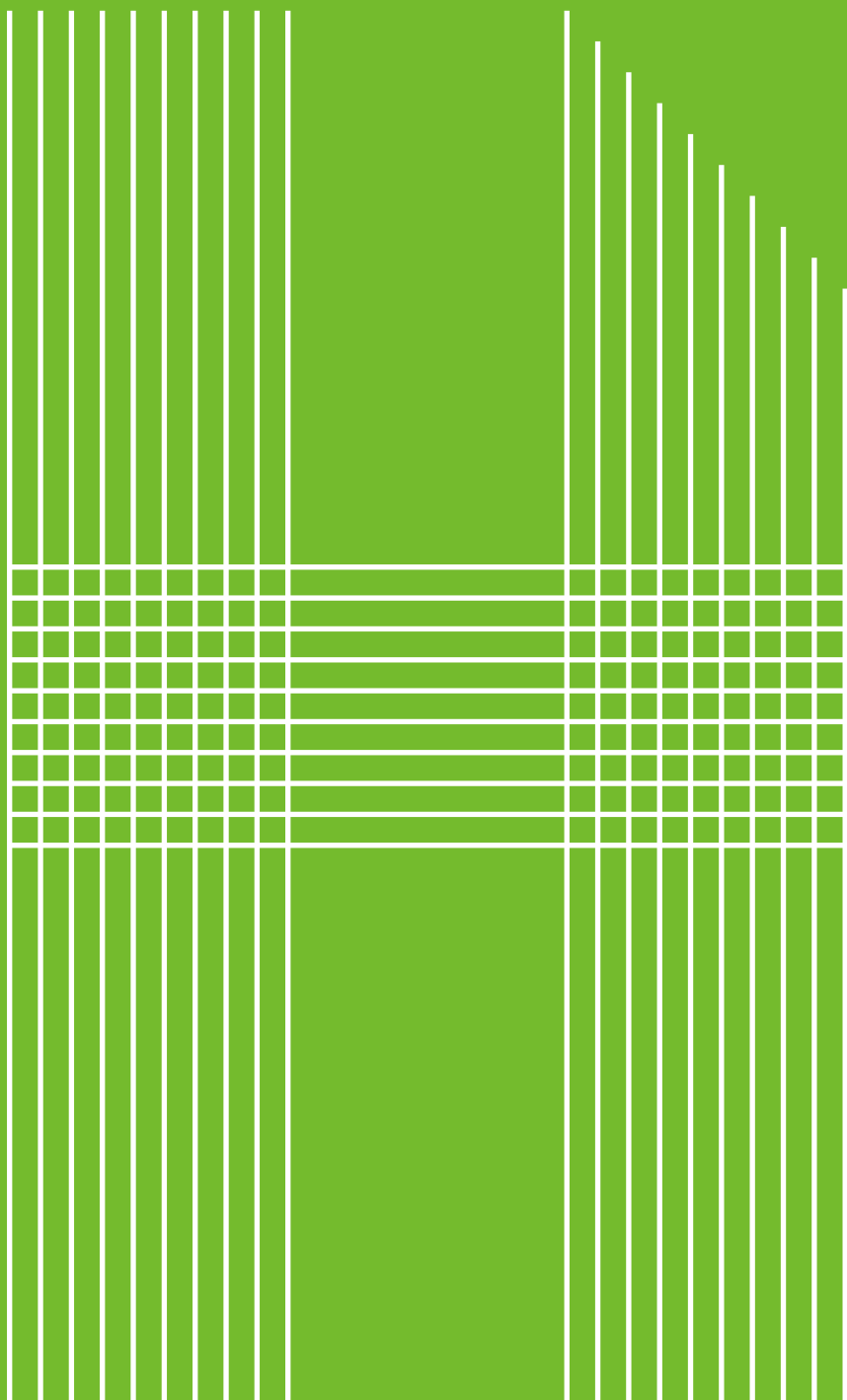


# SATISFACCIÓN DAS USUARIAS E USUARIOS

---

MC-05 P1: Anexo 2



## FICHA TÉCNICA DO DESEÑO DA ACTIVIDADE DE AVALIACIÓN

Referencia	Grupo de interese para avaliar (usuarias/os)	Aspecto para avaliar	Responsable da actividade
-			

Previsións temporais		Metodoloxía de medición	
Período(s) de recollida de datos	Prazo de presentación dos resultados	Método de medición	Técnica de recollida de datos

Obxectivos da avaliación

Recursos necesarios que se empregan

Datos técnicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poboación</b></li> <li>• <b>Criterios de selección (da mostra, das persoas entrevistadas ou das persoas participantes)</b></li> <li>• <b>Tamaño da mostra (no seu caso, númro de persoas entrevistadas ou número de participantes e reunións)</b></li> <li>• <b>Técnica de grupo</b></li> <li>• <b>Modelo de medición</b></li> <li>• <b>Metodoloxía para a recollida de datos</b></li> <li>• <b>Guión ou cuestionario</b></li> <li>• <b>Referencias comparativas</b></li> <li>• <b>Modo de presentación dos resultados</b></li> <li>• <b>Outros</b></li> </ul>

Elaboración (responsable da actividade de avaliación)	Validación
Data e sinatura	Data e sinatura

## INSTRUCCIÓNS PARA CUBRIR A FICHA TÉCNICA DA ACTIVIDADE DE AVALIACIÓN

Ademais dos datos que xa están recollidos no PAESU (anexo 1), deberán especificarse os DATOS TÉCNICOS mínimos en función da metodoloxía de avaliación utilizada:

### a) Entrevista estruturada

- Poboación.- Descrición da poboación usuaria da avaliación (servizos prestados, satisfacción...) tanto desde o punto de vista cualitativo como cuantitativo, que potencialmente se pode entrevistar.
- Criterios de selección das persoas entrevistadas.- Se as entrevistas non se fan sobre toda a poboación, indíquense os criterios de selección das persoas entrevistadas: usuarias/os claves, representantes de organizacións de usuarios/as, segmentacións, etc, diferenciando, sempre que sexa posible, por sexos.
- Número de persoas entrevistadas.-
- Modelo de medición.- Dimensións e ítems que se pretenden seguir, podendo empregarse modelos estendidos como SERVQUAL ou SERVPREF.
- Guión para a entrevista.- Xuntarse o guión das preguntas ou o cuestionario cos ítems sobre os que se recollerá a información e a escala de valoración da insatisfacción-satisfacción, de ser o caso.
- Referencias comparativas.- Se se pretende facer unha análise comparativa temporal ou con outros ámbitos, indíquense as avaliacións anteriores realizadas ou obxecto de comparación.
- Modo de presentación dos resultados.- Indicar o tipo de informe de avaliación que se pretende realizar, os modos de difusión do informe previstos, as persoas destinatarias e, se procede, a forma de acceder aos datos.
- Outros.- Incluír calquera outro aspecto relevante para definir a avaliación non incluído nos puntos anteriores.

### b) Grupos de discusión

- Poboación.- Descrición da poboación usuaria da avaliación (servizos prestados, satisfacción...) tanto desde o punto de vista cualitativo como cuantitativo, que potencialmente pode participar nos grupos.
- Criterios de selección das persoas participantes.- Se as persoas participantes non son toda a poboación, débense indicar os criterios de selección de participantes: usuarias/os claves, representantes de organizacións de usuarios/as, segmentacións, etc., diferenciando, sempre que sexa posible, por sexos.
- Número de persoas participantes e número de reunións.-
- Técnica de grupo.- Forma de desenvolvemento do debate ou entrevista: sen presenza física (Delphi), grupo focalizado, grupo nominal etc.
- Modelo de medición.- Dimensións e ítems que se pretenden seguir, podendo empregarse modelos estendidos como SERVQUAL o SERVPREF.
- Guión ou cuestionario.- Xuntarse o guión de preguntas ou o cuestionario cos ítems sobre os que se recollerá a información e a escala de valoración da insatisfacción-satisfacción, de ser o caso.
- Referencias comparativas.- Se se pretende facer unha análise comparativa temporal ou con outros ámbitos, indíquense as avaliacións anteriores realizadas ou obxecto de comparación.

- Modo de presentación dos resultados.- Indicar o tipo de informe de avaliación que se pretende realizar, os modos de difusión do informe previstos, as persoas destinatarias e, se procede, a forma de acceder aos datos.
- Outros.- Incluir calquera outro aspecto relevante para definir a avaliación non incluído nos puntos anteriores.

## c) Enquisa con mostraxe

- Poboación.- Descrición da poboación usuaria da avaliación (servizos prestados, satisfacción...) tanto desde o punto de vista cualitativo como cuantitativo, que potencialmente pode ser seleccionada para a enquisa.
- Criterios de selección da mostra.- Se a recollida dos datos non se realiza sobre toda a poboación e se se vai realizar unha mostraxe, indique os criterios de selección: aleatorio simple, aleatorio estratificado, cotas, conveniencia etc., diferenciando, sempre que sexa posible, por sexos.
- Tamaño da mostra.- Número de persoas usuarias sobre os que se pretende realizar a recollida dos datos, tendo en conta a poboación e o grao de precisión que se teña por obxectivo.
- Modelo de medición.- Dimensións e ítems que se pretenden seguir, podendo empregarse modelos estendidos como SERVQUAL ou SERVPREF.
- Metodoloxía para a recollida dos datos.- Indicar a forma de administración do cuestionario: web, entrevista persoal, telefónica, cuestionario postal, correo electrónico etc.
- Cuestionario.- Xuntarase o cuestionario cos ítems sobre os que recollerá información e a escala de valoración da insatisfacción-satisfacción, como por exemplo: Likert, diferencial semántico, SIMALTO, etc. Poden empregarse varios.
- Referencias comparativas.- Se se pretende facer unha análise comparativo temporal ou con outras unidades ou organizacións, cómpre indicar a fonte dos datos: enquisas anteriores realizadas, datos para un benchmarking, etc.
- Modo de presentación dos resultados.- Indicar o tipo de informe de avaliación que se pretende realizar, os modos de difusión do informe previstos, as persoas destinatarias e, se procede, a forma de acceder aos datos.
- Outros.- Incluir calquera outro aspecto relevante para definir a avaliación non incluído nos puntos anteriores.

## d) Enquisa permanente sen mostraxe

- Poboación.- Descrición da poboación usuaria da avaliación (servizos prestados, satisfacción...) tanto desde o punto de vista cualitativo como cuantitativo, a quen vai dirixida a enquisa, diferenciando, sempre que sexa posible, por sexos.
- Modelo de medición.- Dimensións e ítems que se pretenden seguir, podendo empregarse modelos estendidos como SERVQUAL ou SERVPREF.
- Metodoloxía para a recollida dos datos.- Indicar a forma de administración do cuestionario: web, entrevista persoal, telefónica, cuestionario postal, correo electrónico etc.
- Cuestionario.- Xuntarase o cuestionario cos ítems sobre os que se recollerá a información e a escala de valoración da insatisfacción-satisfacción, como por exemplo: Likert, diferencial semántico, SIMALTO etc. Poden empregarse varios.

- Referencias comparativas.- Se se pretende facer unha análise comparativa temporal ou con outras unidades ou organizacións, cómpre indicar a fonte dos datos: enquisas anteriores realizadas, datos para un benchmarking, etc.
- Modo de presentación dos resultados.- Indicar o tipo de informe de avaliación que se pretende realizar, os modos de difusión do informe previstos, as persoas destinatarias e, se procede, a forma de acceder aos datos.
- Outros.- Incluir calquera outro aspecto relevante para definir a avaliación non recollido nos puntos anteriores.