

FICHA TÉCNICA DEL DISEÑO DE LA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

Referencia	Grupo de interés a evaluar (usuarios/as)	Aspecto a evaluar	Responsable da activiad
-			

Previsiones temporales		Metodología de medición	
Período(s) de recogida de datos	Plazo de presentación de los resultados	Método de medición	Técnica de recogida de datos

Objetivos de la evaluación

Recursos necesarios a utilizar

Datos técnicos
<ul style="list-style-type: none"> • Población • Criterios de selección (de la muestra, de las personas entrevistadas o de las personas participantes) • Tamaño de la muestra (en su caso, número de personas entrevistadas o número de participantes y reuniones) • Técnica de grupo • Modelo de medición • Metodología para la recogida de datos • Guión o cuestionario • Referencias comparativas • Modo de presentación de los resultados • Otros

Elaboración (responsable de la actividad de evaluación)	Validación
Fecha y firma	Fecha y firma

INSTRUCCIONES PARA CUBRIR LA FICHA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

Además de los datos que ya están recogidos en el PAESU (anexo 1), deberán especificarse los DATOS

TÉCNICOS mínimos en función de la metodología de evaluación utilizada:

a) Entrevista estructurada

- Población.- Descripción de la población usuaria de la evaluación (servicios prestados, satisfacción...) tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, que potencialmente se puede entrevistar.
- Criterios de selección de las personas entrevistadas.- Si las entrevistas no se hacen sobre toda la población, indicar los criterios de selección de las personas entrevistadas: usuarios/as claves, representantes de organizaciones de usuarias/os, segmentaciones, etc., diferenciando, siempre que sea posible, por sexos.
- Número de personas entrevistadas.-
- Modelo de medición.- Dimensiones e ítems que se pretenden seguir, pudiendo utilizarse modelos extendidos como SERVQUAL o SERVPREF.
- Guion para la entrevista.- Se adjuntará el guion de las preguntas o el cuestionario con los ítems sobre los que se recogerá información y la escala de valoración de la insatisfacción-satisfacción, si fuera el caso.
- Referencias comparativas.- Si se pretende hacer un análisis comparativo temporal o con otros ámbitos, indicar las evaluaciones anteriores realizadas u objeto de comparación.
- Modo de presentación de los resultados.- Indicar el tipo de informe de evaluación que se pretende realizar, los modos de difusión del informe previstos, las personas destinatarias y, si procede, la forma de acceder a los datos.
- Otros.- Incluir cualquier otro aspecto relevante para definir la evaluación no incluido en los puntos anteriores.

b) Grupos de discusión

- Población.- Descripción de la población usuaria de la evaluación (servicios prestados, satisfacción...) tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, que potencialmente puede participar en los grupos.
- Criterios de selección de las personas participantes.- Si las personas participantes no son toda la población, indicar los criterios de selección de participantes: usuarias/os claves, representantes de organizaciones de usuarias/os, segmentaciones, etc., diferenciando, siempre que sea posible, por sexos.
- Número de personas participantes y número de reuniones.-
- Técnica grupal.- Forma de desarrollo del debate o entrevista: sin presencia física (Delphi), grupo focalizado, grupo nominal, etc.
- Modelo de medición.- Dimensiones e ítems que se pretende seguir, pudiendo utilizarse modelos extendidos como SERVQUAL o SERVPREF.
- Guion o cuestionario.- Se adjuntará el guion de preguntas o el cuestionario con los ítems sobre los que se recogerá información y la escala de valoración de la insatisfacción-satisfacción si fuera el caso.
- Referencias comparativas.- Si se pretende hacer un análisis comparativo temporal o con otros ámbitos, indicar las evaluaciones anteriores realizadas u objeto de comparación.
- Modo de presentación de los resultados.- Indicar el tipo de informe de evaluación que se pretende realizar, los modos de difusión del informe previstos, las personas destinatarias y, si procede, la forma de acceder a los datos.
- Otros.- Incluir cualquier otro aspecto relevante para definir la evaluación no incluido en los puntos anteriores.

c) Encuesta con muestreo

- Población.- Descripción de la población usuaria de la evaluación (servicios prestados, satisfacción...) tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, que potencialmente puede ser seleccionada para la encuesta, diferenciando, siempre que sea posible, por sexos.
- Criterios de selección de la muestra.- Si la recogida de datos no se realiza sobre toda la población y si se va a realizar un muestreo, indicar los criterios de selección: aleatorio simple, aleatorio estratificado, cuotas, conveniencia, etc., diferenciando, siempre que sea posible, por sexos.
- Tamaño de la muestra.- Número de personas usuarias sobre los que se pretende realizar la recogida de

datos, teniendo en cuenta la población y el nivel de precisión que se tenga por objetivo.

- Modelo de medición.- Dimensiones e ítems que se pretende seguir, pudiendo utilizarse modelos extendidos como SERVQUAL o SERVPREF.
- Metodología para la recogida de datos.- Indicar la forma de administración del cuestionario: web, entrevista personal, telefónica, cuestionario postal, correo electrónico, etc.
- Cuestionario.- Se adjuntará el cuestionario con los ítems sobre los que se recogerá información y la escala de valoración de la insatisfacción-satisfacción, como por ejemplo: Likert, diferencial semántico, SIMALTO, etc. Pueden llegar a utilizarse varios.
- Referencias comparativas.- Sí se pretende hacer un análisis comparativo temporal o con otras unidades u organizaciones, indicar la fuente de los datos: encuestas anteriores realizadas, datos para un benchmarking, etc.
- Modo de presentación de los resultados.- Indicar el tipo de informe de evaluación que se pretende realizar, los modos de difusión del informe previstos, las personas destinatarias y, si procede, la forma de acceder a los datos.
- Otros.- Incluir cualquier otro aspecto relevante para definir la evaluación no incluido en los puntos anteriores.

d) Encuesta permanente sin muestreo

- Población.- Descripción de la población usuaria de la evaluación (servicios prestados, satisfacción...) tanto desde el punto de vista cualitativo como cuantitativo, a quien va dirigida la encuesta, diferenciando, siempre que sea posible, por sexos.
- Modelo de medición.- Dimensiones e ítems que se pretende seguir, pudiendo utilizarse modelos extendidos como SERVQUAL o SERVPREF.
- Metodología para la recogida de datos.- Indicar la forma de administración del cuestionario: web, entrevista personal, telefónica, cuestionario postal, correo electrónico, etc.
- Cuestionario.- Se adjuntará el cuestionario con los ítems sobre los que se recogerá información y la escala de valoración de la insatisfacción-satisfacción, como por ejemplo: Likert, diferencial semántico, SIMALTO, etc. Pueden llegar a utilizarse varios.
- Referencias comparativas.- Sí se pretende hacer un análisis comparativo temporal o con otras unidades u organizaciones, indicar la fuente de los datos: encuestas anteriores realizadas, datos para un benchmarking, etc.
- Modo de presentación de los resultados.- Indicar el tipo de informe de evaluación que se pretende realizar, los modos de difusión del informe previstos, las personas destinatarias y, si procede, la forma de acceder a los datos.
- Otros.- Incluir cualquier otro aspecto relevante para definir la evaluación no recogido en los puntos anteriores.