del temps. Això obliga que els processos d'actuació d'una organització de serveis hagin de ser millorats de forma continuada per poder garantir la seva qualitat i adaptació a les demandes canviants dels seus usuaris.

En parlar de *qualitat en els serveis públics* ens estarem referint a aquest procés continu de millora de l'actuació administrativa, que permeti:

- Una adaptació constant a les necessitats del ciutadà.
- La detecció dels problemes de gestió i la recerca de solucions.
- La prevenció d'errors en totes les àrees funcionals de l'organització.
- La participació del personal en la recerca d'errors en l'actuació i en el disseny d'estratègies de millora.
- La implantació d'un sistema de control que permeti el seguiment del funcionament administratiu.

L'estudi de la qualitat dels serveis que subministra el sector públic és una condició indispensable de bona gestió. La seva anàlisi ha de ser permanent, de manera que permeti identificar i millorar els processos bàsics de la prestació i adaptar-los a les expectatives dels seus destinataris. Per a la consecució d'aquest objectiu cal aconseguir que la totalitat del personal, a qualsevol nivell organitzatiu, es trobi compromès en l'assoliment de la qualitat del servei prestat. En alguns casos, aquesta implicació pot motivar-se mitjançant sistemes de participació, com és el cas de la constitució de grups per al desenvolupament de cartes de serveis, o a través de polítiques d'incentius vinculats als nivells de qualitat que prèviament hagin estat consensuats per l'organització.



Quan abordem temes referits a la qualitat d'un servei públic hem de tenir en compte que existeix un fort **component subjectiu** en la valoració per part de l'usuari, tant en el moment de valorar si la prestació que rep és o no de qualitat, com sobre el concepte mateix de qualitat del servei.

La qualitat, en termes del ciutadà, s'entén com a comparació entre les expectatives que té respecte al servei (prèvies a l'ús) i la realitat que percep en el moment de la prestació.

Les **expectatives** es generen a partir de diverses circumstàncies, com són:

- Les necessitats del ciutadà.
- La informació rebuda a través d'altres usuaris i experts en el tema objecte del servei.
- Les comunicacions i la informació publicitària del servei.
- Les experiències anteriors en aquell servei públic o en d'altres de similars.
- Les alternatives al servei a través d'altres tipus de prestacions.
- La percepció del seu paper en el servei o el grau participació en el servei que ha de rebre.
- Els factors situacionals i conjunturals del ciutadà.



Creus que la perspectiva de l'orientació de la qualitat dels serveis és la preponderant en el disseny i la configuració dels processos prestacionals del teu ajuntament?