

Guia pràctica: La competitivitat en els serveis

1/ EL REPTE: DE LA INTUÏCIÓ A L'ESTRATÈGIA

Connectar amb el problema del dia a dia i oferir una solució

Pressupost tallat

~~Aparcament~~

Pressió política

Opinions contraposades

Intuïció?

Neteja

Incertesa

Desconfiança

Molta feina!

Queixes

Seguretat

Pla de xoc

**Metodologia
QFD**

1. Escoltar activament



Dades reals de ciutadans i empreses, eliminant els rumors i les percepcions.



2. Prioritzar matemàticament



Identificar objectivament quines accions tindran més impacte en la competitivitat del territori.



3. Invertir amb criteri



Assignar els recursos limitats exactament on són necessaris, maximitzant el retorn social.



Cada any, els responsables locals i les empreses de serveis prenen decisions sobre on invertir els recursos limitats. **Intuïció? Pressió social? Opinió?**

La metodologia QFD aplicada al territori permet transformar la veu ciutadana i empresarial en un **full de ruta operatiu**. No es tracta només de saber si estan satisfets, sinó de saber **quina acció tindrà més impacte** en la seva competitivitat.

Decidir amb intuïció és arriscat. Decidir amb dades és segur.

2/ COM HO FEM?: EL "SECRET" DE LA MATRIU

Metodologia QFD aplicada a la Competitivitat Municipal

A diferència d'una enquesta tradicional, creuem dues dimensions per eliminar el "soroll" i centrar-nos en el que realment importa:



1. Marca territorial

2. Innovació

3. Clúster



**IMPORTÀNCIA ESTRATÈGICA
(EL QUÈ)**

Què és el que realment fa competitiu el municipi? Ens basem en models consolidats (Porter i Mauvousin) per definir les àrees clau.

IMPACTE DE L'ACCIÓ

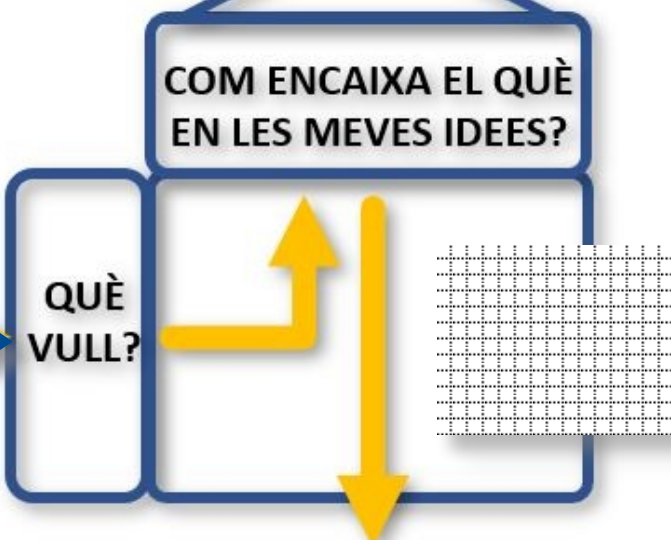
(EL COM)

Quines mesures (formació, infraestructura, fiscals) milloren realment aquests aspectes? Avaluem la capacitat de resolució de cada acció.



**COM ENCAIXA EL QUÈ
EN LES MEVES IDEES?**

**QUÈ
VULL?**



LES MILLORS IDEES



EL RESULTAT

Saber exactament quina acció soluciona més problemes.

Ex: Crear una "Finestreta Única" (Acció), elimina "Barreres d'entrada" (Problema) i potencia la "Marca Territorial" (Estratègia).

3/ QUÈ PODEM PREGUNTAR?

EL CATÀLEG D'OPORTUNITATS

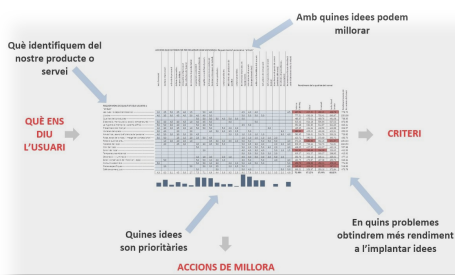
Detectar mancances per anticipar la solució.
Les dades per provocar la imaginació.

Transformem dades tècniques en preguntes estratègiques. Ajudant als responsables municipals a identificar punts de dolor abans de prendre decisions d'inversió.

62 Variables Analitzades

5 Àrees Estratègiques

100% Decisions Basades en Dades



○ Sòl i Espais (Codi Vermell)

"El nostre sòl industrial és una oportunitat o un fre? Tenim les naus que el mercat demana o les que nosaltres vam fer fa 20 anys?"



Tramitació i Confiança

"Som un municipi fàcil per fer negocis? Un permís d'obertura és un tràmit àgil o espanta la inversió?"



🚀 Innovació i Xarxa (El Futur)

"Les nostres empreses estan soles o connectades? Tenim un ecosistema que comparteix coneixement o només compten amb nosaltres per pagar la llum?"



Rendibilitat i Costos (Compte de Resultats)

"És rendible instal·lar-se aquí? Els nostres impostos i costos energètics competeixen o fan fugir la renda cap al municipi veí?"



○ Marca i Reputació (Orgull Municipal)

"El nom del nostre municipi ven? Potenciem les nostres coses bones?"



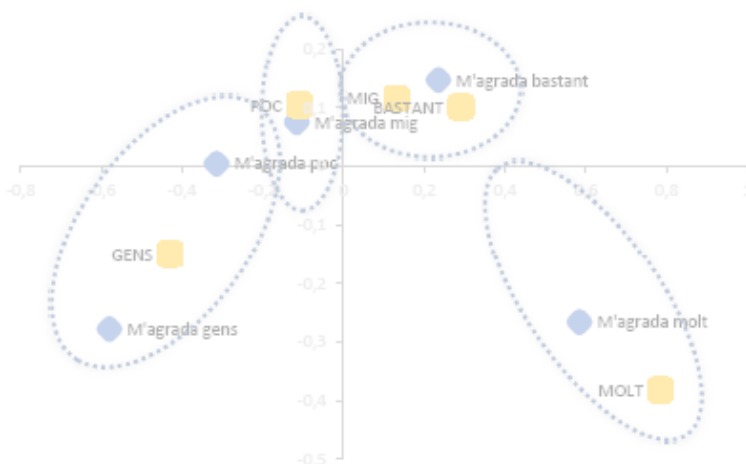
4/ PER A QUI HO FEM?

ESTRATÈGIA I VISIÓ: SEGMENTACIÓ I MÀRQUETING

La potència de l'anàlisi estadística: Correspondència de variables.

🎯 OBJECTIU

Mostrar com una enquesta QFD permet conèixer profundament l'usuari, identificant que no tots els ciutadans busquen el mateix, i permetent una gestió de precisió.



Dos exemples, dos objectius:



EL NOU EMPRENEDOR



#Rapidesa

Resposta àgil en llicències



#FinestretaÚnica

Simplificació de tràmits



#Connectivitat

Fibra òptica i espais wifi



L'EMPRESA CONSOLIDADA



#Sostenibilitat

Eficiència energètica



#Infraestructures

Accessos i comunicacions



#Seguretat

Estabilitat jurídica

No tots els col·lectius busquen el mateix

Una enquesta QFD et permet identificar necessitats ocultes i evitar la "mitjana general" que no satisfà a ningú:

- ✓ **Discriminació positiva:** Prioritzar les accions que el teixit comercial valora per sobre de les que valora la indústria, o viceversa, segons l'estratègia del municipi.
- ✓ **Integració:** Detectar les necessitats diferents dels diferents col·lectius per dissenyar polítiques adaptades.
- ✓ **Oportunitats:** Descobrir on hi ha buits de mercat que els serveis que es donen poden cobrir per generar fidelitat.

5/ EL RESULTAT: EL PLA D'ACCIÓ DE LA INCERTESA AL FULL DE RUTA

Transformar dades en decisions.

↑ RESULTAT

Al final disposem d'un informe executiu que diu exactament: 'Si invertim en A, satisfarem el 60% de les demandes estratègiques del municipi'.

Aquest és el poder del QFD: transformar opinions disperses en una full de ruta inqüestionable. Les dades ens les proporciona l'usuari i amb elles farem les decisions correctes. Les inversions es converteixen en un impuls mesurable per a la competitivitat del territori.

TOP 5 PRIORITATS D'ACCIÓ

1. Crear Catàleg Digital de Sòl

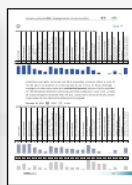
Soluciona: Op...



IMPACTE CRÍTIC

2. Bonificació

Soluciona: Costes d'entrada altes per a noves empreses



IMPACTE ALT

3. Pla de M...

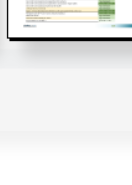
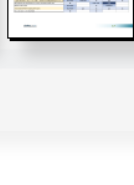
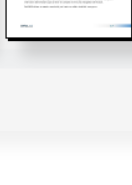
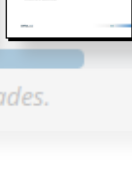
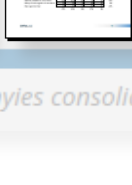
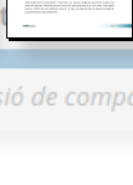
Soluciona: Des...



IMPACTE MITJÀ-ALT

4. Agilització de Licències

Soluciona: Bar...



IMPACTE MITJÀ

5. Program...

Soluciona: Risc de desinversió de companyies consolidades.



IMPACTE ESTRATÈGIC