

10-020

TECHNIQUES FOR MEASURING CITIZEN SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES: IDENTIFYING CRITERIA FOR A SYSTEMATIC REVIEW

Heras-Romanos, Elena ⁽¹⁾; Rebollar, Rubén ⁽¹⁾; Lidón, Iván ⁽¹⁾; Gil-Pérez, Ignacio ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Universidad de Zaragoza

Councils, as the main service providers in cities, confront problems related to improving the quality of public services. In order to solve these problems, the public administration uses procedures to measure citizen perception in a holistic way that are insufficient as they prevent the detection of improvement areas. Hence, it is very important for both researchers and public administration specialists to understand how citizens form their judgements of satisfaction. Considering the current situation, researchers have developed various techniques and methodologies to help measure citizens' perceptions. Therefore, conducting a systematic literature review (SLR) can be very interesting. This paper focuses on conducting the identification phase of an SLR based on PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses). The random saturation sampling technique is used to obtain appropriate inclusion and exclusion criteria that help to identify and analyse the main models that measure citizen satisfaction in public administration. The results obtained will form the basis of an Observatory of Satisfaction with Public Services in Zaragoza.

Keywords: service quality; measuring service quality; service quality model; review; PRISMA

TÉCNICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS: IDENTIFICACIÓN DE CRITERIOS PARA UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

Los ayuntamientos, como principales proveedores de servicios en las ciudades, se enfrentan a problemas relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos. Para solventar estos problemas, la administración utiliza procedimientos para medir la percepción ciudadana de manera global que son insuficientes ya que impide detectar el área de mejora. En vista de ello, resulta importante, tanto para investigadores como profesionales de la administración pública, comprender cómo los ciudadanos se forman juicios de satisfacción. Teniendo en cuenta la situación actual los investigadores han desarrollado técnicas y metodologías que ayudan a la medición de la percepción de los ciudadanos. Por ello, realizar una revisión sistemática de la literatura (SLR) puede resultar muy interesante. Esta comunicación se centra en la realización de la fase de identificación de una SLR basada en PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses). Se utiliza la técnica de muestreo aleatorio por saturación para obtener unos criterios adecuados de inclusión y exclusión que ayuden a conocer y analizar cuáles son los principales modelos que miden la satisfacción de los ciudadanos en la administración pública. Los resultados obtenidos serán la base de un Observatorio de Satisfacción de Servicios Públicos en Zaragoza.

Palabras clave: calidad del servicio; medición de la calidad del servicio; modelo de calidad del servicio; revisión; PRISMA



© 2023 by the authors. Licensee AEIPRO, Spain. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

1. Introducción

En la actualidad, la provisión de servicios públicos es una de las principales responsabilidades que recae sobre los ayuntamientos (Hailu & Shifare, 2019). Como proveedores de servicios públicos, estas instituciones tienen la responsabilidad de ofrecer servicios de calidad que cumplan con las expectativas y demandas de los ciudadanos. Se espera que los servicios públicos sean eficientes, de calidad y estén disponibles para garantizar la satisfacción de los ciudadanos (Gregory Ferrel Lowe & Jo Bardoel, 2007). Sin embargo, a pesar de la creciente demanda de servicios públicos de alta calidad, los gobiernos no siempre logran responder de manera efectiva (Lamsal & Kumar Gupta, 2021). Para que las administraciones públicas sean capaces de realizar una gestión adecuada de los servicios públicos y una mejora continua en su calidad se requiere que sean conscientes del estado en el que se encuentran.

En la empresa privada la medición de la calidad ha sido un tema relevante desde hace varias décadas. Desde los años 80 y 90, algunos autores comenzaron a implementar herramientas y técnicas para medir la satisfacción del cliente y mejorar la calidad de sus servicios (Parasuraman et al., 1985; Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. 1982). Con el tiempo, la medición de la calidad se ha convertido en una práctica común en muchas empresas privadas en todo el mundo, con el objetivo de mejorar la experiencia y garantizar la fidelidad del cliente. Con el propósito de evaluar el estado de los servicios, se han desarrollado diversos modelos de calidad, tales como el modelo de calidad de Grönroos (1984). Parasuraman et al. (1985) analizaron las dimensiones de la calidad del servicio y desarrollaron un modelo conocido como GAP. Asimismo, el modelo SERVQUAL incorpora cinco dimensiones (fiabilidad, garantía, tangibles, empatía y capacidad de respuesta) para medir la calidad del servicio (Berry et al., 1988).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y la importancia que ha cobrado la evaluación de la calidad en la empresa privada, parece razonable pensar que la calidad sea un elemento clave a tener en cuenta para los ayuntamientos como entidades que proporcionan servicios públicos (Charbonneau et al., 2014; Kayacı, 2022a). Sin embargo, a menudo se utiliza indistintamente los términos calidad y satisfacción en los ámbitos profesionales y académicos, lo que puede llevar a cierta confusión en su uso y significado (Prasad, 2022). Aunque ambos términos están relacionados con la percepción positiva de los ciudadanos respecto a los servicios recibidos, existe una diferencia fundamental entre ellos. La calidad se centra en evaluar la percepción que tiene el cliente de la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía y la empatía (Prasad, 2022). Por otro lado, en la satisfacción influyen la percepción de la calidad del servicio, la calidad del producto, el precio y factores situacionales y personales (Zeithaml y Bitner, 2006). Todo esto lleva a pensar que la calidad y la satisfacción son constructos distintos (Wu et al., 2016) y que la calidad es un elemento clave para evaluar la satisfacción del ciudadano (Charbonneau et al., 2014). Por lo tanto, es importante distinguir entre calidad y satisfacción para poder evaluar adecuadamente la eficacia de los servicios y poder identificar las áreas en las que se necesitan mejoras. Una evaluación adecuada de la satisfacción de los servicios permitirá a los ayuntamientos establecer objetivos claros y tomar medidas para mejorar la calidad de los servicios y satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos (Kayacı, 2022b).

Para medir adecuadamente la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios públicos, es necesario tener en cuenta otros factores además de la calidad del servicio en sí mismo, como la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio y sus expectativas previas (Hjortskov, 2019; Van Ryzin, 2004). Sin embargo, en muchas ocasiones, las mediciones de satisfacción se realizan de manera general y sin tener en cuenta estos otros constructos, lo que puede llevar a una comprensión incompleta de la satisfacción del ciudadano (Jilke & Baekgaard, 2020). Por lo tanto, es importante desarrollar herramientas de

medición más precisas y completas que permitan una evaluación exhaustiva de la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios públicos (Kayaci, 2022b).

Uno de los ejemplos sobre este tipo de mediciones generalistas sobre la satisfacción y la calidad en los servicios públicos se encuentra el Gobierno de Zaragoza. Desde el año 2017 ha puesto en marcha el "Barómetro de opinión de los servicios municipales de Zaragoza", elaborado por Oficina de Organización y Servicios Generales del Ayuntamiento (2022). El objetivo de este estudio es conocer la percepción de los ciudadanos acerca de la gestión municipal en la ciudad, a través de una encuesta que valora los servicios municipales. Sin embargo, pregunta por la satisfacción de manera generalista y sin profundizar en aspectos más específicos de cada servicio. Esta problemática no permite detectar el área de mejora ni las razones por las que los ciudadanos otorgan una determinada puntuación.

Es importante tener en cuenta que, si solo medimos la satisfacción de los ciudadanos en un servicio público con una pregunta general, no podremos detectar en qué áreas específicas necesitamos mejorar (Jilke & Baekgaard, 2020). Por esta razón, parece lógico crear un modelo estandarizado que permita conocer el estado de cada servicio público y medir la satisfacción de los ciudadanos. Un modelo de este tipo permitiría saber en qué puntos del servicio los ciudadanos están satisfechos y en qué puntos es necesario realizar mejoras. Asimismo, también permitiría identificar aquellos lugares donde, aunque se mejore el servicio, no se verá reflejado en la satisfacción de los ciudadanos (Valerievna Matraeva et al., 2020).

Con el objetivo de crear un modelo que permita medir el estado de los servicios y que se adapte a las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza, se considera necesario explorar técnicas y metodologías que ayuden a este propósito. Realizar una revisión sistemática de la literatura existente (SLR) sería la forma más completa y rigurosa de obtener información sobre las técnicas y metodologías de medición (Petticrew & Roberts, 2016). El estudio se centra de manera general en el análisis de los principales modelos que ayudan a medir la situación de los servicios en la administración pública.

Sin embargo, dada la complejidad del tema y la necesidad de obtener criterios adecuados de inclusión y exclusión, en esta comunicación se ha optado por utilizar la técnica de muestreo por saturación para la selección de dichos criterios. Se realizará una selección aleatoria de estudios que permita obtener una muestra representativa de la literatura disponible sobre el tema. De esta manera, se busca obtener una visión general de las técnicas y metodologías de medición y los tipos de investigaciones que se suelen realizar. Esta técnica permitirá identificar los estudios que aporten la información necesaria para el desarrollo correcto de la SLR y garantizará que se obtengan resultados rigurosos y relevantes para el Ayuntamiento de Zaragoza.

2. Objetivo

El objetivo de esta comunicación es identificar de manera adecuada los criterios de inclusión y exclusión necesarios para la realización de una SLR, con el fin de explorar técnicas y metodologías que permitan medir el estado de los servicios públicos desde la perspectiva de los ciudadanos.

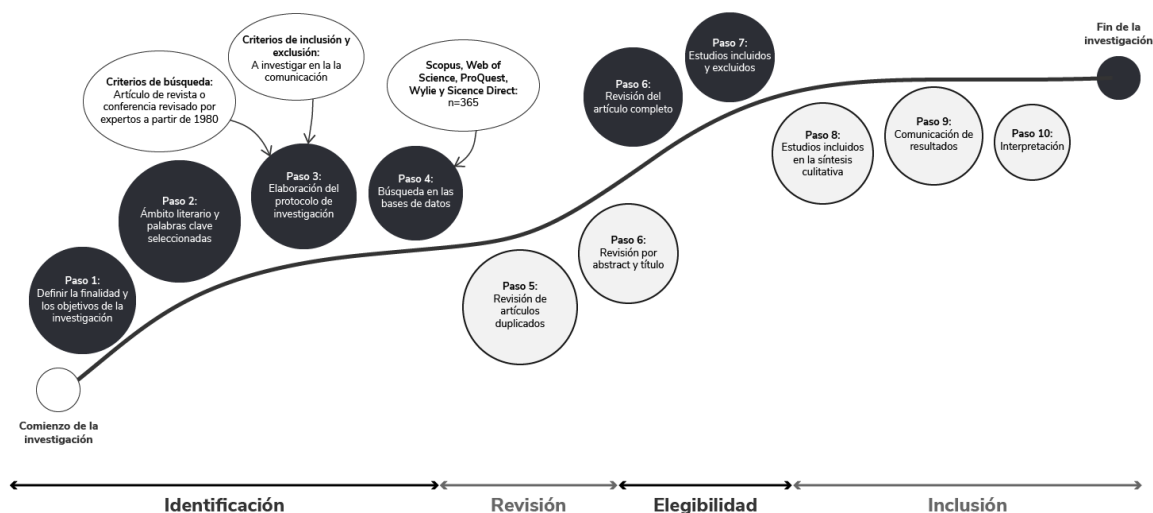
3. Metodología

Como se ha visto en los objetivos esta comunicación plantea la realización de una SLR que permita identificar, seleccionar y valorar formas de medir el estado de los servicios públicos desde la perspectiva de la ciudadanía. Para llevar a cabo la revisión, se empleó la metodología "Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses" (PRISMA), la cual se utiliza para la síntesis cualitativa (Moher et al., 2009). La aplicación de esta guía tiene como

propósito mejorar la calidad y transparencia de la revisión, así como su interpretación y replicación.

En una revisión sistemática basada en PRISMA, se identifican cuatro fases que se muestran en la figura 1: identificación, revisión, elegibilidad e inclusión (Liberati et al., 2009). Esta comunicación, se enfoca en la fase de identificación, ya que es el momento en el que se determinan los criterios de inclusión y exclusión para seleccionar los estudios relevantes.

Figura 1: Metodología PRISMA



Durante la fase de identificación, se buscó definir la pregunta principal de investigación, junto con la estrategia de búsqueda, la selección de las bases de datos y los criterios de inclusión y exclusión. Las preguntas de investigación sirven como guía para la realización del SLR (Kitchenham & Brereton, 2013). En este caso, la pregunta principal fue:

Pregunta de investigación: "¿Cómo se puede medir el estado de los servicios públicos desde la perspectiva del ciudadano en la administración pública?"

El protocolo de investigación seguido en esta SLR incluyó la creación de una estrategia de búsqueda y la selección de bases de datos científicas. Se aplicó el enfoque PICOC (Petticrew & Roberts, 2006) para la elaboración de la estrategia de búsqueda, que se compone de cinco elementos: Población, Intervención, Comparación, Resultado y Contexto. En la tabla 1 se muestran los términos de búsqueda obtenidos a partir del análisis PICOC, los cuales sirvieron de apoyo en la elaboración de la estrategia de búsqueda. En este caso aplicar términos de comparación carecía de interés para la investigación.

Tabla 1: Análisis PICOC

Population	Intervention	Comparison	Outcomes	Context
Satisfaction	Performance	-	Perception	Public administration
Service quality	Evaluation	-	Expectations	Government
User	Assessment	-	Tool	Governance
Citizen		-	Model	Municipality Public service Public sector

Nota: Se ha realizado y presentado el análisis en inglés para asegurar una búsqueda efectiva en las bases de datos utilizando palabras clave en inglés.

Además del análisis PICOC se complementó el estudio con la asesoría de expertos en datos de la biblioteca Hypatia de Alejandría de la Universidad de Zaragoza. Como resultado, se desarrolló una combinación de dos cadenas de palabras clave, que se detallan en la tabla 2.

Tabla 2: Cadenas de palabras clave utilizadas para la SRL

Búsqueda 1	TITLE-ABS-KEY ((performance OR evaluation* OR assessment) AND (perception* OR expectation* OR tool* OR model*) AND ("public administration" OR government OR governance OR municipality OR "public service*" OR "public sector"))
Búsqueda 2	TITLE ((user* OR citizen*) AND (satisfaction)) OR ("service quality")

Se seleccionaron cinco bases de datos (Web of Science, Scopus, ProQuest, Science Direct y Wiley) para ejecutar la expresión de búsqueda. Se eligieron por sus motores de búsqueda avanzados, que permiten el uso de expresiones booleanas complejas y por la tipología de contenido. En la fase de selección, se identificaron un total de 501 registros siguiendo el protocolo de búsqueda anterior. Tras eliminar los duplicados, se identificó un total de 365 publicaciones para la revisión de títulos y resúmenes (Tabla 3).

Tabla 3: Resultados de búsqueda

Web of Science	170
Scopus	111
ProQuest	75
Science Direct	5
Wilye	4

Una vez alcanzado este punto, se debe elaborar un protocolo de investigación con criterios de inclusión y exclusión para el análisis de los artículos. Debido a la complejidad del tema y con el objetivo de seleccionar criterios adecuados, se utilizó una muestra aleatoria de los listados obtenidos en la tabla 3. Se aplicó la técnica de muestreo por saturación (Francis et al., 2010), un enfoque comúnmente utilizado en investigación cualitativa para determinar cuándo se ha alcanzado un nivel suficiente de datos. En resumen, la saturación ocurre cuando se han recopilado suficientes datos para realizar un análisis completo y fundamentado, y detectar patrones o temas importantes.

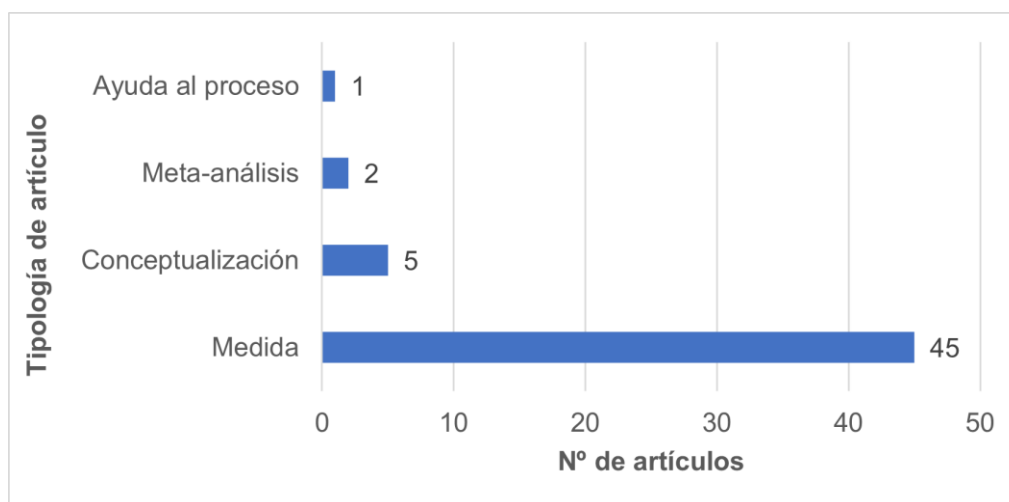
En lugar de establecer un tamaño de muestra predeterminado, la técnica de muestreo por saturación se basa en la idea de que el tamaño de muestra adecuado varía según el estudio y el fenómeno que se está investigando. Para determinar cuándo se ha alcanzado la saturación de los datos, se deben establecer criterios de saturación. En este caso, la saturación se alcanzará después de analizar 35 artículos de la muestra inicial (muestra de análisis inicial) y 5 artículos consecutivos sin nuevos temas emergentes (criterio de parada). En relación con el análisis del contenido teórico, se clasificaron los constructos que permitían conocer el estado de los servicios públicos.

4. Resultados

En esta sección se presentarán los resultados obtenidos a través del análisis de muestreo por saturación en relación a la pregunta de investigación centrada en medir el estado de los servicios públicos. Teniendo en cuenta la información obtenida de la técnica PICOC aplicada, el análisis del muestreo por saturación se enfocó en identificar constructos que pudieran ser útiles en la medición del estado del servicio público y ayudaran en la selección de los criterios de inclusión y exclusión.

Durante el análisis de la muestra inicial de 35 artículos de investigación enfocados en medir el estado del servicio, se encontraron otras tipologías de artículos que se fueron descartando por no cumplir con la pregunta de investigación inicial. Estos artículos descartados se clasificaron en tres grupos. En primer lugar, se encontraron artículos que proporcionaban directrices para la evaluación, considerando efectos de priming, orden o contexto, lo que se denominó “ayuda al proceso de selección”. La segunda tipología se centraba en la conceptualización, agrupando los artículos que ofrecían un marco teórico sobre el tema a estudiar. Por último, artículos de meta-análisis. En la figura 2 se puede observar el reparto de artículos analizados por temática durante todo el proceso de muestreo.

Figura 2: Tipología de artículo



Después de analizar los 35 artículos de medida del muestreo inicial, se identificaron 21 constructos utilizados por los autores para medir el estado de los servicios públicos. Al analizar 5 artículos adicionales, se encontraron algunos artículos que se enfocaban en la conceptualización, los cuales fueron descartados, además de un nuevo constructo que se agregó al análisis. Se volvieron a analizar otros 5 artículos en los que no se identificaron nuevos constructos para medir, lo que indica que se alcanzó la saturación después de analizar

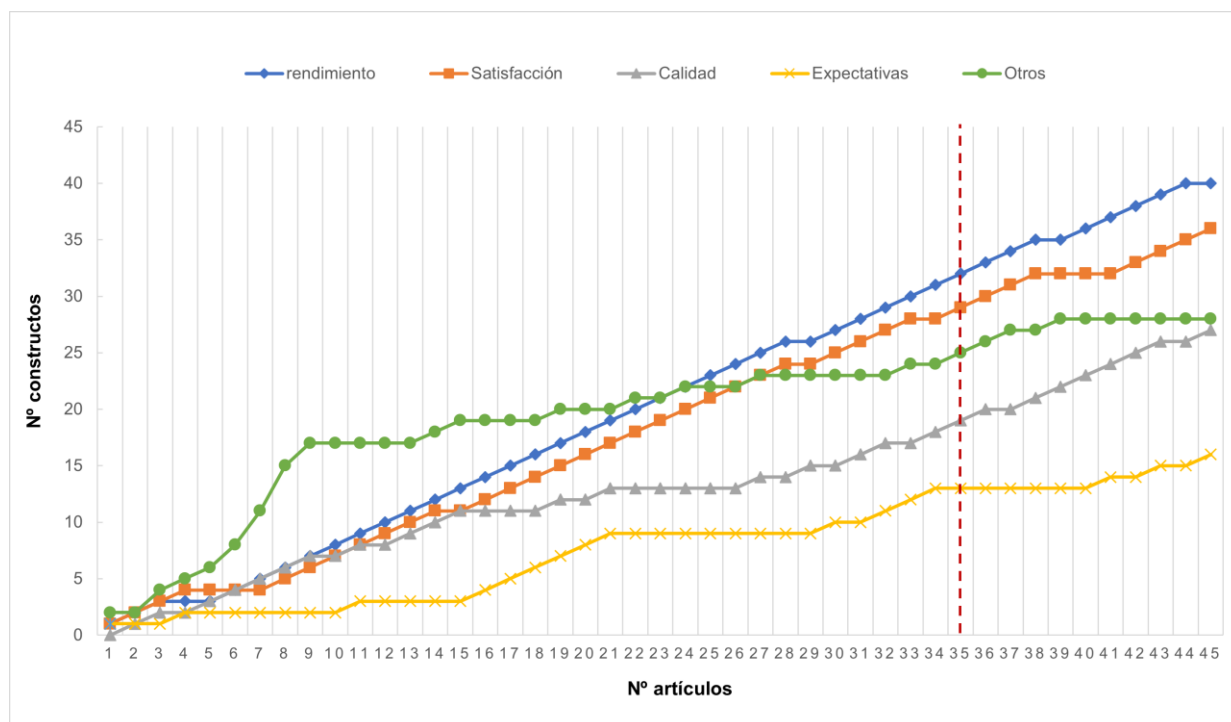
45 artículos de medida, de acuerdo con el criterio de parada. La tabla 4 muestra un listado de los constructos identificados en la investigación y el número de veces que aparecen.

Tabla 4: Constructos encontrados en la muestra por saturación

Accesibilidad	1
Buena gobernanza	1
Calidad	25
Capacidad de respuesta	1
Confianza	5
Corrupción	1
Cultura organizativa	1
Descentralización del gobierno	2
Eficiencia de costes	1
Ética en la administración pública	1
Expectativas	14
Felicidad de los ciudadanos	3
Intención de uso continuado	2
Lealtad	1
Normas de calidad	1
Opciones de respuesta	1
Politización de las organizaciones	1
Rendimiento percibido	40
Satisfacción	35
Seguridad	1
Uso de impuestos	2
Normas de calidad	1
Valor	2

Los constructos que aparecieron menos de 10 veces fueron agrupados en la categoría "Otros", ya que, al no aparecer con frecuencia en el análisis, no se les considera como constructos principales para medir el estado del servicio. En la figura 3 se puede observar la frecuencia acumulada de aparición de los constructos principales. Podemos observar el estado de la muestra inicial y como en los últimos cinco artículos no aparecen ningún constructo nuevo, sino que tan solo se repiten los constructos anteriormente analizados.

Figura 3: Frecuencia acumulada



4.1. Análisis de resultados

Tras el análisis de muestreo por saturación, en la tabla 3, se puede observar que los constructos más relevantes en el análisis fueron: rendimiento percibido, satisfacción, calidad de servicio y expectativas. Estos constructos aparecieron claramente destacados en comparación con los demás, sugiriendo que tienen un papel más importante en la medición del estado del servicio. En particular, el rendimiento percibido y la satisfacción destacaron por encima del resto, con 40 y 35 apariciones respectivamente.

Se podría pensar que el rendimiento tiene mayor relevancia debido a su frecuencia de aparición en los resultados. Sin embargo, en la literatura de autores como Van Ryzin (2013), Hjortskov, (2019), Jilke & Baekgaard (2020) y Kayacı (2022b) sugieren que la satisfacción de los usuarios es el elemento principal para mostrar el estado del servicio. Estos autores pueden tener diferentes formas de medir el estado del servicio, ya sea a través del modelo de expectativas-desconfirmación (percepción menos satisfacción) (Van Ryzin, 2006) o el modelo institucional que considera las evaluaciones de satisfacción como una representación directa del rendimiento real de los servicios públicos (Favero & Meier, 2013). Sin embargo, todos coinciden en la importancia de la satisfacción del usuario. Por otro lado, otros estudios refuerzan esta idea afirmando que la satisfacción es el resultado de la medida de varios constructos, entre los que habitualmente se encuentra el rendimiento percibido (Jilke & Baekgaard, 2020), además de otros constructos como pueden ser los resultados obtenidos en este estudio: las expectativas y la calidad (Hjortskov, 2020; Van De Walle & Van Ryzin, 2011). Por ello, la satisfacción parece ser el constructo más completo y que mejor mide el estado del servicio.

Teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas del estudio los criterios de inclusión y exclusión son los siguientes:

Criterios de inclusión:

- *Tipos de estudios:* estudios que utilizan el constructo de la satisfacción como medida para evaluar el estado del servicio público, Los estudios seleccionados también pueden presentar modelos, técnicas o herramientas o sugieren dimensiones o informes de evaluación que ayuden a la evaluación de los servicios públicos. No se imponen restricciones de idioma, fecha o estado de publicación...
- *Tipos de participantes:* deben involucrar obligatoriamente a ciudadanos que hayan tenido alguna relación con el servicio. Pueden considerarse también otros participantes de cualquier edad que se encuentren relacionados con el servicio.
- *Tipos de intervención:* Estudios relacionados con la medición del rendimiento de los servicios públicos, la satisfacción de los ciudadanos y su evaluación.
- *Contexto de estudio:* Estudios realizados en el ámbito de la administración pública y privada.

Criterios de exclusión:

- Estudios que solo midan constructos distintos a satisfacción para medir el estado del servicio público.
- Aquellos que midan la satisfacción de manera general sin compararla con otro elemento.
- Estudios que solo planteen la evaluación del servicio de manera conceptual.

5. Conclusiones

La realización de este estudio ha sido de gran ayuda para establecer unos criterios adecuados de inclusión y exclusión en la primera fase de una SLR. Sin embargo, su alcance es limitado, ya que solo abarca la primera fase de identificación y faltaría completar las fases de revisión, elegibilidad, inclusión y síntesis cualitativa. Por tanto, el proyecto aún está en curso y es fundamental llevar a cabo la revisión y análisis de los artículos para finalizar la investigación.

Además, si bien este estudio se centró únicamente en la medición del estado de los servicios en la administración pública, sería interesante ampliar el enfoque y buscar formas de medir el estado de cualquier tipo de servicio. Por esta razón, se han incluido en los criterios de inclusión los estudios que midan el estado de los servicios tanto en la administración pública como privada. Esto requeriría ampliar los criterios de búsqueda y agregar nuevos artículos a la investigación, lo que podría aportar nuevas visiones y planteamientos.

6. Referencias

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Charbonneau, É., Kim, Y., & Henderson, A. C. (2014). New development: Reintroducing the zone of indifference: Disengaging the cogs of public service performance and citizen satisfaction. *Public Money and Management*, 34(4), 305–308.
<https://doi.org/10.1080/09540962.2014.920205>
- Favero, N., & Meier, K. J. (2013). Evaluating Urban Public Schools: Parents, Teachers, and State Assessments. *Public Administration Review*, 73(3), 401–412.
<https://doi.org/10.1111/puar.12022>
- Francis, J. J., Johnston, M., Robertson, C., Glidewell, L., Entwistle, V., Eccles, M. P., & Grimshaw, J. M. (2010). What is an adequate sample size? Operationalising data

saturation for theory-based interview studies. *Psychology and Health*, 25(10), 1229–1245. <https://doi.org/10.1080/08870440903194015>

Gregory Ferrel Lowe, & Jo Bardoel. (2007). From Public Service Broadcasting to Public Service Media.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications.

Hailu, A. G., & Shifare, H. G. (2019). Service Delivery and Customer Satisfaction in the Public Service Sector: An Ethiopian Experience. <https://doi.org/10.7176/PPAR>

Hjortskov, M. (2019). Citizen Expectations and Satisfaction Over Time: Findings From a Large Sample Panel Survey of Public School Parents in Denmark. *American Review of Public Administration*, 49(3), 353–371. <https://doi.org/10.1177/0275074018765822>

Hjortskov, M. (2020). Interpreting expectations: Normative and predictive expectations from the citizens' viewpoint. *Journal of Behavioral Public Administration*, 3(1). <https://doi.org/10.30636/jbpa.31.72>

Jilke, S., & Baekgaard, M. (2020). The political psychology of citizen satisfaction: Does functional responsibility matter? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 130–143. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz012>

Kayacı, M. (2022a). Citizens' Perceptions of Public Administration Ethics, Public Service Quality and Politicization of Public Organizations: A Study in Diyarbakır. *Siyasal: Journal of Political Sciences*, 31(2), 349–367. <https://doi.org/10.26650/siyasal.2022.31.1069278>

Kayacı, M. (2022b). Citizens' Perceptions of Public Administration Ethics, Public Service Quality and Politicization of Public Organizations: A Study in Diyarbakır. *Siyasal: Journal of Political Sciences*, 31(2), 349–367. <https://doi.org/10.26650/siyasal.2022.31.1069278>

Kitchenham, B., & Brereton, P. (2013). A systematic review of systematic review process research in software engineering. In *Information and Software Technology* (Vol. 55, Issue 12, pp. 2049–2075). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2013.07.010>

Lamsal, B. P., & Kumar Gupta, A. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? 78 Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*. <https://doi.org/10.30589/pgr>

Lehtinen, U. and Lehtinen, J.R. (1982) A Study of Quality Dimensions. *Service Management Institute*, 5, 25-32.

Liberati, A., Altman, D. G., Tetzlaff, J., Mulrow, C., Gøtzsche, P. C., Ioannidis, J. P. A., Clarke, M., Devereaux, P. J., Kleijnen, J., & Moher, D. (2009). The PRISMA statement for reporting systematic reviews and meta-analyses of studies that evaluate health care interventions: Explanation and elaboration. In *PLoS Medicine* (Vol. 6, Issue 7). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000100>

Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., Altman, D., Antes, G., Atkins, D., Barbour, V., Barrowman, N., Berlin, J. A., Clark, J., Clarke, M., Cook, D., D'Amico, R., Deeks, J. J., Devereaux, P. J., Dickersin, K., Egger, M., Ernst, E., ... Tugwell, P. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. In *PLoS Medicine* (Vol. 6, Issue 7). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>

- Oficina de organización y servicios generales Ayuntamiento de Zaragoza. (2022). Barómetro semestral de los servicios municipales de la ciudad de Zaragoza. Informe de resultados 2o semestre 2022.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2006). Systematic Reviews in the Social Sciences A PRACTICAL GUIDE.
- Prasad, R. K. (2022). Service quality measures: systematic literature review and future research directions. 15.
- Valerievna Matraeva, L., Valerievna Kaurova, O., Nikolaevich Maloletko, A., & Sergeevna Vasiutna, E. (2020). Conceptual Model to measure Public Service Quality and Service Satisfaction: Russian Practice.
- Van De Walle, S., & Van Ryzin, G. G. (2011). The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment. *Public Administration*, 89(4), 1436–1450. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. In *Journal of Public Administration Research and Theory* (Vol. 16, Issue 4, pp. 599–611). <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
- Van Ryzin, G. G. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597–614. <https://doi.org/10.1002/pam.21702>
- Wu, H. C., Cheng, C. C., & Ai, C. H. (2016). A study of exhibition service quality, perceived value, emotion, satisfaction, and behavioral intentions. *Event Management*, 20(4), 565–591. <https://doi.org/10.3727/152599516X14745497664514>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill/Irwi

Comunicación alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

