

Satisfacción das usuarias e usuarios do Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais (MATIASS)

Ana M.^a Fungueiriño Carneiro. Graduada en Traballo Social. MATIASS

RESUMO

O presente traballo é froito da investigación realizada no marco do curso ponte para a obtención da titulación do grao en Traballo Social, na Escola Universitaria de Traballo Social de Santiago de Compostela, co propósito de coñecer o grao de satisfacción dos/das usuarios/as do MATIASS co servizo e a súa percepción de necesidades de información.

Non cabe dúbida de que a satisfacción das persoas usuarias dun servizo é o indicador máis importante da calidade deste e de que as TIC aplicadas ás funcións do/da traballador/a social, constitúen unha ferramenta óptima para a xestión da información no traballo diario das/dos profesionais.

Porén, a avaliación da calidade MATIASS a través da percepción das/dos usuarias/os precisaba dun modelo axeitado para a medición de servizos en entorno web, con apenas referencias no eido dos servizos sociais, polo que, con este estudo se pretende ademais achegar unha experiencia para a avaliación da satisfacción das e dos profesionais, aplicando un instrumento adaptado do modelo Webqual, de maneira que os seus resultados poidan ser útiles e comparables ao longo do tempo.

PALABRAS CLAVE:

Satisfacción, calidade, TIC, webqual, avaliación.

RESUMEN

El presente trabajo es fruto de la investigación realizada en el marco del curso puente para la obtención de la titulación del Grado en Trabajo Social en la Escuela de Trabajo Social de Santiago de Compostela, con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los/de las usuarios/las del MATIASS con el servicio y su percepción de necesidades de información.

No cabe duda de que la satisfacción de las personas usuarias de un servicio es el indicador más importante de la calidad del mismo y de que las TIC aplicadas a las funciones del trabajador/la social, constituyen una herramienta excelente para la gestión de la información en el trabajo diario de las/de los profesionales.

Sin embargo, la evaluación de la calidad del MATIASS a través de la percepción de las/los usuarias/los precisaba de un modelo adecuado para la medición de servicios en entorno web, con apenas referencias en el campo de los servicios sociales, por lo que, con este estudio se pretende además aportar una experiencia para la evaluación de la satisfacción de los y las profesionales, aplicando un instrumento adaptado del modelo Webqual, de manera que sus resultados puedan ser útiles y comparables a lo largo del tiempo.

PALABRAS CLAVE:

Satisfacción, calidad, TIC, webqual, evaluación.

ABSTRACT

This essay presents the results of the research work carried out during my transition year to obtain the Certificate for the Degree in Social Work; and its goal is to establish the degree of satisfaction of the users attending the MATIASS social work services, as well as their perception of the information needs.

In fact, the degree of satisfaction of the users of social services is the most important indicator of the quality of such services and it proves that the ICT applied by social workers are an excellent tool for them to manage information at work on a daily basis.

Yet, in order to assess the quality of the website on Social Services *Manual de Trabajo, Información y Asesoramiento en Servicios Sociales - MATIASS* through the perception of its users, it was necessary to use a model that would make it possible to evaluate the services offered through web environments, something rather unprecedented in the area of social services. Thus, this study is also aimed at providing grounds for the assessment of the satisfaction of professionals in this area by applying an instrument adapted from the Webqual model, so that its results may be useful and comparable in the long term.

KEYWORDS:

Satisfaction, quality, ICT, Webqual, evaluation, web services.

INTRODUCCIÓN

Tal como se recolle na páxina web da Consellería de Traballo e Benestar ¹, MATIASS (Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais) presta información sobre prestacións e recursos sociais, soportes documentais, pautas e metodoloxía de traballo social, convocatorias de axudas nas diferentes áreas de actuación, solicitudes, exemplos prácticos, formación, lexislación, así como enderezos de interese, enlaces con internet, novidades etc.

Ao mesmo tempo serve como instrumento de traballo social operativo e axustado á realidade unificando criterios de actuación dos/das traballadores/as sociais atendendo aos criterios da lexislación vixente.

Non só é unha guía de recursos que axiliza o acceso á informacións sobre servizos sociais, senón que tamén lle facilita ao profesional a tarefa de tramitación e xestión de recursos sociais, constitúe unha ferramenta de traballo adaptada ás necesidades do/da profesional e actualizada diariamente e propicia así a calidade e eficacia na resposta aos usuarios.

Os requisitos de acceso son:

- Profesionais técnicos dos servizos sociais comunitarios, de atención especializada e de entidades de iniciativa social inscritas como prestadoras de servizos sociais.
- Dispoñer dun equipo informático axeitado para a utilización deste manual, sito na oficina do profesional.
- Estes equipos informáticos terán conexión a rede internet ou intranet da Xunta.

No departamento de servizos sociais deberá haber un traballador social responsable da chave.

Trátase dun servizo, destinado principalmente aos profesionais do traballo social dos equipos de servizos sociais comunitarios de Galicia, ao que tamén poden ter acceso desde o ano 2006 as traballadoras e traballadores sociais que desenvolvan a súa actividade profesional en entidades prestadoras de servizos sociais doutros ámbitos de actuación (discapacidade, maiores, empresas prestadoras de SAF...) así como en servizos sociais especializados ou no sistema de saúde.

Está financiado integramente pola Consellería de Traballo e Benestar e prestado en colaboración co Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia (COTSG) organismo responsable da actualización de contidos e mantemento da aplicación mediante un contrato para esta finalidade, como instrumento

¹ <http://benestar.xunta.es/web/portal/recursos-matiass>

de información, apoio tecnolóxico, asesoramento técnico e formación contínua das traballadoras e traballadores sociais dos servizos sociais. Ademais o COTSG é a entidade que xa colaborou coa Xunta para crear no seu día o MATIASS.

Nos últimos anos as administracións involucráronse de maneira determinante na mellora da calidade a través de multitude de proxectos: plans de calidade, cartas de servizos, certificacións de calidade etc. Todos eles teñen o común denominador de introducir melloras na xestión dos servizos, nos procesos e nos resultados, dirixidas a incrementar a satisfacción da cidadanía e o axuste ás súas necesidades e expectativas. Polo tanto, a medición da satisfacción é un aspecto clave que é preciso incorporar ao día a día da xestión dos servizos desde a perspectiva da calidade.

Un estudo prospectivo da Deputación da Coruña realizado coa metodoloxía Delphi no ano 2005, no marco do deseño do Plan estratéxico de servizos sociais 2006-2010, reflectía un alto nivel de acordo por parte dos profesionais dos servizos sociais comunitarios cunha media ponderada de 5 sobre unha puntuación máxima de 6 con que este servizo era unha ferramenta óptima para o logro dos obxectivos das unidades de traballo social (UTS) a través das TIC. (Caamaño et al., 2007)

Como compromiso coa calidade na prestación deste servizo considerábase necesario avanzar na medición da satisfacción das profesionais usuarias e usuarios do MATIASS co obxecto de poder orientar con maior precisión a xestión desta ferramenta cara unha mellora continua. Era necesario tamén partir dun criterio metodolóxico que orientara a elección dun instrumento de medición acorde cos parámetros de referencia nesta materia, de maneira que os seus resultados poidan ser útiles e comparables ao longo do tempo.

Co presente traballo preténdense abordar e resolver ambas as dúas cuestións e sentar as bases de futuras avaliacións que, pola súa vez permitan un seguimento da evolución dos resultados e das áreas de mellora identificadas.

I. MARCO TEÓRICO

I.1. Orixe e evolución do MATIASS

O MATIAS naceu a raíz do sentir das traballadoras e traballadores sociais dos servizos sociais comunitarios (antes chamados de atención primaria) dos concellos que lle transmitiron ao COTSG o illamento, sobre todo nas zonas rurais, o volume de traballo e a falta de apoio administrativo que sufrían. O COTSG fixo chegar ese sentir á daquela Dirección Xeral de Servizos Sociais, que tamén era consciente de que estes eran factores importantes que dificultaban o traballo diario. Froito desa comunicación asinou en maio de 1998 un convenio de colaboración entre a, no seu día denominada, Concellería de Sanidade e Servizos Sociais e o Colexio Oficial de Diplomados en

Traballo Social e Asistentes Sociais de Galicia para a elaboración dun manual de traballo que facilitase a actividade profesional dos servizos sociais de atención primaria. (Penas e Rútolo, 2000)

O dito convenio materializouse a través da colaboración entre as dúas entidades:

- A Dirección Xeral de Servizos Sociais, quen facilitou o financiamento así como a supervisión técnica e seguimento do proxecto.
- O Colexio Oficial de Diplomados en Traballo Social e Asistentes Sociais de Galicia, quen elaborou o traballo técnico a través da contratación de tres diplomados en Traballo Social, concedeu unha bolsa de estudos a dúas alumnas de último ano de carreira da Escola Universitaria de Enxeñería Técnica en Informática de Xestión de Ourense para a elaboración do programa informático, e supervisou o traballo.

No ano 1999 a citada consellería e o COTSG continuaron a súa colaboración mediante un Convenio de asesoramento técnico para o mantemento do MATIASS. Este presentouse publicamente ao colectivo de traballadoras/es sociais de Galicia nese mesmo ano co dobre obxectivo de dalo a coñecer e realizar unha avaliación conxunta, proceso que se levou a cabo cun amplo número de profesionais, obtendo un resultado altamente satisfactorio, cunha valoración global de 8 sobre 10. (Penas e Rútolo, 2001)

No ano 2000 renovado o convenio de mantemento e asesoramento técnico, o MATIASS adaptouse á web e aloxouse na rede corporativa da Xunta de Galicia, accesible en internet a través da páxina da Consellería de Sanidade e Servizos Sociais. Así se comezou a implantar progresivamente nos servizos sociais comunitarios da comunidade autónoma, o seu despregamento foi parello á dotación dos medios tecnolóxicos necesarios para a súa utilización nas unidades de traballo social e centros de servizos sociais. Pola súa propia natureza e especificación o seu acceso estaba restrinxido aos ditos servizos mediante claves de acceso. (Penas e Rútolo, 2001)

A partir dese momento o MATIASS non deixou de medrar en canto a número de usuarios/as e de evolucionar en canto contidos e sucesivas adaptacións á súa contorna tecnolóxica. Así, no ano 2004 foi necesario implementar o primeiro axuste na web para manter a súa compatibilidade de cara a súa migración e soporte nun novo servidor da Xunta de Galicia. De cara ás persoas usuarias, as melloras máis destacables desta versión acometéronse no sistema de navegación web e na incorporación de distintas utilidades e atallos accesibles desde a páxina de inicio. (Fungueiriño, 2006)

No ano 2006 presentouse a nova versión ao colectivo de traballadores/as sociais por parte da Secretaría Xeral de Benestar, coincidindo coa súa apertura para lles dar acceso ao MATIASS a traballadores/as sociais externos á rede de Servizos Sociais Comunitarios. Nese proceso foi necesario ter en

conta unha serie de consideracións en relación ao grao de adaptación interna que necesitaría o programa e á utilidade que lle puideran extraer as/os traballadoras/es sociais deses outros eidos de servizos sociais, xa que se trataba dunha ferramenta na que tanto os contidos como a organización destes estaban orientados aos servizos sociais comunitarios.

Aínda partindo da premisa de que unha ferramenta é tanto máis eficaz canto máis se adapte ás necesidades das usuarias e usuarios finais, era necesario responder as novas demandas sen perder de vista os seus principais destinatarios.

Ao mesmo tempo, foron producíndose importantes cambios no Sistema Galego de Benestar coa entrada en vigor da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención a persoas en situación de dependencia, e toda a súa normativa de desenvolvemento estatal e autonómica, así como da Lei 13/2008, do 3 de decembro de servizos sociais.

Todo isto, unido á necesidade de adaptación tecnolóxica da contorna web deste sistema de información, tanto para seguir cumprindo cos requirimentos técnicos e a normativa vixente en materia de accesibilidade que establecía como nivel mínimo obrigatorio o cumprimento das prioridades 1 e 2 da Norma UNE 139803:2004, como para posibilitar unha xestión dos contidos máis eficiente, esixían unha transformación, que se foi implementando ao longo do 2009, e fíxose efectiva para os usuarios da web a partir do ano 2010 (Fungueiriño, 2010).

Unha das fortalezas do MATIASS é precisamente o seu carácter dinámico para adaptarse aos cambios no contexto no que están inmersos os servizos sociais. Isto implica unha continua revisión tanto da forma como dos contidos en función da análise técnica realizada.

Porén, esta capacidade de cambio non está exenta de dificultades, e deberá ter en conta sempre os usuarios e usuarias para manter a súa eficacia, e tamén terá en consideración que todo cambio fai necesario un certo período de adaptación.

Os obxectivos desta ferramenta son:

- Mellorar a calidade dos servizos sociais.
- Situar a práctica dos servizos sociais no marco dos procedementos habituais e normas da Administración.
- Servir como instrumento de traballo útil, innovador, operativo e resolutivo para as/os profesionais dos servizos sociais.
- Recoller a información necesaria para garantir a eficacia das funcións propias dos servizos sociais.
- Promover a coordinación das/dos traballadoras/as dos servizos

sociais que traballan nos diferentes ámbitos de intervención dos servizos sociais.

- Unificar criterios e materiais de traballo, buscando unha cohesión e uniformidade nos resultados.
- Ofertarlles aos técnicos unha guía manexable de recursos, prestacións e lexislación relacionados cos servizos sociais actualizada constantemente.
- Facilitar toda información relevante de servizos sociais de maneira inmediata.

I.2. Funcionamento:

O MATIASS é esencialmente dinámico debido aos múltiples campos de actuación nos que están implicados directamente os servizos sociais, sobre todo os comunitarios, e é imprescindible, para a súa eficacia, a súa actualización diaria.

É, polo tanto necesaria a constante colaboración entre os técnicos da Dirección Xeral de Familia e Inclusión e o persoal técnico do COTSG, así como a coordinación que a dita dirección xeral realiza con diferentes entidades e profesionais que directa ou indirectamente están implicados (concellos, outras áreas da Consellería de Traballo e Benestar, outras consellerías etc).

En definitiva, os principais factores que traballan conxuntamente para que o MATIASS resulte práctico e efectivo son os seguintes:

- A Consellería de Traballo e Benestar, como máxima institución responsable da política social de Galicia, que impulsa e promove as accións institucionais necesarias para darlle sentido técnico e operativo ao MATIASS. Encárgase, entre outras funcións, de xestionar o acceso ao manual mediante a xestión das claves, proporcionar información e asesoramento, dirixir e unificar os criterios de traballo etc.
- O COTSG, como órgano técnico de traballo social, que mediante a contratación dunha traballadora social responsable do mantemento e actualización do MATIASS, selecciona, analiza, introduce e modifica a información relevante en materia de servizos sociais, baixo criterios profesionais, por medio da transferencia directa de información desde a súa sede á web da consellería a través da intranet. Ademais préstalles asesoramento telefónico, por correo electrónico e presencial sobre o funcionamento técnico e sobre todo tipo de información ou consultas de traballo social aos profesionais, maximizando o beneficio que supón para a profesión a capacidade de xestionar unha importante cantidade de información da rede de servizos sociais de maneira centralizada e inmediata.

- As traballadoras e traballadores sociais das entidades locais de Galicia, doutras entidades prestadoras de servizos sociais da comunidade autónoma ou do sistema de saúde, que funcionan como coautores de primeira orde a través das súas propostas e achegas.

I. 3. Modelos de referencia para a avaliación da calidade dos servizos

As cartas de servizos son un instrumento para a mellora e desenvolvemento da calidade dos servizos. Teñen como obxectivo proporcionar uns servizos máis eficaces e eficientes e oriéntanse á mellora dos niveis de satisfacción dos usuarios do sistema.

Na nosa comunidade autónoma o Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre cartas de servizos e observatorio de calidade establece o marco no que se elaborarán e xestionarán as cartas de servizos e a Orde do 11 de xullo de 2008 aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia. Así mesmo, o Decreto 235/2008, do 18 de setembro, regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia.

Por outra banda, o Marco xeral para a mellora da calidade na Administración xeral do Estado contempla na súa norma reguladora, o Real decreto 951/2005 do 29 de xullo nos seus artigos 5 e 6 a análise da demanda para a detección de necesidades e expectativas dos/das usuarios/as dos servizos públicos, así como medicións sistemáticas e permanentes do grao de satisfacción dos usuarios cos servizos públicos que reciben. A dita norma contempla explicitamente a utilización de técnicas cualitativas e cuantitativas de análise e a aplicación de metodoloxías homologadas dentro do ámbito da investigación social.

Outra das iniciativas ou alternativas neste eido é a autoavaliación segundo o modelo europeo. Como principais modelos nos que ten un peso destacado a avaliación da satisfacción de clientes tamén se consideran os seguintes:

- Modelo EFQM de Excelencia.
- Marco Común da Avaliación (CAF)
- Avaliación, Aprendizaxe e Mellora (EVAM)
- ISO 9001:2000

I.4. A medición da satisfacción de usuarios como indicador da calidade percibida.

Modelos de calidade no servizo por internet.

Os servizos electrónicos ou por internet presentan características que os distinguen dos demais servizos: mínima interacción humana, deseño moi preciso do servizo e un canal de comunicación electrónico. Aínda que existen distintos tipos de sitios web dependendo da súa función práctica

(de servizos, comercio electrónico, sitios de imaxe corporativa...) todos se orientan a satisfacer as necesidades do/da usuario/a da maneira máis adecuada.

A calidade nos servizos en internet é de particular relevancia para o desenvolvemento e a administración dos sitios. A avaliación dos sitios evolucionou co crecemento e a maduración de internet, pasando inicialmente das análises sobre aspectos puramente técnicos á obtención de información sobre as expectativas e as percepcións dos/das usuarios/as. (Gomes e De Faria, 2012)

Existen moitos modelos para a avaliación da calidade percibida polos/as usuarios/as, aínda que, para elección do modelo de medición empregado (Webqual), se realizou unha aproximación progresiva, partindo da análise dos dous principais: os modelos Servqual e Servperf.

O Modelo Servqual

O modelo Servqual foi desenvolvido por Zeithalm, Parasuraman e Berry en 1988 (Ruíz, 2006). Trátase dun instrumento para medir a calidade dun servizo universal, e baséase nun cuestionario con 22 ítems agrupados en 5 categorías, aplicables practicamente a calquera servizo. As categorías son:

- Tanxibilidade: refírese ás facilidades físicas, materiais e aspecto do persoal.
- Fiabilidade: a capacidade para cumprir co prometido e facelo sen erros.
- Capacidade de resposta: é a vontade de axuda aos clientes e proporcionar un servizo rápido e áxil.
- Seguridade: coñecemento e profesionalidade dos empregados e a súa capacidade para inspirar confianza e seguridade.
- Empatía: a atención esmerada e individualizada.

O modelo mide a calidade percibida dun servizo como a diferenza entre as percepcións reais por parte dos clientes do servizo e as expectativas que sobre este se irían formando previamente. En cada ítem calcúlase a diferenza entre a percepción e as expectativas, e dá lugar á medida Servqual: $\text{Medida Servqual (Satisfacción)} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$

O modelo Servperf

O modelo Servperf foi desenvolvido por Cronin e Taylor en 1992, por medio dun estudo empírico realizado en 8 empresas de servizos, do que deducen que o modelo Servqual non é o máis adecuado para medir a calidade do servizo. Servperf utiliza os mesmos ítems que o modelo Servqual, pero diferénciase deste en que non obriga as persoas enquisadas a responder dúas

veces a cada ítem. Servperf utiliza só a percepción como mellor aproximación á satisfacción dos clientes.

Instrumentos de medición da calidade dos servizos electrónicos (CSE)

Segundo a del Águila-Obra, Padilla-Meléndez e Mohammad (2013), que realizaron unha ampla revisión sistemática da literatura dos traballos empíricos sobre CSE, publicados ata 2010 en revistas indexadas, na actualidade non existe un acordo unánime sobre o concepto de CSE. Unha das definicións manexada é o concepto de CSE como a medida en que un servizo electrónico é capaz de cumprir con eficacia e eficiencia os requirimentos dos clientes.

Segundo este autores,

Os investigadores achegaron diversas escalas (e-Se-RVQUAL, E-S-QUAL, WebQual, eTransQual e eTailQ/comQ) que foron expoñendo varias dimensións da CSE. As primeiras propostas para a delimitación da CSE como constructo multidimensional, e a súa medición a través dunha escala, adaptaban as dimensións da calidade de servizo da escala SERVQUAL, ao campo do comercio electrónico.

A escala WebQual, desenvolvida por Loiacono, Watson e Goodhue (2002; 2007), consideraba doce dimensións: información, interactividade, confianza, tempo de resposta, deseño, navegación intuitiva, atractivo visual, innovación, fluxo, integración de comunicación, procesos de negocio e medios alternativos de comunicación. Posteriormente, Barnes e Vidgen (2003) modificaron esta escala orixinal utilizando os seus ítems noutras dimensións e examinaron a súa validez e fiabilidade, distinguindo cinco dimensións básicas no concepto da CSE: tanxibilidade (estética e navegación), fiabilidade (confianza e competencia), responsabilidade, seguridade e empatía (comunicación e entendemento das necesidades individuais).

II. PROCESO METODOLÓXICO

II. 1. Obxectivos da investigación:

Obxectivo xeral:

Coñecer o grao de satisfacción dos/das usuarios/as do MATIASS co servizo e a súa percepción de necesidades de información.

Obxectivos específicos:

1. Analizar o perfil sociodemográfico e profesional das/dos usuarias/os do MATIASS
2. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade

USABILIDADE/TANXIBILIDADE (estética e navegación): aspecto da contorna web, facilidade de uso, facilidade para atopar os contidos...

3. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/as coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade de información FIABILIDADE en canto aos contidos: utilidade da información, precisión, ausencia de erros...
4. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/as coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade de interacción CAPACIDADE DE RESPOSTA: Rapidez no acceso á web, do servizo de soporte e axuda...
5. Coñecer o grao de satisfacción de usuarios/as coa prestación do servizo en aspectos relacionados coa dimensión de calidade de interacción SEGURIDADE E EMPATÍA: capacidade para transmitir seguridade e confianza, así como de entendemento das necesidades do colectivo profesional.
6. Analizar se existen diferenzas significativas na valoración das dimensións de calidade e grao de satisfacción en función do sexo, idade, eido de actividade profesional e experiencia previa (antigüidade como usuario/a) e frecuencia de acceso.
7. Identificar as necesidades percibidas polos/as usuarios/as.

II.2. Poboación obxecto de estudo

A poboación obxecto de estudo estaba formada polos profesionais usuarios e usuarias de MATIASS activos, é dicir, aqueles/as que utilizasen o servizo no último ano. Arredor de 750 claves –das 912 creadas desde que se iniciou o servizo– estiveron operativas no último ano, e rexistraron actividade regularmente. Porén, o número e perfil dos ditos usuarios non podía determinarse con exactitude a priori, unicamente se podería facer unha estimación aproximada, xa que cada unha das claves de acceso se lle asigna a unha entidade prestadora de servizos sociais e adoita ser compartida por varios profesionais.

Dada a magnitude do universo e a estratexia da investigación que vai utilizar técnicas cuantitativas mediante enquisa, considerouse máis axeitado non extraer mostra e engadir no cuestionario as variables clasificatorias para a análise dos datos a posteriori sobre as cuestións que interesaba analizar.

II. 3. Métodos para a recollida de datos

Para a realización do estudo de satisfacción das usuarias e usuarios do MATIASS partiuse da revisión e análise previa dos diferentes modelos de avaliación da calidade e medición da satisfacción, realizando unha

aproximación progresiva ao modelo que se considerou máis axeitado para ao tipo de servizo que se vai avaliar: o modelo WebQual xa que se trata dun instrumento de medida da calidade percibida dun servizo prestado por un establecemento virtual.

Como se sinalaba na epígrafe 1.4, existen moitos modelos para a avaliación da calidade percibida polos clientes e usuarios de servizos públicos, aínda que os dous principais e nos que se pode dicir que se basean o resto son: o modelo SERVQUAL e o modelo SERVPERF.

O deseño da escala de medición baseouse nos constructos do modelo WebQual: usabilidade (estética e navegación), calidade da información (fiabilidade), calidade da interacción (capacidade de resposta), seguridade e empatía, de acordo cos aspectos que se van analizar en cada un deles, definidos previamente nos obxectivos específicos.

Á hora de fixar o número de ítems (atributos do servizo) que debían configurar a escala de satisfacción que se elaborou, tívose en conta, como criterio orientativo que tanto a escala Serqual e Servperf como Webqual contemplan 22 ítems.

Así, incluíronse un total de 23 elementos que hai que valorar (ítems) relacionados con todas as dimensións de calidade contempladas no modelo Webqual, adaptando algún deles ás características propias do servizo. Os elementos que se van valorar en cada dimensión correspondéronse cos servizos prestados, fundamentalmente a través da web, así como tamén a través doutras canles como a caixa de suxestións, correo electrónico e atención telefónica.

Ademais, incluíuse unha pregunta de satisfacción xeral co servizo, unha pregunta aberta para a recollida das necesidades percibidas polas persoas usuarias, así como as correspondentes ás variables de clasificación (sexo, idade, eido de actividade profesional, antigüidade como usuaria/o e frecuencia de acceso)².

A cada elemento que se vai valorar (ítem) asignóuselle un valor numérico para cuantificar o grao en que se daba esa actitude de satisfacción neste caso en cada suxeito. Utilizouse unha escala numérica longa de amplitude 0-10, basicamente pola súa facilidade de manexo para as persoas enquisadas e porque a súa gradación permitiría unha maior precisión na valoración de cada ítem. 0 indicaría o máximo grao de desacordo coa afirmación expresada en cada ítem e 10 representaría o máximo grao de acordo coa dita afirmación. Engadiuse así mesmo unha resposta NC para aqueles ítems que as persoas enquisadas considerasen que non podían valorar. A equivalencia semántica dos graos de satisfacción sería a seguinte:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC
Pésimo	Moi insatisfactorio		Insatisfactorio		Aceptable	Satisfactorio		Moi satisfactorio		Excelente	
Area de insatisfacción						Area de satisfacción					

Nota: NC = Non contesta

Unha vez elaborada a enquisa, realizouse un pretest para esta co obxecto de comprobar se as preguntas eran comprensibles para as persoas enquisadas. Como resultado das observacións e achegas das usuarias seleccionadas que participaron na proba piloto modificáronse varios ítems que parecían resultar confusos.

O cuestionario definitivo transferiuse a formato de formulario web para cubri-lo en liña a través dun servizo web específico para este fin denominado *SurveyMonkey* e con acceso desde a páxina de inicio do MATIASS. A recollida dos datos realizouse automaticamente mediante o recompilador do servizo *SurveyMonkey*.

A enquisa estivo accesible no MATIASS desde o 24 de marzo ata o 4 de abril de 2014, e nese período foron cubertos 72 cuestionarios.

O número de usuarias/os conectadas/os diariamente ao MATIASS no dito período oscilou entre 187 e 225 polo que a taxa de resposta se situaría no 0.32 (o 32 % das persoas que accederon ao MATIASS no dito período responderon a enquisa).

II. 4. Tratamento e análise dos datos

O tratamento estatístico dos datos realizouse informaticamente mediante a ferramenta do compilador de *SurveyMonkey* optimizando ao máximo os tempos para esta tarefa ao permitir exportalos a formato de folla de cálculo Excel para un tratamento posterior ou a PDF para presentación neste formato.

Os datos preséntanse mediante táboas e gráficos de medias, frecuencia e continxencia para a análise bivariable.

III. PRESENTACIÓN, ANÁLISE E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación preséntanse os datos, seguindo a orde dos obxectivos que se van estudar, e segundo os constructos do modelo Webqual definidos nestes.

III.1.1. Características sociodemográficas

Do total de 72 profesionais que responderon á enquisa, o 91,67 % son mulleres, e o 8,33 % son homes, proporción semellante á que se dá no colectivo profesional de traballadoras e traballadores sociais colexiadas (92,40 % de mulleres e 7,60 % de homes. Fonte: COTSG).

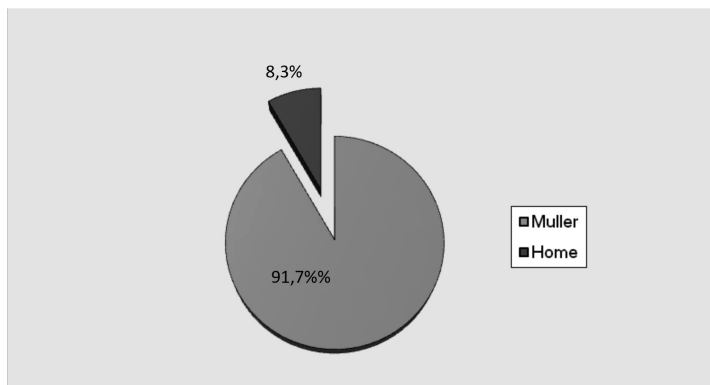


Figura 2. Sexo das/os profesionais participantes.

Polo que respecta á idade, a metade das/os profesionais teñen entre 36 e 45 anos, mentres que a franxa menos significativa é a de 56 a 65 anos, que representa unicamente o 1,39 % do total, o resto dos resultados repartíronse de maneira similar entre as persoas de 20 a 35 anos e de 46 a 55 anos, cun 26,39 % e 22,22 %, respectivamente.

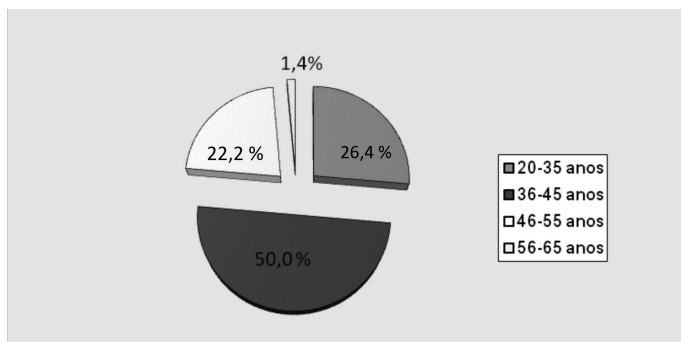


Figura 3. Idade das persoas participantes na enquisa

III.1.2. Características profesionais

Do total de participantes, o eido profesional maioritario ao que pertencen é o dos servizos sociais comunitarios (68,06 %), seguidas de lonxe polo de outras entidades prestadoras de servizos sociais (11,11 %), servizos sociais especializados (9,72 %) e servizos sociais de saúde (8.33 %)

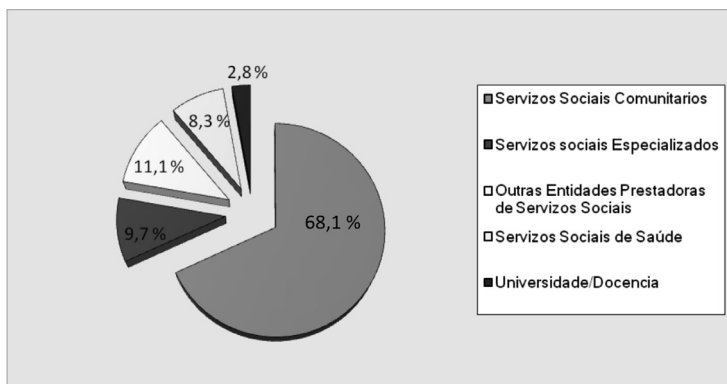


Figura 4. Eido de actividade profesional

Unha alta porcentaxe de profesionais participantes (75 %) son usuarias/os experimentadas/os no uso do MATIASS con máis de 5 anos de antigüidade, mentres que o 20,8 % ten unha experiencia nesta ferramenta de 2 a 5 anos. Só o 4,2 % conta cunha traxectoria de uso inferior a dous anos.

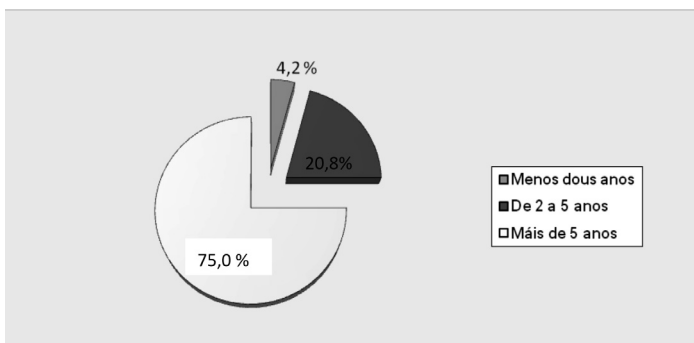


Figura 5. Antigüidade como usuaria/o do MATIASS

Case un 80 % das/dos usuarias/os que participaron no estudo utiliza o MATIASS como ferramenta de traballo diariamente. O 16,7 % adoita acceder a esta aplicación varias veces á semana.

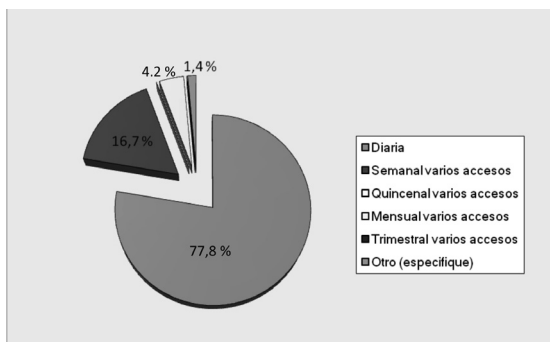


Figura 6. Frecuencia de uso do MATIASS

III.2. Valoración das dimensións de calidade e opinión xeral

III.2.1. Valoración da dimensión “Usabilidade (estética e navegación)”

Paréceme que o MATIASS é fácil de aprender a manexar

- Do total de persoas enquisadas, o 31,94 % puntuaron este ítem cun 10 (excelente).
- Outro 50 % das persoas elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,58.

Está ben estruturado e organizado

- Do total de persoas enquisadas, o 16,67 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 54,17 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 7,94.

O sitio web é fácil de navegar

- Do total de persoas enquisadas, o 26,39 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 54,16 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,32.

Resúltame fácil atopar o que preciso consultar

- Do total de persoas enquisadas, o 13,89 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 41,66 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 7,61.

O sitio web ten unha aparencia agradable

- Do total de persoas enquisadas, o 20,83 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 47,22 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi o 3 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8.

O deseño é apropiado para o tipo de sitio web

- Do total de persoas enquisadas, o 18,06 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 54,16 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,01.

O sitio web crea unha experiencia positiva para min

- Do total de persoas enquisadas, o 22,22 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 50 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,17.

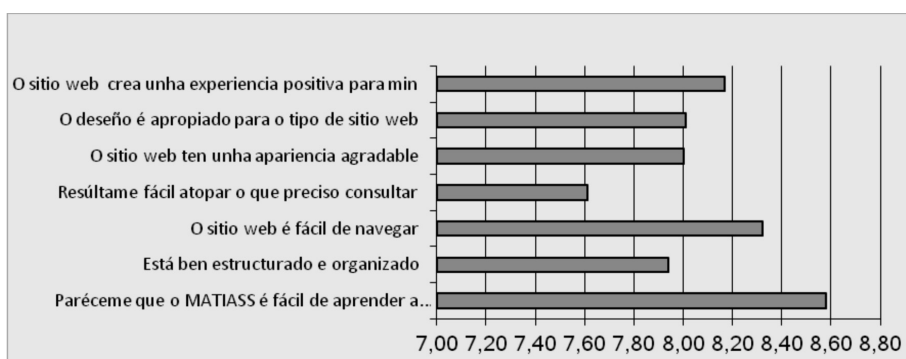


Figura 7. Puntuacións medias acadadas nos ítems da dimensión Usabilidade (estética e navegación)

III.2.2. Valoración da dimensión “Calidade da información - Fiabilidade”

O MATIASS ofrece información precisa/rigorosa

- Do total de persoas enquisadas, o 22,22 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 56,95 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi 3 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,44.

Ofrece información actualizada

- Do total de persoas enquisadas, o 22,22 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 56,94 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi 1 (moi insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,31.

Ofrece útil/adecuada ás miñas necesidades

- Do total de persoas enquisadas, o 25 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 56,95 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,53.

Ofrece información fácil de entender

- Do total de persoas enquisadas, o 31,94 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 52,68 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,38 %, foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,60.

Ofrece información suficiente/ao nivel de detalle axeitado

- Do total de persoas enquisadas, o 20,83 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).

- O 55,56 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi 2 (moi insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,19.

Presenta a información e documentación nos formatos axeitados

- Do total de persoas enquisadas, o 26,39 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 40,28 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,13.

Dispón de toda a documentación e formularios necesarios

- Do total de persoas enquisadas, o 23,61 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 47,23 % elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,19.

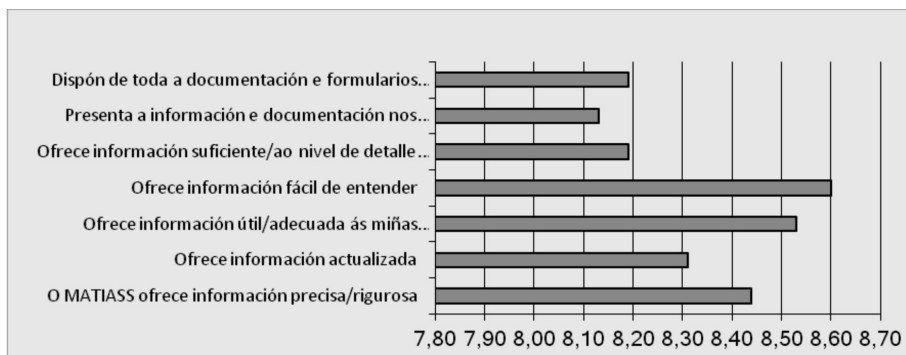


Figura 8. Puntuacións medias acadadas nos ítems da dimensión Calidade da información - Fiabilidade

III.2.3. Valoración da dimensión "Calidade de interacción-Capacidade de resposta"

O MATIASS facilita a comunicación coa Consellería de Traballo e Benestar

- Do total das 72 persoas enquisadas, o 9,72 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- Do 62,51 %, algo menos da metade elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio) e o resto 6 e 7 (satisfactorio)
- O 12,50 % non valorararon este ítem elixindo NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 7,16.

Incorpora con rapidez as novas convocatorias, normativa, recursos...

- Casi un 28 % puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 51,39 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- A opción menos elixida, que representa o 2,78 %, foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,46.

Resúltame doada a descarga de documentos nos distintos formatos

- O 23,61 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 48,62 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 %, foi 3 (insatisfactorio) .
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,29.

O tempo de acceso á web e descarga de páxinas é áxil.

- O 20,83% das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 51,39%, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- A opción menos elixida , que representa o 1,39 %, foi NC
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,29.

O soporte do sitio web proporciona axuda con axiliade sempre que a necesito (caixa de suxestións, mail, teléfono)

- O 19,44% valoraron cun 10 este ítem (excelente).
- O 33,34 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)

- As opcións menos elixidas, cada unha delas representa o 1,39 %, foron 1 (moi insatisfactorio), 4 (insatisfactorio) e 5 (acceptable). O 19,44 % non valoraron este ítem elixindo NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,03.

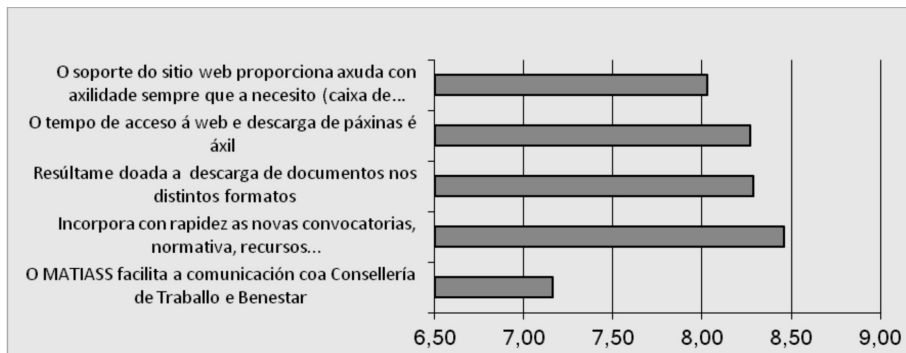


Figura 9. Calidade de interacción - Capacidade de resposta

III.2.4. Valoración da dimensión “Calidade de interacción-Seguridade e empatía”

O MATIASS transmite unha sensación de competencia.

- O 23,61 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 50 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- As opcións menos elixidas, cada unha delas representa o 2,78 % foron 4 (insatisfactorio) e NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,29.

Este servizo está ben considerado entre as/os profesionais de servizos sociais.

- O 27,78 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 58,33 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 % foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,64.

Confío nesta ferramenta para manterme informada/o e ao día en servizos sociais.

- O 33,33 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).

- O 54,16 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio)
- A opción menos elixida, que representa o 1,39 % foi 4 (insatisfactorio).
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,71.

Transmite unha sensación de comunidade/vinculación.

- O 20,83 % das participantes puntuaron cun 10 este ítem (excelente).
- O 51,39 %, elixiron as puntuacións 8 e 9 (moi satisfactorio).
- As opcións menos elixidas, que representa o 1,39 % cada unha delas foron 1 (moi insatisfactorio), 4 (insatisfactorio) e NC.
- A valoración media acadada neste ítem foi de 8,13.

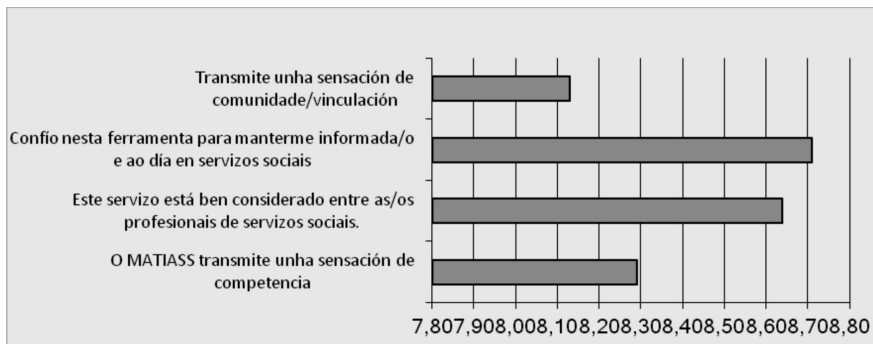


Figura 10. Calidade da interacción - Seguridade e empatía

III.2.5. Valoración xeral do MATIASS

A media das puntuacións elixidas para este ítem polos 72 profesionais que responderon a enquisa foi de 8,3, e sitúase no intervalo correspondente a “moi satisfactorio”.

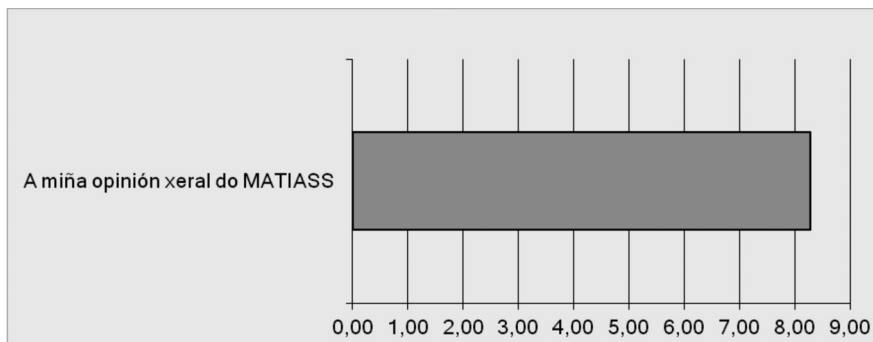


Figura 11. Valoración xeral do MATIASS

DISCUSIÓN

Pódese afirmar que a satisfacción das persoas usuarias dun servizo é o indicador máis importante da calidade deste, de aí a importancia de realizar estudos que permitan coñecer a satisfacción e facer un seguimento desta. Para este fin utilízanse distintas técnicas de investigación social, pero a enquisa é a técnica máis utilizada, e os seus resultados son moi útiles para introducir melloras nos servizos que repercutan, pola súa vez, na mellora da satisfacción das persoas usuarias.

Para a análise da satisfacción das/dos usuarias/os no contexto dos servizos sociais comunitarios podemos atopar as referencias dun camiño xa iniciado hai anos coa avaliación da calidade asistencial dos servizos sociais (Medina Tornero, 1996, 1997) e do SAF (Medina Tornero, 2000), a análise dos sistemas de implantación de calidade (Medina Tornero e Medina Ruiz, 2010) e a aplicación práctica do modelo SERVQUAL en servizos sociais comunitarios (Medina Ruiz, 2011).

Non obstante para avaliación da calidade dos sitios web a través da percepción de usuarias/os precisábase dun modelo adaptado para a medición de servizos en contorno web. Dadas as características do MATIASS, como un servizo de información prestado case integramente a través da web (aínda que conte con soporte para consultas telefónicas ou correo electrónico), optouse por utilizar modelo o Webqual³ para esta finalidade. Non obstante as referencias a investigacións deste tipo con este modelo son escasas e atopáronse aplicadas a sitios web de establecementos comerciais. (Gomes W., De Faria, R. C, 2012), polo que os resultados non son susceptibles de ser comparados cos deste estudo.

Con respecto ao estudo da Deputación da Coruña, referido na introdución deste traballo, no que se sinalaba que os expertos consultados a través dun estudo Delphi expresaran un alto nivel de acordo coa hipótese proposta de que o MATIASS é unha ferramenta óptima para o logro dos obxectivos das unidades de traballo social a través das TIC, pódese afirmar que, aínda seguindo unha metodoloxía diferente no presente estudo, os resultados deste confirman tamén agora aquela percepción por parte das e dos profesionais.

Con esta investigación preténdese achegar unha experiencia para a avaliación da satisfacción de profesionais usuarias e usuarios cun instrumento adaptado do modelo Webqual, de maneira que os seus resultados sexan útiles e comparables ao longo do tempo, pois a utilidade dunha enquisa aumenta canto maiores sexan as posibilidades de comparación dos seus resultados. A utilización dunha ferramenta de avaliación estandarizada facilitaría tamén a comparación entre servizos semellantes, polo que sería interesante profundar neste tipo de estudos, tendo en conta de que estamos

³ <http://www.webqual.co.uk/index.htm>

inmersos na sociedade da comunicación e a información. As TIC aplicadas ás funcións do traballador e traballadora social, serven para a recollida e xestión da información, como ferramenta de investigación e comunicación ou como recurso para o deseño, xestión e avaliación de programas sociais. Estas ferramentas deberán ser, pola súa vez obxecto de investigación e análise para a súa mellora continua e innovación, acompañando e impulsando o traballo social e os servizos sociais cara ao futuro.

CONCLUSIÓNS

Os resultados deste estudo sinalan que non existen grandes diferenzas entre as distintas dimensións de calidade percibida que se mediron a través das afirmacións (ítems) incluídas no cuestionario aínda que, como se reflicte tamén na opinión xeral sobre o MATIASS en función do sexo e da antigüidade como usuario/a, os homes amósanse algo máis críticos que as mulleres, así como tamén as persoas con menos experiencia no manexo con respecto ás máis afeitas ao seu uso.

As medias totais das dimensións de calidade son as seguintes:

1. Usabilidade (estética e navegación): 8,1
2. Calidade da información - Fiabilidade: 8,4
3. Calidade da interacción - Capacidade de resposta: 8,1
4. Calidade da interacción - Seguridade e empatía: 8,5.
5. Impresión xeral: 8,3.

Dentro dos elementos ou ítems da dimensión de Usabilidade, os que obteñen a puntuación media máis alta, é dicir, que expresan o maior grao de acordo coa afirmación expresada neste, e polo tanto, obtén unha mellor calidade percibida por parte dos profesionais participantes na enquisa é a afirmación de que o MATIASS é fácil de navegar (8,3) e de aprender a manexar (8,6). Non obstante, da análise extraída deste ítem en función das diferentes variables, é preciso matizar este último resultado tendo en conta que esta valoración é máis baixa no caso das/dos profesionais entre 20 e 35 anos ou con experiencia/antigüidade no manexo do MATIASS de menos de dous anos (aínda que, habitualmente coinciden ambas as dúas circunstancias). Pola súa banda, os homes foron máis críticos en aspectos como a aparencia ou o deseño do sitio web.

Os elementos que obteñen unha menor puntuación nesta dimensión, algo por debaixo da media, son os referidos á facilidade para atopar os contidos que se precisa consultar (7,6) e os que están ben estruturados e organizados (7,9).

Unha primeira conclusión a este respecto sería que as/os usuarias/os do MATIASS perciben que esta ferramenta é fácil navegar e de aprender a manexar aínda que os datos apuntan como necesario un certo período de adaptación ou necesidade de optimización da procura avanzada/mellora na visualización da estrutura dos contidos máis consultados e dinámicos, como sería o caso de recursos por colectivos.

Con respecto á Calidade da Información-Fiabilidade, os elementos mellor valorados foron os de que ofrece información fácil de entender (8,6) útil adecuada ás súas necesidades (8,5), e precisa/rigorosa (8,4), existe lixeiramente inferior nivel de acordo coa opción de que presenta a información e documentación nos formatos axeitados, que cun 8,1 representa o valor máis baixo.

Os ítems máis valorados en canto á Calidade de interacción-Capacidade de resposta, foron os referidos á rapidez coa que se incorporan as novas convocatorias, normativa e recursos (8,5), así como os da facilidade de descarga de documentos nos diferentes formatos e axilidade de acceso á web (8,3 en ambos os dous ítems). Tendo en conta que estes elementos conforman o que se podería considerar como as partes máis críticas ou sensibles pola súa importancia de cara ao traballo das/dos profesionais, o feito de que sexan valorados como moi satisfactorios considérase un indicador altamente positivo na súa percepción do servizo.

O elemento menos valorado, con 7,16 puntos (por debaixo da media), foi o de que o MATIASS facilita a comunicación coa Consellería de Traballo e Benestar.

Na dimensión de Calidade da interacción-Seguridade e empatía, os aspectos máis valorados foron os da confianza na ferramenta para manterse informada/o en servizos sociais (8,7) e que está ben considerado entre os profesionais dos servizos sociais (8,6), polo que se pode concluír destes resultados que o MATIASS se ten consolidado como unha ferramenta de referencia nos servizos sociais na que as/os profesionais confían para o desenvolvemento do seu traballo.

Por último, de 72 profesionais que responderon a enquisa, o 32 % achegaron suxestións para engadir ou mellorar no MATIASS a través da pregunta aberta incluída no cuestionario para recoller e identificar as necesidades de información, amosando deste xeito unha boa disposición e interese na colaboración neste aspecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, V "e máis", Ruíz, J. (Coord.) (2010). *Guía para el desarrollo de cartas de servicio*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Disponible en: <http://www.aeval.es>

- Caamaño, J., Donís, L., Seoane, F., Lueiro, T., Rodriguez, J., Fernández, P., Dopazo, P., del Monte, A., Seoane, T., de la Fuente, N., Fernández, M., Alonso, A., Vilas, M. (2007). Os servizos sociais en Galicia, do presente ó futuro. Informe dos resultados da investigación “Enquisa sobre Servizos Sociais de Atención Primaria e Estudo Prospectivo Delphi da Área de Comunidade na Provincia da Coruña”. *Revista Galega de Trballo Social Fervenzas*, 10, 9-37.
- Cuellar, E. del Pino, E., Ruiz, J. (Coord.) (2009). *Guía para la evaluación de la calidad en los servicios públicos*. Recuperado o 20 de decembro de 2013 de <http://www.aeval.es>
- del Águila, A.R.I, Padilla, A.I, Mohammad R. (2013). *Inputs y Outputs en la calidad de los servicios electrónicos: revisión de la literatura y propuesta de un modelo de relaciones*. Open Journal Systems. Recuperado o 26 de xaneiro de 2014 de <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/inno-var/article/view/40516/42348>
- Fungueiriño, A. (2006). *Memoria MATIASS 2005*. Documento non publicado. Santiago de Compostela: Colexio Oficial de Trballo Social de Galicia.
- Fungueiriño, A. (2010). Informe de desenvolvemento do Proxecto “Redeseño do MATIASS con xestor de contidos CMS”. Documento non publicado. Santiago de Compostela: Colexio Oficial de Trballo Social de Galicia.
- Gomes, W., De Faria, R. C. (2012). Calidad de los sitios web en la percepción de los usuarios. Una aplicación en los hoteles de João Pessoa, Paraíba, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21, 925- 944.
- Consellería de Trballo e Benestar. MATIASS. <http://benestar.xunta.es/web/portal/recursos-matiass>
- Medina, M. E., Medina, E.(2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. *Zerbitzuan*, 50, 85-100, doi:10.5569/1134-7147.50.07.
- Medina, E. (2011). Evaluación de la calidad percibida en servicios sociales, Murcia, Diego Marín Editor.
- Medina, M. E. (2000). Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio. Murcia: Universidad de Murcia.
- Medina, M. E. (1997a). La evaluación de la calidad de los servicios sociales. Comunicación presentada ao *II Congreso de Psicología Profesional*. Murcia.
- Medina, M. E. (1997b). Utilidad de la evaluación en los servicios sociales comunitarios. *Apuntes de Psicología*, 49-50, p. 127-151.

- Penas, A., Rútolo, A.D. (1999). ¿MATIASS...? ¿Quién é MATIASS?. *Revista Galega de Traballo Social Fervenzas*, 2, 6-7.
- Penas, A., Rútolo, A.D. Dossier Matias. Presentación Xornadas de Sevilla. Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia. Documento non publicado. 2001.
- Ruiz, A., Hidalgo, C., Jiménez, M.J., Ruíz, J. (Coord.) (2006). *Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas. Disponible en: <http://www.aeval.es>.

REFERENCIAS NORMATIVAS:

- *Decreto 148/2004, do 1 de xullo, sobre Cartas de Servizos e Observatorio de Calidade* (2004, 12 de xullo). Recuperado de http://www.xunta.es/dog/Publicados/2004/20040712/Anuncio1243E_gl.html
- *Decreto 235/2008, do 18 de setembro, regula o Sistema de calidade de Xestión da Xunta de Galicia (2008, 27 de outubro)*. Recuperado de http://www.xunta.es/dog/Publicados/2008/20081027/Anuncio44906_gl.html
- *Orde do 11 de xullo de 2008 aproba unha guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia*. Diario Oficial de Galicia, 140, do 21 de xullo de 2008.
- *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*. (2005, 3 de setembro). Recuperado de <http://www.boe.es/boe/dias/2005/09/03/pdfs/A30204-30211.pdf>.