

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 de 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"> • Poboación • Criterios de selección (da mostra, das persoas entrevistadas ou das persoas participantes) • Tamaño da mostra (no seu caso, número de persoas entrevistadas ou número de participantes e reunións) • Técnica de grupo • Modelo de medición • Metodoloxía para a recollida de datos • Guión ou cuestionario • Referencias comparativas • Modo de presentación dos resultados • Outros |

| 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.- Incluír 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.- Xuntarse 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.- Incluír 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.- Xuntarse 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.