

**INFORME DE RECOLLIDA DE
NECESSITATS, EXPECTATIVES I
SATISFACCIÓ DELS USUARIS**

2016

Palma**Activa**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	
2. SERVEI DE FORMACIÓ	
3. SERVEI DE PROMOCIÓ	
4. SERVEI D'OCUPACIÓ	
5. CONCLUSIONS	
ANNEX 1: Model d'enquesta formació (cursos >10 hores) / CANVAS	
ANNEX 2: Model d'enquesta formació càpsules / itineraris / esdeveniments	

1. INTRODUCCIÓ

Dins el context del desenvolupament de la Carta de compromisos de PalmaActiva, per a complir amb el requisit d'escoltar la veu del client (persona usuària), s'ha elaborat el present estudi de recollida de necessitats, expectatives i satisfacció.

Aquest tipus d'estudi ens dóna la informació sobre la percepció de les persones usuàries. La recollida que es fa, tant qualitativament com quantitativament, s'analitza conjuntament amb els altres indicadors del servei i, si es detecten mancances, es prendran les decisions oportunes sobre la implantació d'accions de millora al servei.

La percepció de les persones usuàries del servei s'ha recollit mitjançant diferents enquestes de satisfacció als diversos serveis.

S'han desenvolupat els següents processos de recollida:

- Formació: càpsules formatives i cursos de més de 10 hores
- Promoció: itineraris, altres esdeveniments i càpsules formatives
- Ocupació: CANVAS per a majors de 45 anys

2. INFORMACIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE FORMACIÓ

Les accions formatives de PalmaActiva s'organitzaren en dues modalitats, en funció de la seva durada: **càpsules formatives** (<10 hores) i **accions formatives** (>10 hores). Dintre del bloc de les accions formatives de durada superior a 10 hores, cal ressenyar durant l'any 2016 la incorporació d'accions formatives de llarga durada (més de 1.000 hores), amb la modalitat de programes mixtes de formació i ocupació (s'han realitzat 2 accions formatives durant la major part del 2016 –durada d'1 any iniciat el gener de 2016-, tot i que han finalitzat en data de 27 de gener de 2017).

Durant l'any 2016, s'han realitzat per part del servei de formació de PalmaActiva un total de **147 accions formatives** de les quals 137 han obtingut una valoració de **satisfacció global mitjana superior a 8** sobre 10, el que suposa un **93,2%** del total.

PROGRAMA	NÚM. D'ALUMNES QUE HAN CONTESTAT EL QÜESTIONARI	
	ACCIONS MENYS DE 10h.	
TECNOACTIVA	27	
TECNOACTIVA	24	
TECNOACTIVA	26	
FORMAT	11	
TOTAL	88	

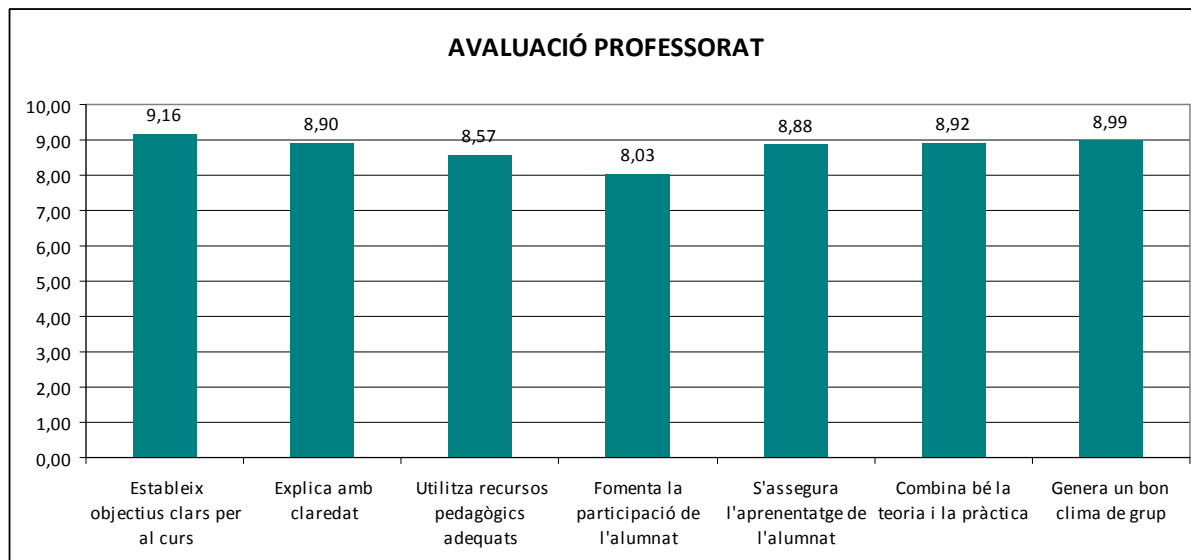
MES	ACCIONS MÉS DE 10h.	
	GENER	22
FEBRER	114	
MARÇ	113	
ABRIL	110	
MAIG	131	
JUNY	164	
JULIOL	137	
AGOST	10	
SETEMBRE	50	
OCTUBRE	170	
NOVEMBRE	269	
DESEMBRE	251	
TOTAL	1.541	

S'han analitzat els resultats d'un total de **1.629 qüestionaris**, distribuïts entre 88 corresponents a accions formatives menors de 10 hores i 1.541 corresponents a accions formatives de durada superior a 10 hores (en relació als 1.234 de l'any 2015).

Tenint en compte el número d'accions formatives realitzades durant l'any 2016 (147 accions) i el número de qüestionaris complimentats (1.629) comptem amb un promig d'11,1 qüestionaris per acció formativa.

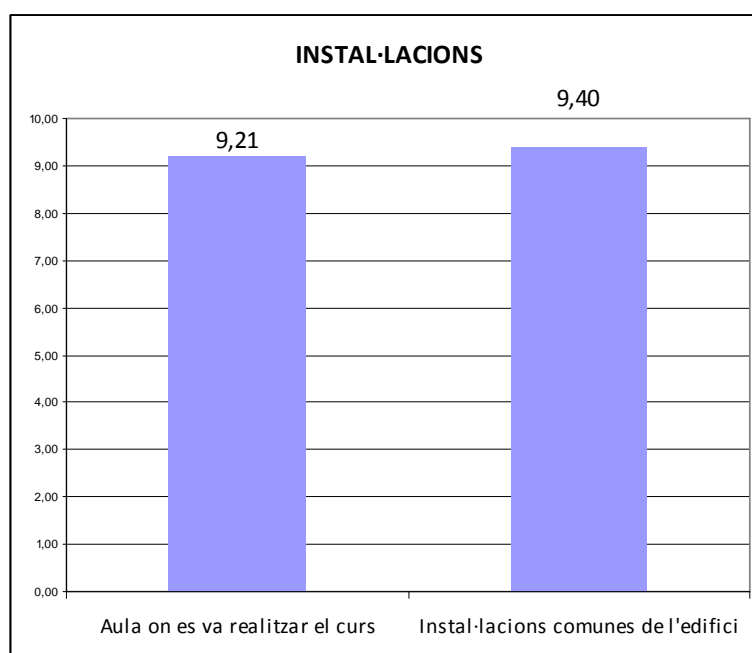
Informació general

Una de les dimensions clau a l'hora de valorar la satisfacció dels usuaris de les accions formatives de PalmaActiva és la valoració del/de la docent.



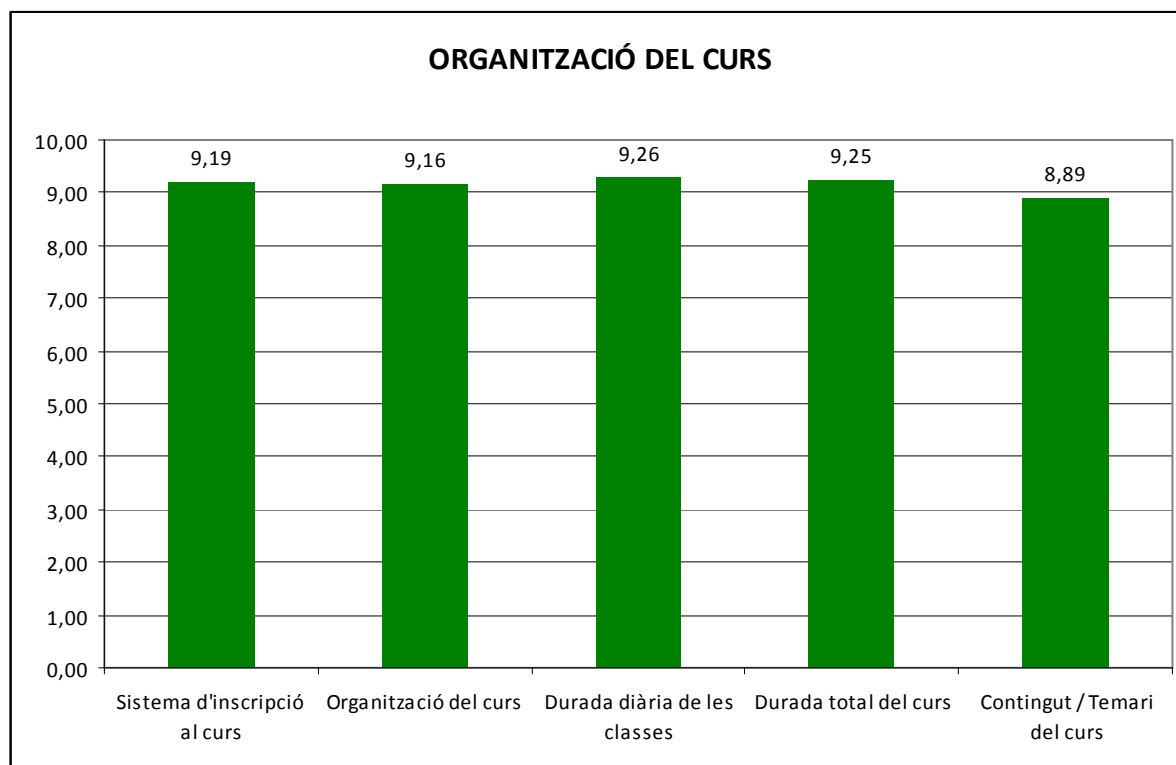
Entre els 18 ítems valorats als qüestionaris de satisfacció, 7 d'ells valoren diferents dimensions del professorat docent de les accions formatives, amb un resultat mitjà superior, en tots els casos, a 8.

Cal destacar l'homogeneïtat i l'equilibri entre totes les puntuacions mitjanes dels diferents aspectes valorats (estableix objectius clars, explica amb claredat, etc.).



En relació amb l'entorn físic on es varen desenvolupar les accions formatives, el qüestionari compta amb 2 ítems per a valorar-ho: aula on es va realitzar el curs i instal·lacions comunes de l'edifici.

En ambdós casos, la puntuació mitjana supera la valoració de 9, fet que posa de manifest que tant les instal·lacions comunes del centre de formació (9,21) com de les específiques –aules- (9,40) són òptimes per a dur a terme les accions formatives realitzades.

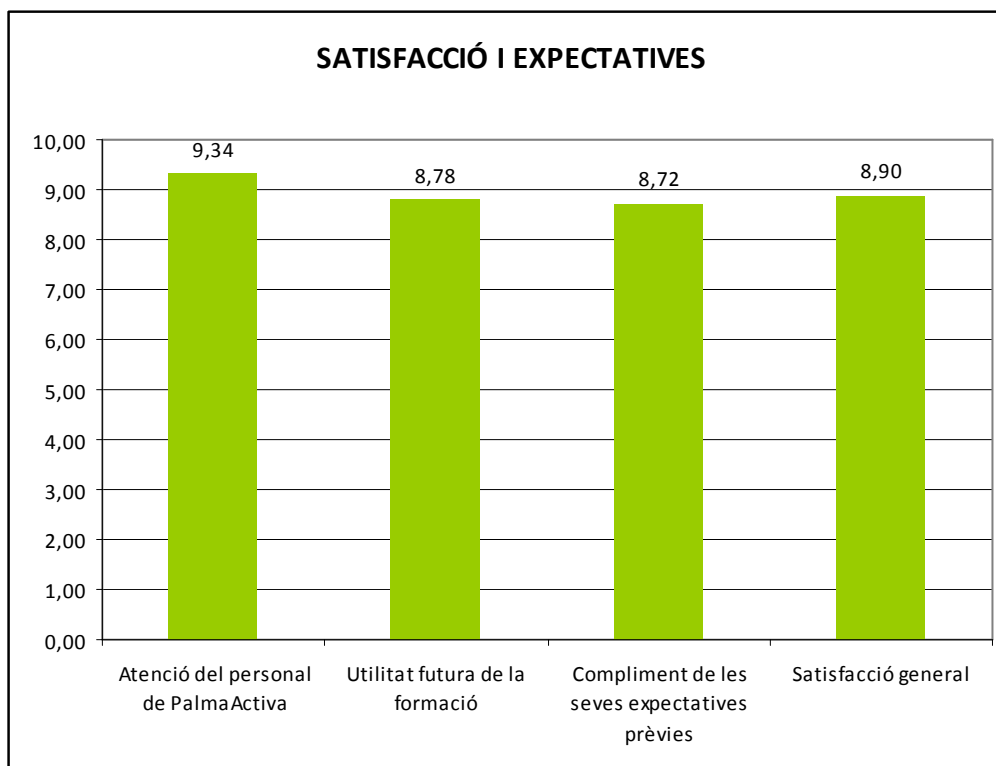


En relació amb la gestió, programació i organització de les accions formatives, es valoren els següents ítems:

- Sistema d'inscripció al curs
- Organització del curs
- Durada diària de les classes
- Durada total del curs
- Contingut / temari del curs

Tots els ítems relacionats amb la gestió, programació i organització de les accions formatives obtenen una mitjana superior a 8. De fet, 4 dels 5 factors superen la valoració mitjana de 9, de manera que els/les usuaris/ies de les accions formatives valoren com a òptim tant el sistema d'inscripció al curs (9,19), l'organització del curs (9,16), la durada diària de les classes (9,26), la durada total del curs (9,25) com el contingut / temari del curs (8,89).

L'any 2015 es va detectar que la mitjana del factor "Durada total del curs" va ser inferior a 8 (7,8), en molts de casos per a valorar que la durada total d'alguns cursos era insuficient. En aquest sentit, es va passar d'un total de 23 accions formatives de durada inferior a 10 hores (càpsules) a diferents programes formatius (tecnoactiva, forma't, emprèn, competències transversals) a un total de 3. És a dir, pràcticament un 100% de les accions formatives dels diferents programes formatius han estat de durada superior a 10 hores, com a mesura correctora dels resultats de l'anterior exercici, per a obtenir una millora considerable en aquest factor ("Durada total del curs" ha passat d'un 7,8 el 2015 a un 9,25 el 2016).



Els factors clau de satisfacció i expectatives són:

- Atenció del personal de PalmaActiva
- Utilitat futura de la formació
- Compliment de les seves expectatives prèvies
- Satisfacció general

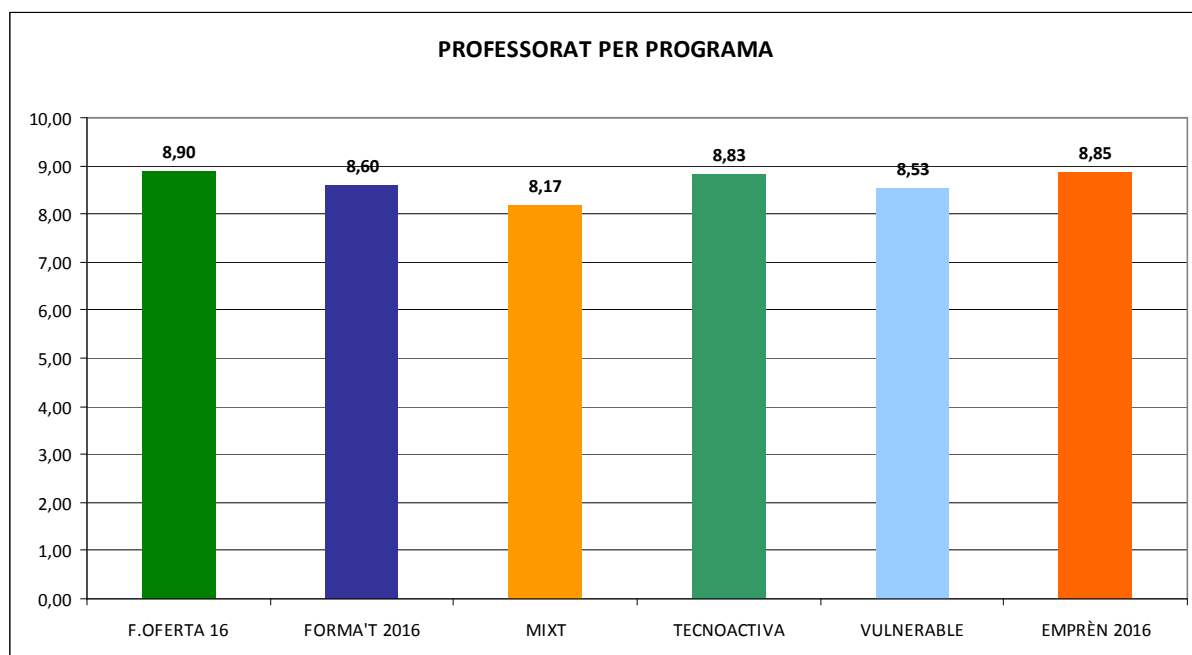
Tots els factors superen la puntuació mitjana de 8, destacant el valor d'“Atenció del personal de PalmaActiva” que supera la valoració de 9 (9,34 sobre 10). Aquesta valoració és similar a l'obtinguda durant l'exercici 2015 que va ser de 9,1. Aquest resultat posa de manifest la consolidació de la bona valoració que els/les usuaris/ies del servei de formació fan de l'atenció del personal.

Com a conclusió, cal destacar la valoració mitjana de l'ítem “Satisfacció general” amb una puntuació d'un 8,9, igualant la valoració de l'exercici 2015, fet que suposa consolidar un alt grau de satisfacció per part dels/les usuaris/ies de les accions formatives (més de 10 hores) de PalmaActiva.

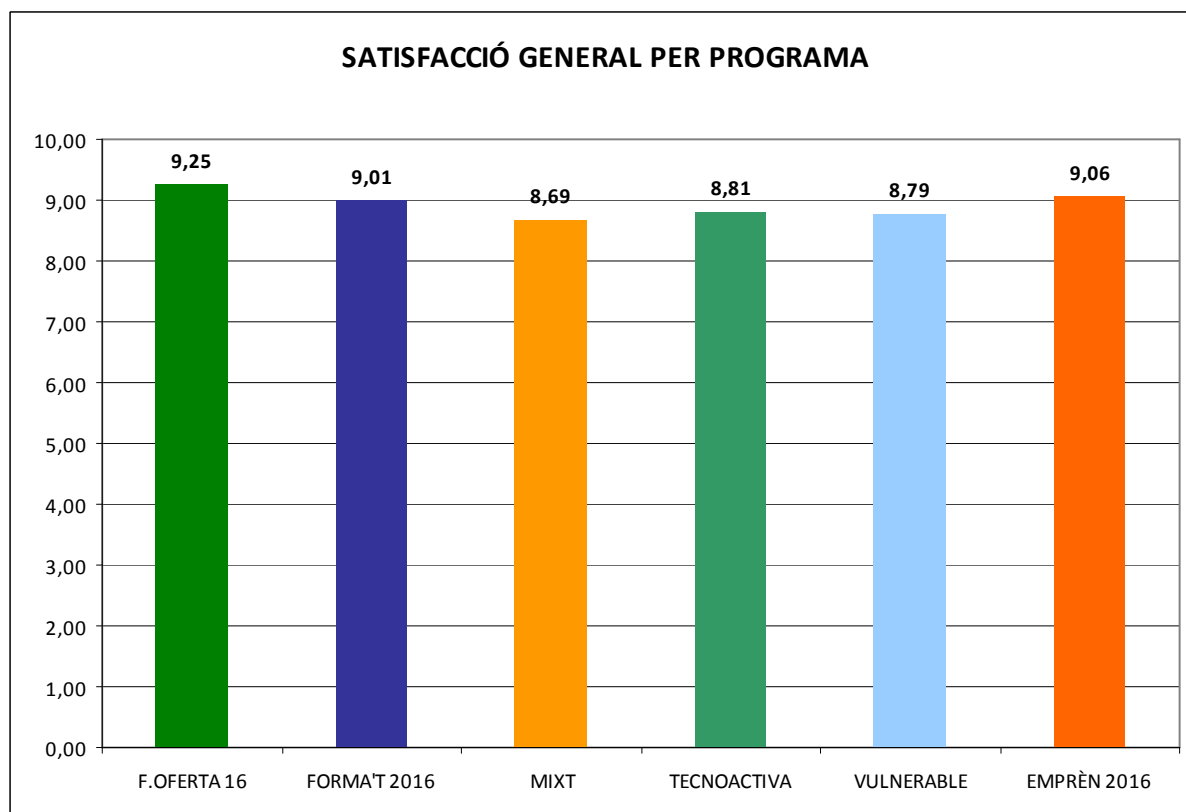
Informació per programa

A continuació, presentam els resultats de satisfacció desglossats per programes formatius.

Hem destacat anteriorment que una de les dimensions clau a l'hora de valorar la satisfacció dels usuaris de les accions formatives de PalmaActiva és la valoració del professorat. En relació amb aquest factor, hem fet la mitjana dels 7 ítems que avaluen el professorat (estableix objectius clars, explica amb claredat, etc.) per tal d'obtenir una valoració global del factor docent, distribuït per cada un dels programes formatius del servei de formació.



En tots els programes, la puntuació mitjana dels docents supera la valoració de 8 sobre un màxim de 10 punts. De fet, totes les puntuacions mitjanes estan compreses entre 8,17 i 8,90, fet que demostra un nivell homogeni d'aquest factor clau en la satisfacció dels usuaris d'accions formatives.

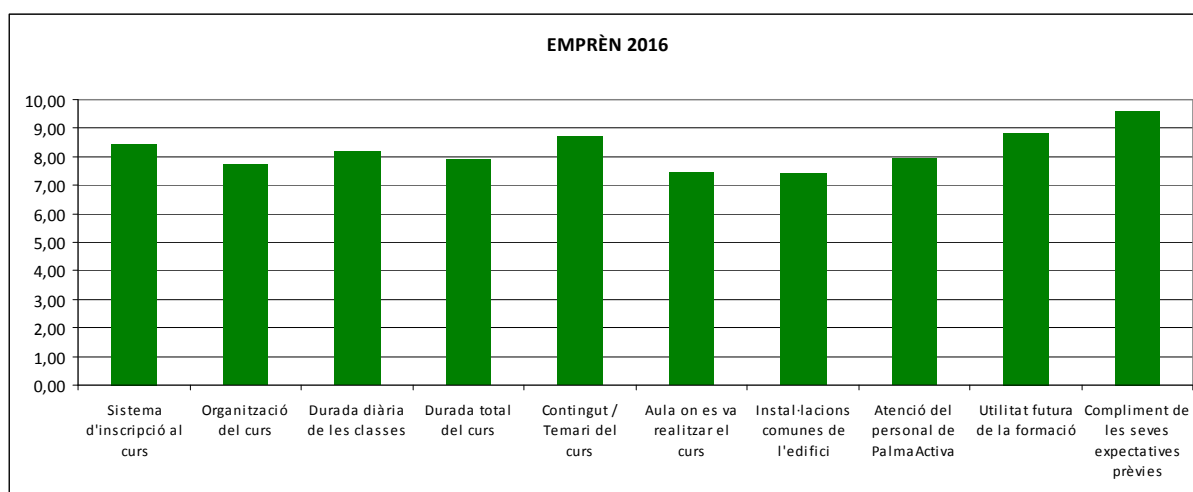


En relació amb el factor "Satisfacció general", la totalitat de valors mitjans dels 6 programes supera el 8. En aquest factor destaquen els programes Emprèn (formació a persones emprenedores i Pimes),

Formació d'oferta (formació certificats professionalitat SOIB) i Forma't (formació en idiomes i competències transversals) amb puntuacions superiors al 9.

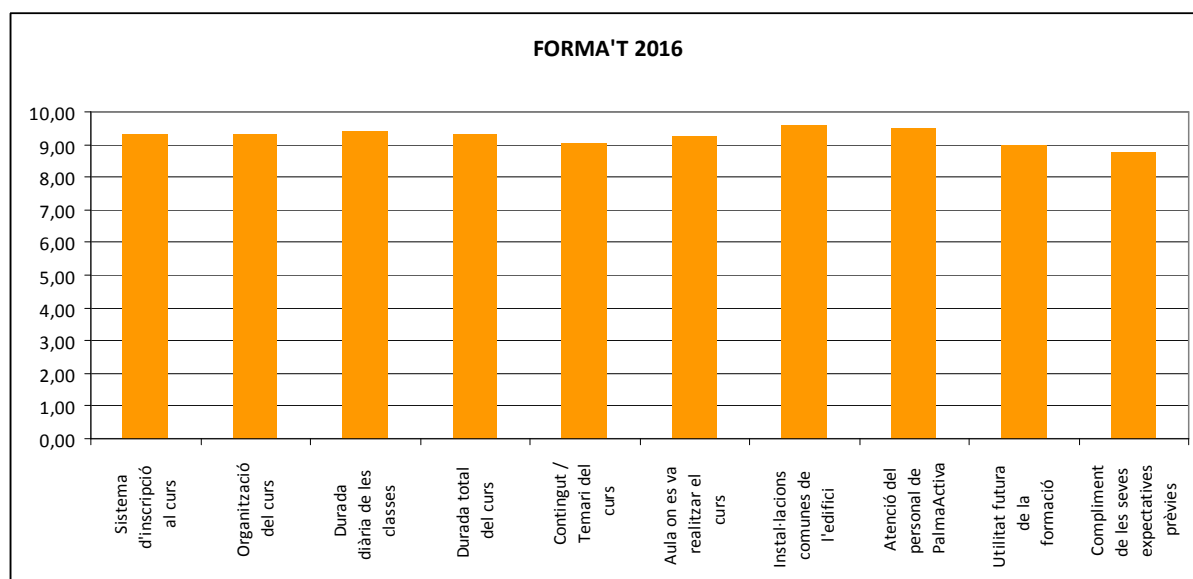
PROGRAMA EMPRÈN: FORMACIÓ D'EMPRENEDORS I PIMES

En relació amb el programa Emprèn, els factors de planificació, organització i continguts de les accions formatives arriben i/o superen la valoració de 9 i hi destaquen tant l'atenció del personal de PalmaActiva com les instal·lacions (comunes i aula).



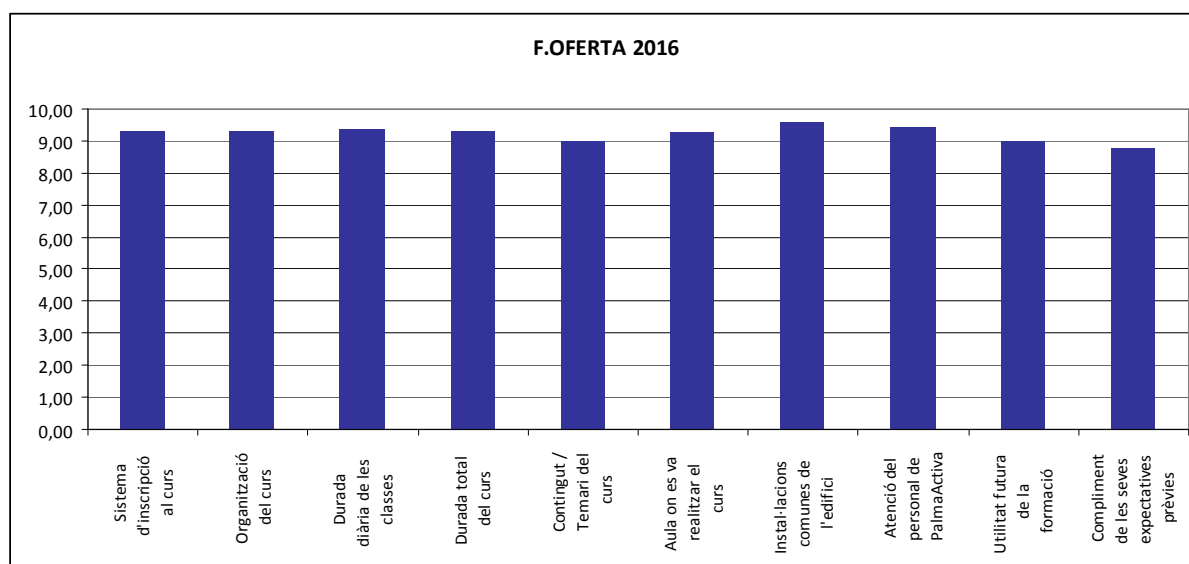
PROGRAMA FORMA'T: IDIOMES I COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

En relació amb el programa Forma't, els factors de planificació, organització i continguts de les accions formatives arriben i/o superen la valoració de 9 i hi destaquen tant l'atenció del personal de PalmaActiva com les instal·lacions (comunes i aula).



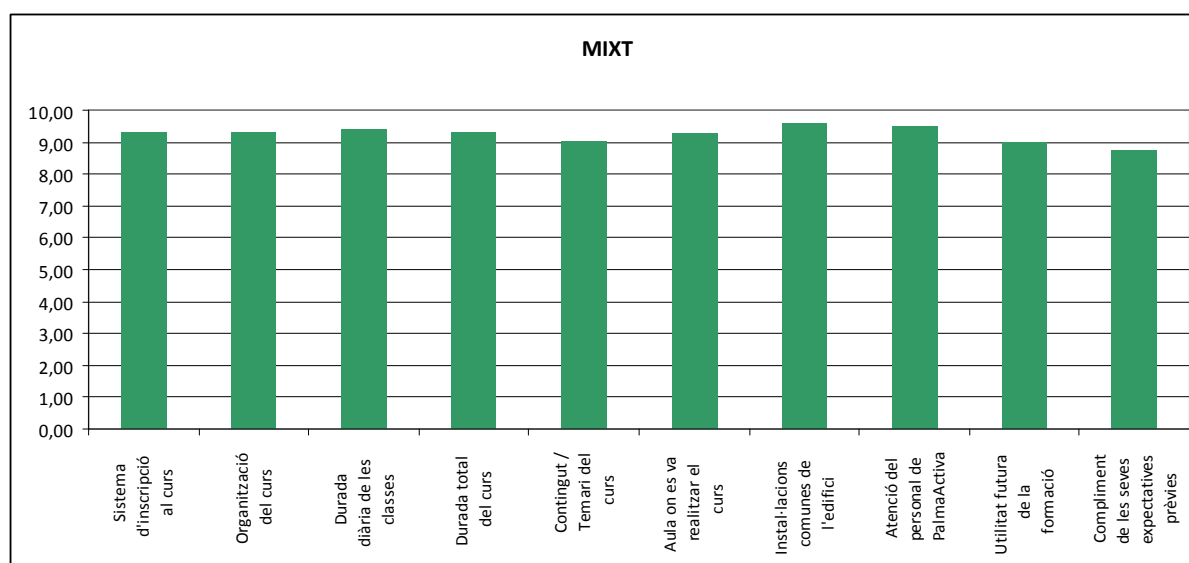
FORMACIÓ D'OFERTA: FORMACIÓ CERTIFICATS PROFESSIONALITAT PERSONES DESOCUPADES

En relació amb el programa Formació d'Oferta, els factors de planificació, organització i continguts de les accions formatives arriben i/o superen la valoració de 9 i hi destaquen tant l'atenció del personal de PalmaActiva com les instal·lacions (comunes i aula).



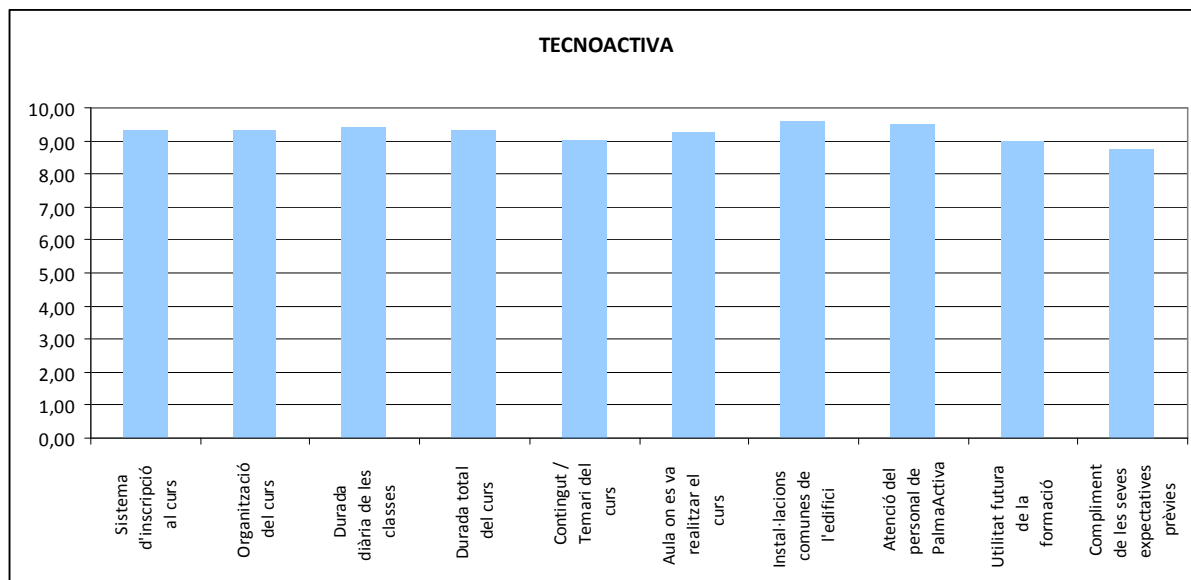
PROGRAMES MIXTES DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ (GARANTIA JUVENIL)

En relació amb el programes mixtes de formació i ocupació de llarga durada, els factors de planificació, organització i continguts de les accions formatives arriben i/o superen la valoració de 9 i hi destaquen tant l'atenció del personal de PalmaActiva com les instal·lacions (comunes, aula, aula taller i espai de feina).



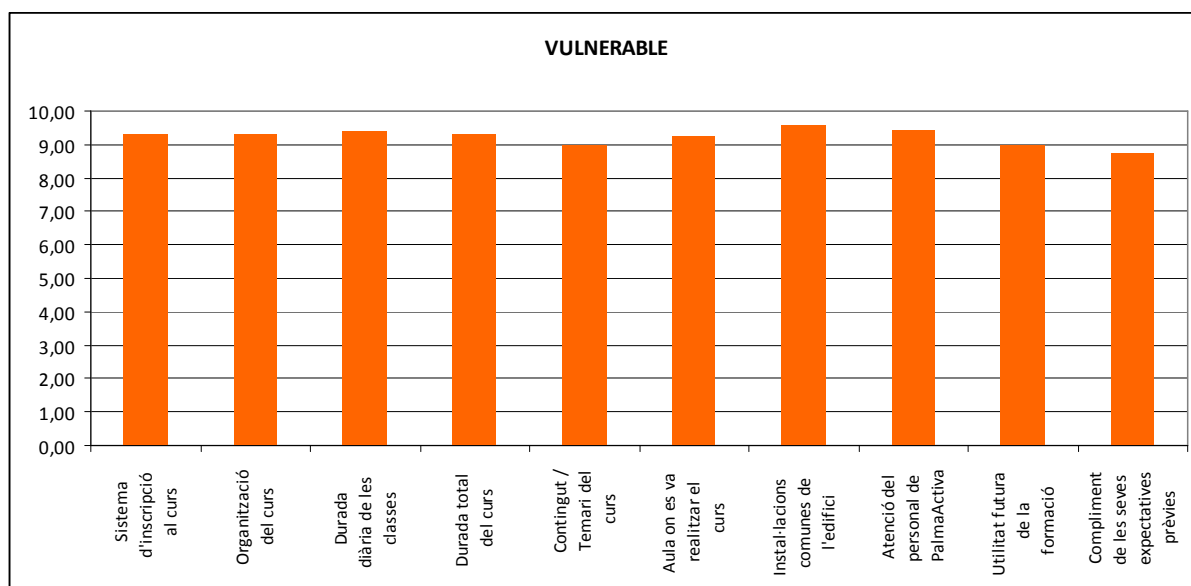
PROGRAMA TECNOACTIVA: FORMACIÓ TIC BÀSICA I AVANÇADA

En relació amb el programa Tecnoactiva, els factors de planificació, organització i continguts de les accions formatives arriben i/o superen la valoració de 9 i hi destaquen tant l'atenció del personal de PalmaActiva com les instal·lacions (comunes i aula).



FORMACIÓ COL·LECTIUS VULNERABLES: FORMACIÓ COL·LECTIUS AMB MÉS DIFICULTATS ENVERS EL MERCAT LABORAL

En relació amb el programa Formació vulnerables (certificats professionalitat col·lectius amb més dificultats envers el mercat laboral), els factors de planificació, organització i continguts de les accions formatives arriben i/o superen la valoració de 9 i hi destaquen tant l'atenció del personal de PalmaActiva com les instal·lacions (comunes i aula).



TAULES AMB INFORMACIÓ

A continuació, es presenten els resultats de les valoracions de satisfacció dels 18 factors avaluats al qüestionari facilitat als/ a les usuaris/ies d'accions formatives una vegada finalitzades, curs per curs, per a un anàlisi detallat i exhaustiu per projecte.

En primer lloc, es presenten els resultats dels 10 factors vinculats a les accions formatives no relacionats amb el professorat. Després, es presenta la taula amb factors vinculats amb la valoració del professorat.

PROGRAMES MIXTES DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ (GARANTIA JUVENIL)

Id. Curs	1. Contingut / Temari del curs	2. Utilitat futura de la formació	3. Sistema d'inscripció al curs	4. Atenció del personal de PalmaActiva	5. Organització del curs	6. Durada diària de les classes	7. Durada total del curs	8. Aula on es va realitzar el curs	9. Instal·lacions comunes de l'edifici	10. Satisfacció general
3189	8,57	8,71	8,14	8,57	7,14	8,86	8,71	9,00	8,86	8,57
3250	8,30	8,50	7,10	8,70	7,90	9,30	7,90	9,10	7,90	8,80

En relació amb el programes mixtes de formació i ocupació de llarga durada (3189 i 3150), la major part de factors superen la valoració de 8, tot i que el factor "Organització" del curs 3189 ("Palma Xapa i Mecànica") és inferior (7,14).

- Això s'explica pel fet que aquest curs és un programa de molt llarga durada (1.860 hores) que alterna la formació i la feina efectiva, amb coordinació amb l'EMT (Empresa Municipal de Transports) per tal de concretar les feines efectives vinculades a la formació rebuda i realitzada i era la primera vegada que es realitzava aquest curs. L'organització s'ha millorat durant els 12 mesos de realització a través de millores en els processos de coordinació entre docents i directora del projecte amb l'EMT.

En el cas del curs 3250 ("Palma Micromachine") hi ha 4 factors valorats amb una puntuació inferior a 8, que són:

- "Sistema d'inscripció" (7,10): lògic, perquè aquest programa adreçat a joves no permet la inscripció directa a PalmaActiva, sinó que els/les joves han d'estar inscrits/tes a la Plataforma en línia de Garantia Juvenil del Ministeri de Treball i Seguretat Social, amb la burocràcia que això suposa. Des del SOIB, ens varen demanar suport en l'organització de sessions d'inscripció guiada per als/ a les joves a la plataforma per a agilitzar aquest tràmit.

- “Organització del curs” (7,90): Es tracta d’un curs de molt llarga durada (1.860 hores) que alterna la formació i la feina efectiva, amb coordinació amb l’àrea municipal de l’IMI (Institut Municipal d’Innovació i Informàtica) per a assignar les feines efectives a realitzar. Era la primera vegada que es realitzava aquest curs. L’organització s’ha millorat durant els 12 mesos de realització en els processos de coordinació entre docents i directora del projecte amb l’IMI.
- “Durada total del curs” (7,90): La durada del curs és de 1.860 hores (1 any) i està establerta per la convocatòria del SOIB. Tot i així, alguns/nes alumnes consideren que podria ser més extens per tal de continuar ampliant l’experiència professional en l’ofici. En qualsevol cas, la valoració és propera al 8 i és lògic que els participants vulguin allargar el curs ja que reben una remuneració per a realitzar-lo.
- “Instal·lacions comunes de l’edifici” (7,9): Puntuació molt propera al 8, tot i que, en aquest cas, valoren instal·lacions tant de PalmaActiva com d’EMT, que a l’inici havíem de condicionar per a poder realitzar la part pràctica de la formació (taquilles, etc.).

Id. Curs	11. Compliment de les seves expectatives prèvies	12.1 estableix objectius clars per al curs	12.2 Explica amb claredat	12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	12.7 Genera un bon clima de grup
3189	7,29	7,43	7,86	7,14	7,86	8,00	6,43	7,43
3250	8,90	8,80	8,50	8,20	9,30	9,30	8,80	9,40

La valoració dels docents del curs 3189 (“Palma Xapa i Mecànica”) és inferior a 8 en varis factors.

Això s’explica pel fet que aquest curs és un programa de molt llarga durada (1.860 hores) i compta amb 2 docents. Al seu inici, però, va comptar amb 2 docents diferents, que varen causar baixa durant els primers mesos, i després vàrem haver de reconduir la part docent amb 2 professionals nous.

PROGRAMA TECNOACTIVA: FORMACIÓ TIC BÀSICA I AVANÇADA

En relació amb el programa de formació en noves tecnologies TIC tant bàsic com avançat, es varen realitzar 73 accions formatives.

Id. Curs	1. Contingut / Temari del curs	2. Utilitat futura de la formació	3. Sistema d'inscripció al curs	4. Atenció del personal de PalmaActiva	5. Organització del curs	6. Durada diària de les classes	7. Durada total del curs	8. Aula on es va realitzar el curs	9. Instal·lacions comunes de l'edifici	10. Satisfacció general
3021	6,42	5,83	6,67	6,50	6,67	7,00	6,67	5,83	7,92	6,82
3023	8,33	8,11	8,67	8,44	8,56	8,22	8,56	9,00	8,78	8,22
3048	8,17	8,17	8,00	7,83	9,00	8,33	8,17	8,67	9,00	8,83
3057	9,25	9,14	9,71	9,57	9,57	9,57	9,71	9,86	8,57	8,50
3058	9,63	9,43	8,75	9,38	9,25	9,00	9,00	9,38	9,38	8,75
3059	9,14	9,43	9,29	9,57	9,29	9,43	9,29	9,57	9,43	9,57
3060	9,30	8,90	9,90	10,00	9,89	10,00	10,00	9,90	10,00	9,50
3061	8,86	9,00	9,07	9,21	9,00	8,43	8,86	8,79	9,07	9,07
3062	7,38	7,00	8,75	8,88	7,86	7,75	8,50	8,88	8,88	7,38
3071	9,10	9,20	9,22	9,30	9,40	9,30	9,30	9,30	9,50	9,20
3072	8,71	8,43	9,57	9,43	9,29	9,57	9,43	9,43	9,67	8,43
3083	8,83	8,33	9,17	9,17	9,50	9,17	9,20	9,17	9,83	7,83
3094	9,00	8,64	9,27	9,45	9,55	9,73	9,36	9,36	9,82	8,91
3095	7,00	7,25	7,50	7,00	7,00	7,75	7,25	7,00	8,25	7,00
3124	9,25	9,17	9,42	9,45	9,50	9,67	9,42	9,58	9,83	9,33
3125	9,13	8,88	9,25	9,38	9,25	9,25	9,25	9,50	9,50	9,38
3126	8,56	9,00	9,78	9,67	9,33	9,56	9,67	9,67	9,78	9,25
3127	9,38	9,29	9,88	9,88	9,88	9,88	9,88	9,88	9,75	9,00
3128	9,38	9,38	9,63	10,00	9,88	9,50	9,88	9,75	10,00	9,38
3129	10,00	9,33	10,00	10,00	10,00	9,89	10,00	9,89	10,00	9,33
3130	8,86	8,75	9,38	9,25	9,25	9,13	9,13	9,13	9,13	9,00
3131	8,17	8,17	8,33	9,50	8,20	8,00	8,33	8,33	8,33	8,17
3132	9,40	9,40	9,60	9,60	9,60	9,80	9,80	9,60	9,80	9,40

3133	8,46	8,69	9,17	9,69	9,08	9,38	9,31	9,23	9,31	8,54
3134	8,83	8,83	9,33	9,58	9,33	9,36	9,33	9,33	9,50	8,83
3135	9,56	9,22	9,67	9,89	9,78	9,78	9,67	9,89	10,00	9,44
3136	9,50	9,20	9,50	10,00	9,70	9,67	9,70	9,89	9,50	9,00
3137	8,33	8,00	9,00	9,83	9,67	9,00	9,50	9,00	8,50	8,50
3138	8,46	8,50	9,29	9,57	9,36	9,36	9,38	9,57	9,50	8,38
3139	9,88	9,88	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,88
3141	8,52	8,28	9,67	9,80	9,50	9,63	9,84	9,44	9,88	9,08
3143	8,93	8,64	9,00	9,00	9,00	8,93	8,86	8,93	9,21	8,93
3144	8,88	9,00	9,38	9,50	9,38	9,25	9,00	9,00	9,25	9,25
3160	9,57	8,86	9,57	10,00	9,29	9,43	9,57	9,86	9,50	9,57
3161	9,00	9,00	8,78	9,56	9,44	9,25	9,67	9,56	9,56	8,89
3162	8,83	9,00	8,50	8,50	8,33	8,67	8,33	8,33	9,33	8,50
3168	9,09	9,18	9,36	9,36	9,36	9,36	9,18	9,18	9,27	8,45
3169	9,63	9,00	9,50	9,25	9,25	9,00	9,00	9,38	9,38	9,25
3170	8,67	8,22	9,22	9,22	9,22	9,44	9,33	9,22	9,67	8,89
3190	9,43	9,43	9,43	9,71	9,57	9,57	9,57	9,57	9,43	9,57
3192	9,15	9,15	9,46	9,46	9,38	9,54	9,46	9,69	9,69	9,62
3193	9,30	9,50	9,50	9,60	9,10	9,30	9,40	9,60	9,50	9,30
3194	8,17	8,17	8,67	8,67	9,20	9,17	9,33	9,00	8,83	8,17
3198	8,86	8,71	9,00	9,00	9,14	9,00	9,57	8,71	9,00	8,71
3199	8,00	8,80	9,40	9,80	9,80	9,40	9,80	9,60	10,00	9,40
3202	8,57	8,57	8,57	7,57	7,57	7,43	8,29	7,86	8,00	8,57
3204	8,00	7,89	7,00	7,00	7,00	7,67	8,11	6,89	7,78	8,22
3281	8,73	9,09	9,55	9,73	9,36	9,30	9,36	9,27	9,64	8,73
3282	9,40	8,90	9,30	9,40	9,20	9,40	9,67	9,30	9,70	8,40
3283	9,67	9,44	9,78	9,89	9,67	9,67	9,67	9,56	9,89	9,50
3284	8,43	7,83	8,43	9,00	8,86	8,67	8,71	8,71	9,71	7,43
3285	9,22	8,89	9,67	9,89	9,67	9,50	9,44	9,13	9,56	8,22
3286	8,78	8,78	9,00	9,56	9,11	9,00	9,11	9,33	9,33	8,11
3287	8,27	7,27	8,18	8,36	7,91	8,27	8,55	8,18	8,73	8,36

3288	9,33	8,67	9,83	10,00	9,83	9,83	9,83	9,83	9,83	8,67
3291	8,89	8,78	9,22	9,11	9,13	9,33	9,44	9,22	9,78	8,56
3292	8,80	8,43	9,23	9,29	9,21	9,43	9,38	9,54	9,43	8,87
3293	8,85	7,46	9,69	9,85	9,75	9,92	9,92	9,92	9,92	7,83
3294	8,56	8,38	9,47	9,38	8,88	9,31	9,25	9,25	9,44	8,75
3295	8,38	8,23	9,62	9,77	9,54	9,62	9,92	9,69	9,77	8,08
3296	7,13	6,75	9,38	9,38	9,13	9,00	9,13	9,00	9,29	6,63
3297	9,33	8,93	9,67	9,87	9,33	9,50	9,60	9,53	9,53	8,93
3342	9,57	9,71	9,71	9,86	9,86	9,86	9,86	9,86	9,86	9,57
3366	8,60	8,30	8,70	9,10	8,80	9,20	8,70	8,80	9,00	8,90
3433	9,00	9,08	9,46	9,54	9,38	9,54	9,46	9,54	9,54	9,46
3469	9,88	9,63	9,71	10,00	10,00	9,88	10,00	9,88	10,00	9,75
3470	9,50	9,50	10,00	10,00	9,83	9,83	10,00	9,83	10,00	9,83
3471	9,71	9,71	10,00	10,00	9,86	9,71	10,00	9,86	10,00	9,71
3472	9,36	8,82	9,73	9,91	9,70	9,64	9,91	9,73	9,91	9,36
3473	9,00	8,60	9,33	9,71	9,13	9,40	9,40	9,33	9,47	8,73
3474	9,58	9,09	9,67	9,58	9,58	9,58	9,67	9,64	9,67	9,00
3492	9,17	9,42	9,42	9,50	9,50	9,36	9,45	9,45	9,36	9,58
3494	9,56	9,33	9,78	9,78	9,56	9,78	9,78	9,67	9,78	9,00

En relació amb el programa Tecnoactiva, destacam, sobretot, un curs que va obtenir puntuacions substancialment inferiors a 8:

- Curs 3021 “Introducció a Community Manager I”: Es va haver d’anul·lar la classe de dia 15/02/2016 per una fallida de la xarxa d’internet. Es va recuperar i es va finalitzar dia 18/02/2016 (en lloc de dia 17/02/2016). Es va passar un qüestionari intermedi per a valorar el curs ja que el professorat era nou i hi havia comentaris que demostraven que el curs no complia les expectatives dels alumnes. Efectivament, la satisfacció general (6,13) i la valoració docent (6,75) no eren bones. Es va parlar amb els alumnes, que bàsicament volien més continguts pràctics. El professorat va intentar millorar en aquest aspecte malgrat que el resultats finals no milloren substancialment aquests resultats: satisfacció general (6,42) i valoració docent (6,75). Per a entendre millor aquests resultats hem de llegir les observacions que fan en ambdós qüestionaris. A més, com a informació de l’organització del curs, cal dir que la selecció del professorat va ser complicada perquè els

professors habituals no tenien disponibilitat i vàrem haver d'optar per uns altres professors (els darrers de la llista d'experts a la base de dades). Un s'encarregaria de la part teòrica i l'altre de la part pràctica del curs a parts iguals (25h. cadascun). Ambdós professors treballen a la mateixa empresa i cadascun d'ells es especialista en una part del temari del curs. Per a la selecció dels alumnes del curs, es va emprar el qüestionari en línia de preinscripció, en el qual es demanaven una sèrie de dades de l'alumne per a poder seleccionar els candidats. A posteriori, s'ha vist que aquest va ser insuficient, ja que la informació que varen posar, en molts casos, no es corresponia després amb aquella que el professorat ha vist a classe. (La majoria varen posar que tenien alts coneixements d'ofimàtica i internet i no va ser així). El professorat comenta que dins el grup-classe hi ha diferents nivells i expectatives, la majoria molt allunyades dels continguts que estan programats al curs, que és de nivell introductori.

- Com a mesures correctores, vàrem establir les següents: especificar millor els continguts i objectius del curs (ex: a qui va dirigit) a la web, establir unes entrevistes de selecció prèvies a l'inici del curs per a confirmar que l'alumnat té clar els continguts del curs i que la informació que tenim del seu perfil és correcte. Programar més continguts pràctics al llarg del curs.

Id. Curs	11. Compliment de les seves expectatives prèvies	12.1 estableix objectius clars per al curs	12.2 Explica amb claredat	12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	12.7 Genera un bon clima de grup
3021	8,83	9,08	6,83	8,58	7,75	8,58	8,83	6,42
3023	7,78	8,00	8,11	8,33	6,33	7,89	7,11	8,22
3048	8,00	8,33	8,17	8,17	7,50	7,83	7,50	8,50
3057	9,43	9,43	9,43	9,29	9,00	9,29	8,71	9,00
3058	9,13	9,14	9,13	9,13	8,13	9,38	9,38	9,38
3059	9,14	8,86	9,29	9,29	8,57	9,57	9,29	9,29
3060	9,70	9,40	9,33	9,22	8,30	9,20	9,40	9,80
3061	9,31	9,43	9,07	8,54	8,46	8,79	8,93	9,08
3062	7,50	8,63	7,75	7,13	6,25	8,50	8,25	7,75
3071	8,80	9,50	8,90	8,60	8,60	8,90	9,00	9,20
3072	9,00	8,57	9,00	8,83	7,71	8,71	8,86	8,71

3083	9,33	9,83	9,00	7,67	8,83	9,33	9,67	9,00
3094	8,55	8,09	9,10	8,64	7,91	8,36	8,36	8,82
3095	8,75	8,75	6,25	7,00	7,25	8,75	8,50	7,50
3124	9,36	9,83	9,67	9,50	8,17	9,83	8,83	9,58
3125	9,25	9,50	9,38	7,88	7,38	9,25	9,13	9,13
3126	8,67	8,89	9,00	7,33	6,33	9,33	9,22	9,22
3127	9,14	9,63	9,71	9,00	8,71	9,75	9,75	9,75
3128	8,63	9,38	9,38	9,38	8,75	9,63	9,63	9,88
3129	9,56	10,00	9,78	9,56	9,22	9,89	9,89	9,89
3130	8,88	9,38	9,00	8,25	7,25	9,00	9,13	9,25
3131	8,00	8,17	8,17	7,00	7,00	8,17	8,17	8,17
3132	8,80	9,60	9,60	9,80	8,60	9,40	9,40	9,60
3133	9,00	9,23	9,15	8,08	7,92	8,92	8,62	9,00
3134	8,50	9,08	8,83	8,67	8,33	8,67	8,83	9,08
3135	9,33	9,11	9,22	8,63	8,67	9,22	9,11	9,33
3136	8,30	9,50	9,50	9,70	9,30	9,33	9,44	9,60
3137	7,67	8,00	8,40	8,17	6,00	9,17	9,00	9,00
3138	9,31	8,86	9,21	8,86	7,93	8,71	9,21	8,64
3139	9,50	10,00	10,00	9,83	9,71	9,67	9,71	9,67
3141	8,96	9,08	8,92	8,46	8,76	9,56	9,68	8,72
3143	8,79	9,29	9,00	8,79	9,00	8,86	8,77	8,93
3144	9,14	9,29	9,43	8,63	8,25	8,75	8,63	9,13
3160	9,00	9,83	9,57	9,00	9,14	8,67	9,00	9,57
3161	8,75	8,89	9,22	9,56	9,11	8,89	9,11	9,44
3162	9,00	9,33	9,00	8,67	6,33	8,83	8,17	9,00
3168	8,55	8,91	9,18	8,09	8,00	8,55	9,18	9,09
3169	9,38	9,38	8,88	7,75	5,63	9,75	9,50	9,00
3170	9,11	9,22	8,78	7,75	6,89	9,11	9,00	8,22
3190	8,29	9,71	9,29	9,29	9,43	9,43	9,14	9,71
3192	9,00	9,69	9,38	9,15	8,08	8,31	9,15	9,23
3193	8,40	9,20	9,30	8,30	7,80	8,70	8,90	9,40

3194	8,67	9,00	8,17	8,50	3,00	8,50	8,33	8,00
3198	9,00	9,14	8,71	6,57	8,14	8,57	8,57	8,57
3199	8,80	8,80	8,50	8,40	8,60	9,00	8,80	9,20
3202	8,71	9,14	7,86	7,71	7,29	9,00	9,00	8,29
3204	8,22	9,11	6,56	7,89	7,56	8,89	9,22	8,22
3281	8,36	9,64	8,91	9,64	8,73	9,27	9,27	9,30
3282	8,90	9,30	9,50	9,30	8,90	9,50	9,00	9,40
3283	9,00	9,89	9,11	9,44	8,56	9,67	9,56	9,89
3284	8,29	9,14	8,50	7,50	8,00	8,33	8,67	8,17
3285	8,89	9,22	9,56	9,22	7,44	9,22	9,00	9,44
3286	8,67	9,00	8,89	8,67	8,11	8,78	8,67	8,78
3287	9,00	9,55	8,55	8,55	6,73	7,45	8,64	7,73
3288	8,36	9,27	9,58	8,58	8,42	9,17	9,58	9,58
3291	9,00	9,00	9,11	9,11	9,22	9,22	9,00	9,33
3292	9,43	9,43	9,07	8,00	8,14	8,86	8,86	9,00
3293	7,69	8,38	8,08	6,08	6,69	9,00	9,46	8,38
3294	9,06	9,38	8,81	7,27	8,00	9,19	9,06	9,00
3295	8,31	9,54	9,08	7,69	7,31	8,69	8,77	8,62
3296	6,50	8,88	8,88	6,88	6,63	8,88	9,00	7,88
3297	8,87	9,87	9,40	7,87	8,33	9,40	9,67	9,60
3342	9,43	9,14	9,86	9,29	9,14	9,86	9,29	9,57
3366	9,33	8,80	8,30	7,70	7,00	8,40	8,90	8,60
3433	9,08	9,54	9,15	8,77	7,62	9,23	9,15	9,15
3469	9,75	10,00	9,75	8,75	9,38	9,63	9,29	9,88
3470	9,50	9,50	9,67	9,67	8,33	9,17	9,33	9,67
3471	9,57	9,43	9,57	9,71	9,00	9,57	9,43	9,86
3472	9,36	9,45	9,27	9,36	8,73	9,82	9,64	9,45
3473	8,67	9,13	8,93	8,87	8,33	9,33	9,47	9,00
3474	9,00	9,50	9,33	8,83	8,58	9,08	9,00	9,42
3492	9,27	9,33	9,20	9,25	8,92	9,42	9,25	9,45
3494	9,33	9,67	9,75	9,25	8,78	8,88	9,33	9,67

FORMACIÓ COL·LECTIUS VULNERABLES: FORMACIÓ DE COL·LECTIUS AMB MÉS DIFICULTATS ENVERS EL MERCAT LABORAL

En relació amb el programa Formació vulnerables (certificats de professionalitat de col·lectius amb més dificultats envers el mercat laboral), pràcticament la totalitat de factors de tots els cursos han obtingut una puntuació superior a 8, excepte el factor “Contingut/temari del curs” (7,83) al curs Servei bàsic de restaurant i bar degut a què el temari és molt dens (el temari ve marcat pel Certificat de Professionalitat). No obstant això, s’intentarà adaptar-lo al col·lectiu destinatari.

Id. Curs	1. Contingut / Temari del curs	2. Utilitat futura de la formació	3. Sistema d'inscripció al curs	4. Atenció del personal de PalmaActiva	5. Organització del curs	6. Durada diària de les classes	7. Durada total del curs	8. Aula on es va realitzar el curs	9. Instal·lacions comunes de l'edifici	10. Satisfacció general
3306	8,25	8,92	9,54	9,62	9,50	9,62	9,62	9,58	9,77	8,83
3308	7,83	8,09	8,50	8,92	8,17	8,67	9,00	8,58	9,08	8,50
3310	9,42	9,77	9,92	10,00	9,77	9,83	9,92	10,00	9,77	9,46
3380	8,83	8,73	9,33	9,50	9,33	9,50	9,83	9,50	9,25	8,92
3400	8,83	9,08	9,42	9,58	9,17	9,55	9,42	9,08	9,42	9,25
3401	8,15	8,15	9,08	9,08	9,23	9,23	9,15	9,38	9,00	8,62
3402	8,13	8,53	8,80	8,20	8,33	8,47	8,07	8,20	8,53	8,80
3403	8,64	8,36	9,18	8,82	8,91	9,20	8,91	8,64	9,18	8,73
3404	7,93	7,53	8,07	7,87	7,73	7,73	7,27	7,33	7,53	8,00

Id. Curs	11. Compliment de les seves expectatives prèvies	12.1 estableix objectius clars per al curs	12.2 Explica amb claredat	12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	12.7 Genera un bon clima de grup
3306	7,85	9,69	9,46	7,77	9,15	8,62	9,23	8,85

3308	7,25	7,83	6,00	6,50	5,42	8,55	7,58	7,83
3310	5,54	9,92	9,85	9,46	8,31	9,58	9,54	9,36
3380	8,67	9,08	9,09	8,83	9,25	8,92	8,58	9,17
3400	7,75	9,58	9,00	7,67	8,42	9,08	9,25	9,25
3401	7,15	9,08	8,62	8,23	6,08	9,08	8,85	8,62
3402	8,20	9,29	8,27	7,87	7,93	8,53	9,07	8,67
3403	7,20	9,18	8,90	8,55	6,73	8,64	8,64	8,91
3404	7,80	8,93	7,60	8,00	6,87	8,47	8,73	7,60

Destaca la baixa puntuació de diferents factors vinculats al docent del curs 3308 “Servei bàsic de restaurant i bar” a causa de la densitat del temari. Tot i que el docent va intentar fer-ho més amè, ha suposat valoracions inferiors a 8 en diferents ítems. Al claustre, es va detectar que el curs és molt dens (temari establert pel Certificat de Professionalitat) i, al final, del curs (210 hores) varen haver de córrer per a finalitzar-lo i això va generar cert malestar. A més, les proves d’avaluació suposaren un esforç afegit per l’alumnat. Es proposa una millor planificació en la impartició del temari per tal d’evitar els problemes que afecten a la valoració de la satisfacció.

El curs 3404 “Elaboració i exposició de menjars” també va obtenir varies puntuacions per sota del 8 en relació amb el docent. En alguns casos l’alumnat considerava que explicava els continguts però no fomentava suficient la participació dels alumnes. Es va analitzar al final per tal de fomentar en el futur una major participació de l’alumnat.

PROGRAMA FORMA’T: IDIOMES I COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

En relació amb el programa Forma’t, dels 17 cursos, cal destacar la baixa puntuació del curs 3064 “Business English” tant en la puntuació dels docents com en la puntuació i valoració de la resta de factors.

Id. Curs	1. Contingut / Temari del curs	2. Utilitat futura de la formació	3. Sistema d’inscripció al curs	4. Atenció del personal de PalmaActiva	5. Organització del curs	6. Durada diària de les classes	7. Durada total del curs	8. Aula on es va realitzar el curs	9. Instal·lacions comunes de l’edifici	10. Satisfacció general
3025	9,88	9,50	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,75
3026	9,40	9,60	10,00	10,00	9,40	10,00	10,00	10,00	10,00	9,80
3027	9,50	9,50	9,50	9,75	10,00	10,00	10,00	9,75	10,00	10,00

3028	9,55	9,55	9,73	9,91	9,91	10,00	9,45	9,82	9,73	9,36
3029	9,13	9,38	9,75	10,00	9,63	10,00	9,75	9,75	10,00	9,50
3063	9,33	9,33	9,50	9,67	9,67	9,50	9,50	9,67	9,67	9,33
3064	6,64	5,00	5,58	6,17	5,58	6,17	6,42	5,67	6,75	6,36
3222	8,91	8,73	8,91	9,55	9,27	9,55	9,45	9,45	9,64	9,18
3223	9,56	9,44	9,56	9,67	9,67	9,67	9,56	9,78	9,78	9,56
3224	9,18	9,00	9,36	9,64	9,64	9,82	9,64	9,73	9,91	9,09
3225	9,11	9,44	9,44	9,56	9,56	9,67	9,44	9,44	9,63	9,33
3226	8,00	8,13	8,88	9,25	8,50	9,75	9,13	9,25	9,75	8,38
3227	7,86	7,29	8,00	8,13	7,25	8,13	7,88	7,75	8,63	7,63
3228	8,78	8,80	9,20	9,60	9,20	9,70	9,50	9,30	9,60	8,80
3229	9,40	9,40	9,60	9,80	9,60	9,80	9,40	9,60	9,80	9,60
3230	9,75	9,50	9,50	9,50	9,75	9,00	9,75	9,50	9,50	9,50
3231	7,60	7,60	8,80	9,20	9,00	9,25	9,20	9,25	9,00	8,00

Id. Curs	11. Compliment de les seves expectatives prèvies	12.1 estableix objectius clars per al curs	12.2 Explica amb claredat	12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	12.7 Genera un bon clima de grup
3025	8,50	9,00	9,50	9,13	8,63	7,63	8,75	9,50
3026	10,00	9,60	9,40	9,20	9,75	8,00	9,40	9,80
3027	9,50	9,50	8,75	9,50	9,00	9,25	10,00	10,00
3028	9,00	9,09	9,45	9,09	8,55	9,09	9,55	9,64
3029	9,38	9,63	9,38	9,50	7,75	8,75	9,38	9,63
3063	9,33	9,17	9,17	9,50	9,33	7,67	9,00	9,33
3064	6,73	6,70	6,00	6,91	6,27	6,91	7,73	5,91
3222	8,64	9,45	8,36	7,90	6,82	8,36	8,27	9,10
3223	8,44	8,78	8,78	8,67	7,89	8,89	8,56	9,44
3224	8,80	8,64	9,09	8,73	8,18	8,36	8,18	9,09
3225	8,33	8,67	9,25	9,00	8,33	8,89	8,78	9,71

3226	8,75	9,13	8,13	9,13	7,00	7,29	8,50	8,00
3227	7,13	7,38	7,38	6,25	6,14	6,50	7,00	7,13
3228	8,80	9,00	8,80	8,30	7,30	9,00	9,00	9,30
3229	8,20	8,40	9,60	9,80	8,80	9,60	9,25	9,40
3230	9,75	9,50	8,00	10,00	10,00	10,00	8,50	9,00
3231	9,20	8,80	8,00	7,60	8,00	7,00	7,40	8,00

- 3064 “Business English”: Aquest curs el varen impartir 2 docents diferents, que anteriorment no havien impartit cap curs a PalmaActiva. Les seves valoracions varen ser molt baixes i es va intentar reconduir el curs durant la seva execució, però no va ser suficient. Aquesta puntuació dels docents ha afectat a la resta de factors del curs. Per aquest motiu, s’ha decidit no tornar a comptar amb aquests dos docents.
- Curs 3227 “Redefinint la teva trajectòria professional”: Tant alguns factors relacionats amb la docent com factors d’espais, instal·lacions i utilitat del curs han obtingut puntuacions per sota de 8. L’aula (local 7) es valora un poc just per a 12 persones, fet pel qual es proposa canviar d’aula per aquest tipus de cursos amb 12 o més persones a un local molt més ample (local 14) o bé també canviar les taules (massa amples) per d’altres més petites (ja canviades). També es va detectar massa heterogeneïtat en el grup, fet que va afectar a la valoració de la docent. Es proposa millorar el sistema d’inscripció i fer la selecció de manera per tal d’aconseguir un grup més homogeni.

FORMACIÓ D’OFERTA: FORMACIÓ CERTIFICATS PROFESSIONALITAT PERSONES DESOCUPADES

En relació amb el programa Formació d’Oferta, un dels dos cursos realitzats va obtenir puntuacions inferiors a 8:

Id. Curs	1. Contingut / Temari del curs	2. Utilitat futura de la formació	3. Sistema d’inscripció al curs	4. Atenció del personal de PalmaActiva	5. Organització del curs	6. Durada diària de les classes	7. Durada total del curs	8. Aula on es va realitzar el curs	9. Instal·lacions comunes de l’edifici	10. Satisfacció general
2900	8,00	8,25	7,50	6,82	6,33	7,33	6,58	6,00	5,75	9,00
2901	9,42	9,42	9,33	9,09	9,09	9,00	9,20	8,92	9,08	9,50

Id. Curs	11. Compliment de les seves expectatives prèvies	12.1 estableix objectius clars per al curs	12.2 Explica amb claredat	12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	12.7 Genera un bon clima de grup
2900	9,42	9,17	7,58	8,50	8,75	9,08	8,75	7,75
2901	9,82	9,25	9,27	9,33	9,25	9,08	9,33	9,50

- El curs 2900 "Serveis d'aliments" ha obtingut puntuacions inferiors a 8 tant en l'organització i planificació del curs com en alguns factors del docent. Aquest curs era una primera part del curs 2901 posterior, que va esmenar totes les deficiències detectades al primer curs, tant en l'organització com en els espais.

PROGRAMA EMPRÈN: FORMACIÓ EMPRENEDORS I PIMES

En relació amb el programa Emprèn, dels 32 cursos, només 1 ha obtingut puntuacions inferiors a 8, a més del factor de satisfacció del curs:

- 3045 "Pla d'empresa": El curs va anar bé però les valoracions varen ser un poc més baixes motivades per les queixes de manca de wifi a les aules. Qüestionaris: El grup era molt heterogeni. Segons els qüestionaris, es nota que a dues persones no els ha agradat el curs.
- Es varen proposar com a millores realitzar aquest curs en una aula amb ordinadors amb connexió a Internet i alternant amb les classes en aules teòriques. L'exercici final, només 5 persones el varen lliurar encara que a classe tot l'alumnat feia correctament els exercicis.

Id. Curs	1. Contingut / Temari del curs	2. Utilitat futura de la formació	3. Sistema d'inscripció al curs	4. Atenció del personal de PalmaActiva	5. Organització del curs	6. Durada diària de les classes	7. Durada total del curs	8. Aula on es va realitzar el curs	9. Instal·lacions comunes de l'edifici	10. Satisfacció general
3039	9,44	9,22	9,33	9,78	9,56	9,78	9,00	9,22	9,78	9,33
3040	9,18	9,45	9,55	9,82	9,45	9,45	9,27	9,73	9,73	9,27
3041	8,93	9,00	9,07	9,50	9,64	9,36	9,29	9,29	9,71	9,07
3042	8,92	9,17	9,17	9,50	9,50	9,67	9,08	9,50	9,50	9,17

3043	9,23	9,00	9,62	9,77	9,54	9,38	9,31	9,08	9,69	9,08
3045	7,73	7,36	7,73	8,27	7,64	8,09	7,55	7,64	8,55	7,00
3046	8,82	8,73	8,91	9,36	9,27	9,36	9,18	9,27	9,45	8,55
3047	8,44	8,56	9,11	9,22	9,00	9,44	9,33	9,22	9,67	8,56
3113	8,64	8,64	9,09	9,09	8,70	8,73	8,27	8,82	9,09	8,91
3115	8,29	7,79	8,43	9,00	8,64	8,93	8,93	8,50	9,36	8,57
3116	9,55	9,27	9,45	9,55	9,55	9,45	9,40	9,27	9,60	9,45
3117	9,40	9,22	9,67	9,56	9,67	9,78	9,63	9,67	9,78	9,20
3118	9,25	9,00	10,00	9,75	9,50	10,00	9,75	9,75	9,75	9,50
3119	9,38	8,85	9,38	9,67	9,62	9,38	9,62	9,46	9,46	9,54
3120	9,29	9,33	9,43	9,43	9,00	9,29	8,86	8,71	9,43	9,29
3121	9,43	9,57	9,69	9,92	9,85	9,77	9,85	9,83	9,92	9,64
3122	9,33	8,75	9,42	9,42	9,08	8,83	9,25	8,83	9,42	8,42
3123	9,67	9,40	9,67	9,67	9,73	9,67	9,67	9,53	9,67	9,40
3381	8,63	9,00	9,00	9,25	9,25	9,38	9,63	9,38	9,88	9,25
3383	9,75	9,63	9,75	9,75	10,00	9,75	9,75	9,88	9,88	9,63
3384	9,45	9,64	9,82	9,91	9,82	9,73	9,55	9,73	9,73	9,64
3385	8,67	9,08	9,00	9,08	9,17	8,83	9,17	9,18	9,50	9,00
3386	9,00	9,40	9,30	9,80	9,60	9,80	9,50	9,60	9,70	9,10
3387	9,18	9,40	9,36	9,64	9,55	9,64	9,64	9,64	9,82	9,36
3388	7,83	8,67	9,00	9,00	9,00	8,83	9,17	9,00	9,67	8,67
3389	8,67	8,33	8,89	9,22	8,78	9,22	9,11	9,00	9,22	8,56
3390	8,70	8,70	9,10	9,20	8,70	9,30	9,10	9,10	9,40	8,80
3391	9,08	8,75	9,67	9,25	9,17	9,00	9,42	8,92	9,67	8,67
3392	9,60	9,67	9,80	10,00	9,70	9,78	10,00	9,78	10,00	9,70
3393	9,31	9,50	9,63	9,75	9,50	9,56	9,50	9,50	9,73	9,75
3394	8,25	8,50	8,63	8,88	8,88	9,13	8,88	9,00	9,00	8,50
3395	9,22	8,89	9,78	10,00	9,78	9,89	9,89	9,88	9,89	9,33

Id. Curs	11. Compliment de les seves expectatives prèvies	12.1 estableix objectius clars per al curs	12.2 Explica amb claredat	12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	12.7 Genera un bon clima de grup
3039	9,38	9,22	9,33	8,22	8,11	8,22	8,44	9,22
3040	7,82	8,91	9,09	8,91	8,82	9,18	8,73	9,27
3041	9,57	9,21	9,07	8,57	8,00	9,43	9,21	9,21
3042	8,67	9,33	8,92	8,92	8,67	8,92	8,92	9,08
3043	8,62	8,77	9,15	8,42	5,85	8,69	8,92	8,85
3045	8,27	8,64	7,82	7,64	8,09	7,18	7,00	7,91
3046	8,18	9,09	9,00	8,82	8,09	8,82	8,55	9,00
3047	9,11	9,22	8,89	8,78	7,56	8,67	8,75	8,75
3113	9,18	8,45	8,82	8,45	7,09	8,82	9,27	8,82
3115	8,57	9,21	8,57	8,29	7,00	8,36	8,36	8,36
3116	8,64	9,27	9,00	8,91	8,50	9,27	9,09	9,18
3117	8,10	9,50	9,30	9,44	8,56	9,44	9,13	9,33
3118	9,50	9,50	9,25	9,25	8,75	9,50	9,50	9,33
3119	9,38	9,15	9,33	8,54	7,77	8,46	8,77	9,00
3120	9,29	9,00	9,00	9,00	8,14	9,29	9,29	9,29
3121	9,50	9,79	9,57	9,29	8,43	9,00	9,43	9,57
3122	7,67	8,92	8,92	7,92	7,08	8,75	8,83	8,75
3123	9,07	9,33	9,07	8,53	8,00	9,20	9,40	9,40
3381	9,25	9,25	9,13	8,63	8,00	9,00	9,25	9,00
3383	8,25	9,75	9,75	9,00	9,38	9,13	8,88	9,50
3384	8,09	9,55	9,36	8,73	9,27	9,18	8,82	9,36
3385	9,00	9,17	8,92	8,08	7,58	9,08	9,08	9,00
3386	9,10	9,30	9,78	9,00	8,00	8,80	9,00	9,50
3387	9,55	9,55	9,36	9,09	8,73	8,73	9,45	9,36
3388	8,17	9,33	8,17	8,50	8,00	8,60	9,33	9,00

3389	8,33	8,89	8,67	8,00	8,11	8,44	8,22	8,56
3390	9,30	9,50	9,40	9,30	8,80	8,70	9,10	9,10
3391	8,58	9,58	9,42	9,08	8,67	9,42	9,42	9,33
3392	8,60	9,60	9,50	9,40	8,33	9,50	9,40	9,60
3393	9,07	9,44	9,31	9,06	8,06	9,31	9,38	9,63
3394	8,00	9,00	8,13	7,88	7,75	8,00	8,13	8,50
3395	8,38	9,00	9,00	9,00	8,56	8,00	8,22	9,11

- 3045 “Pla d’empresa”: El curs va anar bé però les valoracions varen ser un poc més baixes motivades per les queixes de manca de wifi a les aula i per l’heterogeneïtat del grup. Segons els qüestionaris, es nota que a dues persones no els ha agradat el curs.
- Es varen proposar com a millores relatives al docent que el professor usi el model de Pla d’empresa de PalmaActiva i no el de l’IDI. També es va proposar al docent un enfocament més pràctic i no tant teòric.

Cal destacar que la immensa majoria d’accions formatives d’aquest programa (32 en total) obté puntuacions molt elevades, en molts casos superiors a 9. De fet, en 21 accions formatives, d’un total de 32 (66%), la valoració de la “Satisfacció general” és superior a 9 i només 1 acció del total de 32 ha obtingut una valoració de Satisfacció general inferior a 8 (7,91), i suposa un 97% superior a 8, pràcticament la totalitat.

Conclusions respecte als serveis prestats per l'àrea de formació

Durant l'any 2016, s'han realitzat, per part del servei de formació de PalmaActiva, un total de **147 accions formatives** de les quals 137 han obtingut una valoració de **satisfacció global** mitjana superior a 8 sobre 10, fet que suposa un **93,2%** del total.

L'any 2015 es varen realitzar, des de l'Àrea de Formació, 168 accions formatives, de les quals 129 varen ser de durada superior a 10 hores (76,8%) i 39 de durada inferior a 10 hores (23,2%).

Durant l'any 2016, en canvi, de les 147 accions realitzades 143 varen ser **accions formatives de més de 10 hores**, fet que suposa un **97,3%** del total. Aquest fet va ser per a donar resposta a la principal demanda detectada a l'informe del 2015, "Durada total del curs" (en molts casos trobaven insuficient la durada dels cursos), que va ser l'únic factor que en mitjana va obtenir una puntuació inferior a 8 (7,8). D'aquesta manera, amb aquest canvi (hem passat del 76,8% al 97,3% d'accions de més de 10 hores), el resultat d'aquest factor durant el 2016 s'ha incrementat en una valoració de 9,25.

En relació amb el factor "Compliment de les expectatives prèvies", s'ha passat d'una valoració de 8,5 el 2015 a 8,72 el 2016.

En relació amb el factor clau "Satisfacció general", durant el 2016 s'ha aconseguit mantenir un nivell similar de satisfacció a tots els programes que es realitzaren el 2015:

- Formació Emprèn: passa de 9 el 2015 a 9,06 el 2016 la valoració del factor "Satisfacció general".
- Formació d'Oferta: passa de 8,8 el 2015 a 9,25 el 2016 la valoració del factor "Satisfacció general".
- Forma't: passa de 9 el 2015 a 9,01 el 2016 la valoració del factor "Satisfacció general".
- Formació TIC Tecnoactiva: es manté la valoració 8,8 durant el 2015 i el 2016 en el factor "Satisfacció general".

A més, s'han afegit dos nous programes (Programes mixts i Formació vulnerables), que també han aconseguit valoracions semblants en aquest factor (8,69 i 8,79 respectivament).

D'aquesta forma, en relació amb el factor "Satisfacció general" s'ha obtingut un valor mitjà de 8,90 en la totalitat d'accions realitzades pel servei de formació.

Aquests resultats son similars a la resta de factors valorats, per la qual cosa podem concloure que **s'ha consolidat un estàndard de procediments a l'hora de dissenyar, programar i posar en marxa accions formatives emmarcades en diferents programes, fet que fa que la satisfacció de les persones usuàries de les accions formatives del servei de formació (en relació amb els 18 factors de satisfacció avaluats) sigui homogènia, equilibrada i, en la majoria dels casos, superior a 8 de mitjana, independentment del programa i el personal tècnic i administratiu involucrat.**

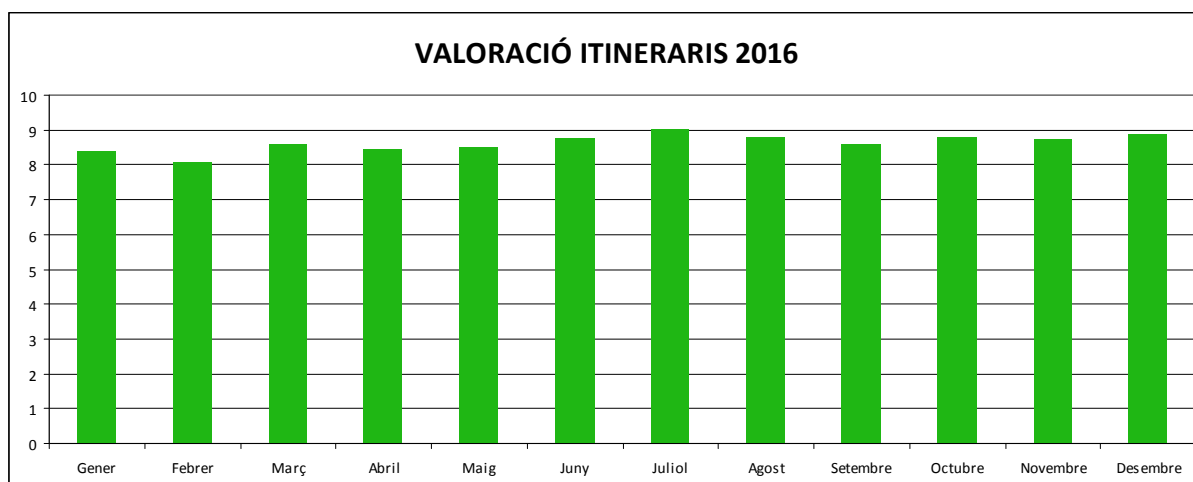
3. INFORMACIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI DE PROMOCIÓ

Dins els serveis prestats per l'Àrea de Promoció, s'han recollit les necessitats, expectatives i satisfacció, entre d'altres, dels següents serveis:

Itineraris

El 2016 s'han desenvolupat 120 esdeveniments, amb una mitjana de satisfacció de 4,32 damunt 5 punts. És a dir, en una escala de 0 a 10 punts, parlariem d'un 8,62.

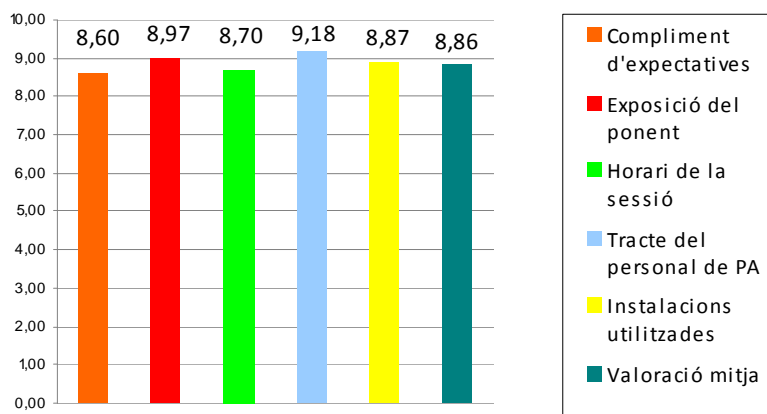
Dins l'esquema de deu activitats mensuals (*CANVAS + Activa tu plan*), la valoració obtinguda ha estat la següent:



Altres esdeveniments

El 2016 s'han desenvolupat 12 actuacions (Un cafè amb per exemple), amb una mitjana de satisfacció de 4,43 damunt 5 punts. És a dir, en una escala de 0 a 10 punts, estariem parlant d'un 8,86.

VALORACIONS ALTRES ESDEVENIMENTS 2016



Càpsules formatives

Durant el 2016, es varen programar 65 càpsules formatives de les quals es varen desenvolupar 55 actuacions, amb una mitjana de satisfacció de 8,94 damunt 10 punts. Un 94,23% dels cursos han estat avaluats amb un 8, 9 o un 10.

DATA	NOM DE LA CÀPSULA	AVALUACIÓ MITJANA
11/01/2016	CREATIVITAT O COM TOT EMPRENEDOR HA D'USAR ELS SEUS PROPIS RECURSOS	8,80
12/01/2016	MÀRQUETING I POSICIONAMENT EN INTERNET PER A EMPRENEDORS	8,89
14/01/2016	COM TREURE PARTIT A LES PRINCIPALS XARXES SOCIALS	8,87
19/01/2016	COMUNICA EL QUÈ FAS AMB EL TEU BIZCARD	8,30
21/01/2016	VISIBILITAT PER A PIMES I EMPRENEDORS; AUGMENTA VENDES I CLIENTS	8,13
25/01/2016	L'EMPRESA 3.0 I LA CO-CREACIÓ AMB ELS TEUS CLIENTS - NIVELL INICIAL	9,13
26/01/2016	GESTIONAR LA LIQUIDITAT, CLAU PER A LA SUPERVIVÈNCIA EMPRESARIAL	9,13
28/01/2016	CLAUS PER ACONSEGUIR UN AVAL ISBA: PERSPECTIVES 2016	8,86
04/02/2016	BRANDED-VIDEO PER A EMPRENEDORS EMPRESES I PETIT COMERÇ	7,20
08/02/2016	DESCOBREIX I APLICA LA TEVA PART CREATIVA A LA TEVA IDEA EMPRESARIAL	9,00
09/02/2016	PROTOTIPAR O COM AVALUAR LA TEVA IDEA EMPRESARIAL EN L'INICI	9,00
11/02/2016	SOCIAL MEDIA I COMMUNITY MANAGER PER A PIMES I EMPRENEDORS	8,50
15/02/2016	FES UNA ANÀLISI DE LA TEVA COMPETÈNCIA DIGITAL	9,38
16/02/2016	¿QUIERES VENDER FUERA DE ESPAÑA? TE ENSEÑAMOS CÓMO EMPEZAR	8,22
18/02/2016	LEAN MANAGEMENT, LES 10 EINES D'EFICÀCIA I PRODUCTIVITAT IMPRESCINDIBLES	8,82
23/02/2016	CALCULA EL TEU PUNT D'EQUILIBRI I EVITA UN TANCAMENT ANTICIPAT	7,45
03/03/2016	EINES ÚTILS PER A POTENCIAR LA TEVA CREATIVITAT	9,43
08/03/2016	VIDEObUSINESSCARD: ASSEGURA'T DE SER VIST I AUGMENTA INGRESSOS	9,20
10/03/2016	KNOWMAD O COM L'EMPRENEDOR SERÀ NÒMADA DEL CONEIXEMENT"	9,83
15/03/2016	CONVERTEIX PORS I BLOQUEJOS DE L'EMPRENEDOR EN OPORTUNITATS	9,31
17/03/2016	L'EMPRENEDOR I LA COMUNICACIÓ EFICAÇ	9,67
29/03/2016	QUÈ PUC OFERIR ALS MEUS CLIENTS I COM MESURAR L'IMPACTE?	9,75
05/04/2016	DESCOBREIX I APLICA LA TEVA PART CREATIVA A LA TEVA IDEA EMPRESARIAL	9,80
07/04/2016	COMUNICA EL QUÈ FAS AMB EL TEU VÍEO BIZCARD	9,00
18/04/2016	DEIXO PETJADA EN INTERNET? MONITORIZA LA TEVA PRESÈNCIA A LA XARXA	9,17
26/04/2016	MÀRQUETING I POSICIONAMENT EN INTERNET PER A EMPRENEDORS	9,44
28/04/2016	VISIBILITAT PIMES I EMPRENEDORS AUGMENTA VENDES I CLIENTS	8,50

DATA	NOM DE LA CÀPSULA	AVALUACIÓ MITJANA
10/05/2016	SOCIAL MEDIA & COMMUNITY MANAGER PARA PYMES Y EMPRENDEDORES	8,33
17/05/2016	L'EMPRESA 3.0 I LA CO-CREACIÓ: PROJECTE "MAKE IT HAPPEN"	8,86
19/05/2016	FES UNA ANÀLISI DE LA TEVA COMPETÈNCIA DIGITAL	9,17
14/06/2016	VIDEOBUSINESSCARD: ASSEGURA'T QUE ET VEGIN I AUGMENTA ELS TEUS INGRESSOS	9,67
21/06/2016	EMPRENEDOR, UNA VIDA SENSE CAPS	9,60
28/06/2016	QUANT VAL EL MEU TREBALL? PARLA DE DINERS AMB NATURALITAT	9,00
12/07/2016	COM DISSENYAR UNA ESTRATÈGIA?: PRINCIPIS BÀSICS	8,90
19/07/2016	GESTIONA LA LIQUIDITAT CLAU PARAR LA SUPERVIVÈNCIA EMPRESARIAL	8,78
26/07/2016	ESTRATÈGIES D'INNOVACIÓ PER A PIMES I EMPRENEDORS	9,43
04/08/2016	DESTACA COM A PROFESSIONAL EN LINKEDIN	8,72
11/08/2016	INGREDIENTS PER TENIR PRESENCIA EN INTERNET	9,58
18/08/2016	QUÈ PUC OFERIR ALS MEUS CLIENTS I COM MESURAR L'IMPACTE?	9,78
25/08/2016	INTRODUCCIÓ AL MÀRQUETING ONLINE: PPC I XARXES SOCIALS	8,44
01/09/2016	POSICIONAMIENTO EN INTERNET EMPRENDEDORES: NIVEL BÁSICO	9,39
15/09/2016	ASPECTOS LEGALES DE LA VENTA EN INTERNET	7,74
20/09/2016	ELEMENTOS CLAVE PARA VENDER SERVICIOS EN INTERNET	9,36
29/09/2016	FINANCIA TU NEGOCIO AVALES 2017	9,00
13/10/2016	VENÇ LES PORS QUE AMENACEN AL PRIMER ANY DE VIDA EMPRESARIAL	8,92
20/10/2016	VÍDEO, L'EINA ESSENCIAL PER A POTENCIAR EL TEU NEGOCI	9,14
25/10/2016	COM LLANÇAR UN E-COMMERCE D'ÈXIT (HAWKERS COM A MODEL	8,15
27/10/2016	QUANT VAL EL MEU TREBALL? PARLA DE DINERS AMB NATURALITAT	9,75
08/11/2016	EMPRENEDOR: EINES DIGITALS ET FACILITARAN LA VIDA	8,36
10/11/2016	PROTOTIPAR O COM AVALUAR LA TEVA IDEA EMPRESARIAL EN L'INICI	8,33
22/11/2016	PRODUCTIVITAT I GESTIÓ DEL TEMPS PER A EMPRENEDORS	9,23
29/11/2016	COMUNICACIÓ INTEGRAL DEL TEU PLA D'EMPRESA	8,88
1/12/2016	SMO O COM OPTIMITZAR LES TEVES XARXES SOCIALS PER A POSICIONAR	9,73
13/12/2016	ELS SECRETS DEL CROWDFUNDING: FINANÇA EL TEU PROJECTE	9,33
15/12/2016	ELS PROCESSOS: CLAU DE L'ÈXIT EMPRESARIAL	9,78

Conclusions respecte als serveis prestats per l'Àrea de Promoció

Durant el 2016, s'ha incorporat el criteri d'anul·lar la càpsula formativa si hi havia menys de 10 participants que confirmassin la seva assistència. Així, i d'acord amb aquest criteri, a partir d'abril i fins al desembre, es varen anul·lar 10 càpsules formatives i se'n varen impartir 55. A continuació s'indiquen les càpsules anul·lades:

- 2016.04.21 MICRESOL microcrèdits solidaris amb Fundació Barceló i ISBA
- 2016.05.03 Prototipar o com avaluar la teva idea empresarial en l'inici
- 2016.06.07 Estratègies d'innovació per a Pimes i emprenedors
- 2016.07.05 START UP o com emprendre sense límit d'edat
- 2016.09.06 VIDEOBUSINESSCARD: augmenta ingressos del teu negoci
- 2016.10.06 Emprenedor: EINES digitals et facilitaran la vida
- 2016.10.18 Calcula el teu punt de EQUILIBRI i evita un tancament anticipat
- 2016.11.15 Com fer una previsió de vendes en base al teu PMH
- 2016.11.17 Gestiona l'estrès del teu projecte empresarial amb música
- 2016.11.24 Crea MARCA personal per al teu negoci

Respecte el 2015, el 2016 s'han aconseguit recopilar les enquestes de totes les accions impartides, fet que no havia estat possible durant el 2015.

Quant a la valoració de les càpsules formatives, tan sols 3 de les càpsules han tingut una nota inferior a 8/10. Així:

- Respecte a la càpsula formativa del 2016.02.04 Branded-VIDEO PER A EMPRENEDORS EMPRESES I PETIT COMERÇ, es va analitzar i, a l'abril, es va tornar a impartir i va obtenir un 9/10.
- Respecte a la càpsula formativa del 2016.02.23 CALCULA EL TEU PUNT D'EQUILIBRI I EVITA UN TANCAMENT ANTICIPAT, es va procedir de la mateixa manera i en la càpsula formativa del 2016.07.19 el mateix ponent va obtenir un 8,78.
- Pel que fa a la càpsula formativa del 2016.09.15 ASPECTES LEGALS DE LA VENDA A INTERNET, de moment no s'ha tornat a convidar novament aquest ponent.

L'itinerari emprenedor està integrat per 10 sessions formatives, 5 orientades a treballar la idea de negoci i 5 a treballar el pla de negoci. Amb les valoracions recollides durant el 2016, hem ajustat el mateix per a reduir el nombre de dies en què s'imparteix l'itinerari, i hem passat de 10 sessions mensuals a 6, sense que aquest canvi afecti de manera substancial el contingut, hores de formació i metodologia. També s'ha treballat en la millora dels exemples d'emprenedoria usats en la formació, amb l'objectiu que aquests fossin més propers i aplicables pels assistents.

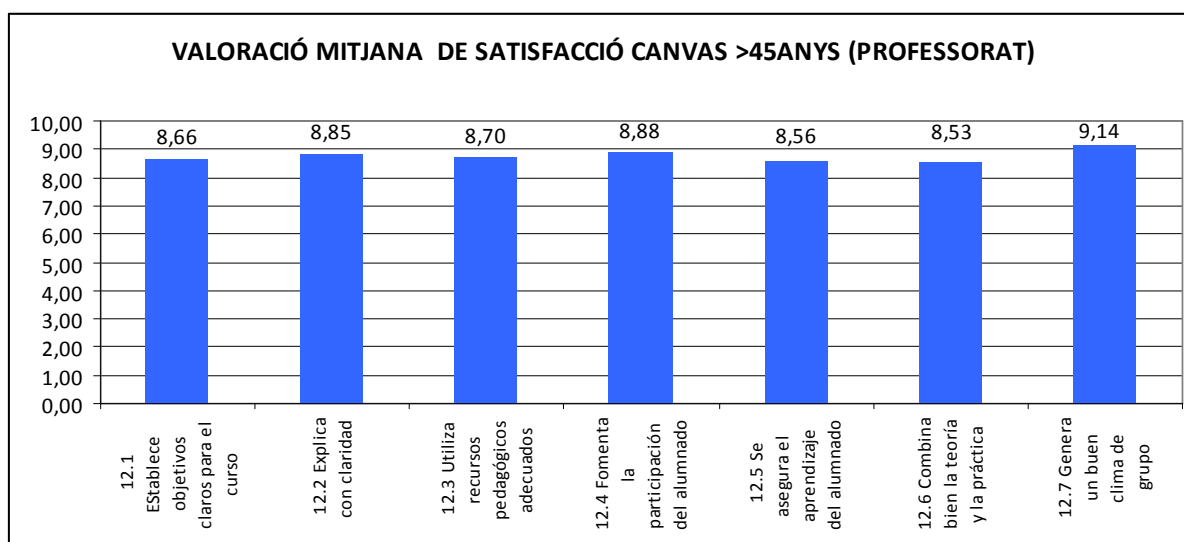
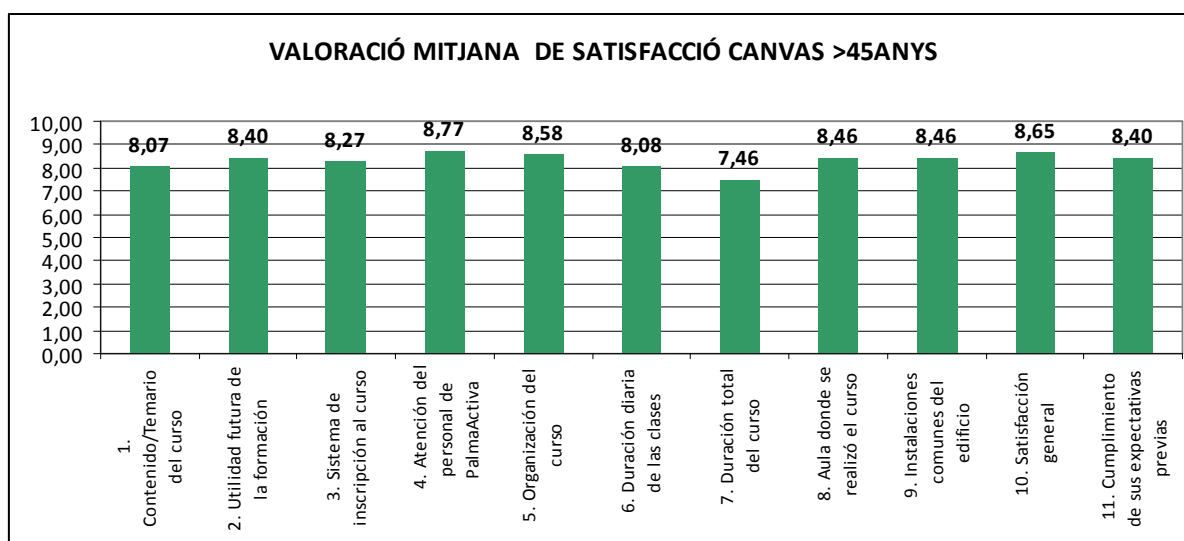
Quant als esdeveniments per a emprenedors, es manté la bona valoració dels participants i s'han adaptat progressivament al nou pla estratègic de PalmaActiva, i s'ha donat major visibilitat a projectes cooperatius, d'economia col·laborativa i d'economia solidària.

3. INFORMACIÓ RELACIONADA AMB EL SERVEI D'OCUPACIÓ

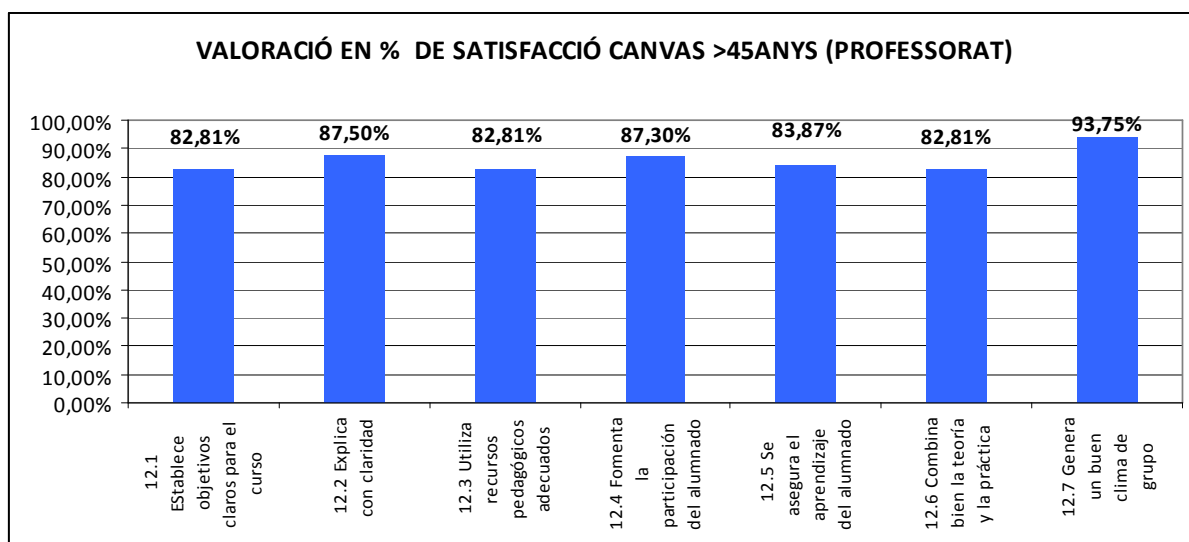
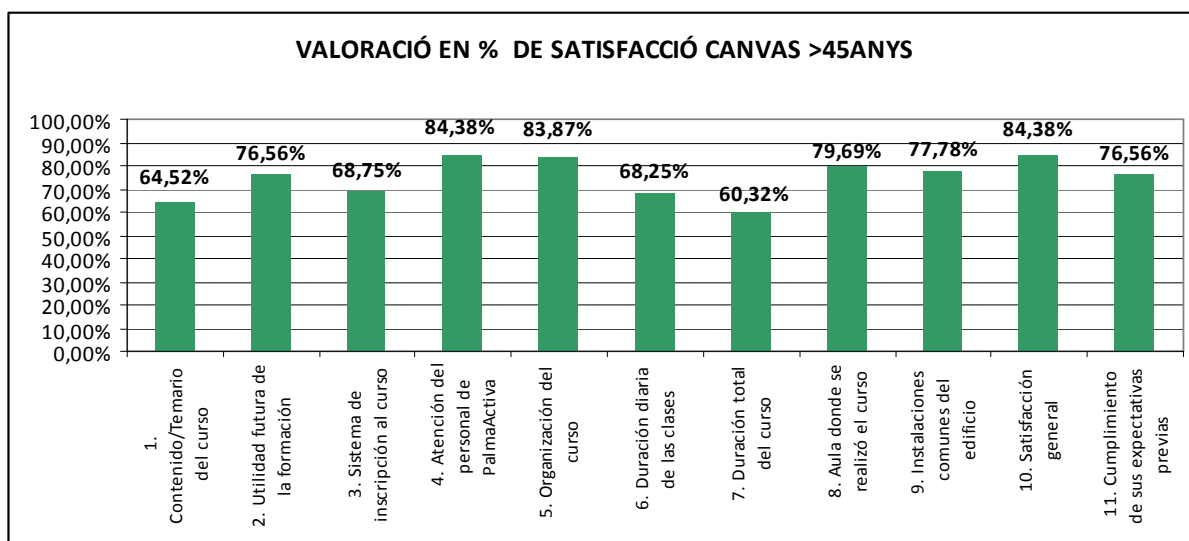
A l'àrea d'ocupació, s'han recollit les necessitats, expectatives i satisfacció del projecte **CANVAS - MAJORS DE 45 ANYS-**.

El 2016 s'han desenvolupat 8 edicions d'aquest servei, a les quals hi han participat 81 persones. S'han emplenat 64 qüestionaris encara que no totes les persones han contestat totes les preguntes.

La mitjana general obtinguda ha estat d'un 8,65 en una escala de 0 a 10 punts. La valoració per ítem és la següent:



El percentatge de persones que han avaluat cadascun dels ítems amb una valoració de 8, 9 o 10 és el següent:



Cal destacar que un 84,38% de les persones han avaluat la satisfacció general del curs amb una puntuació igual o superior a 8.

	CONVOCATÒRIES							
	3044	3159	3249	3278	3336	3370	3458	3493
1. Contingut/Temari del curs	7,50	8,13	8,00	9,00	7,40	7,75	8,00	8,75
2. Utilitat futura de la formació	8,13	8,38	8,33	9,54	8,50	7,75	7,57	9,00
3. Sistema d'inscripció al curso	8,63	8,13	7,67	8,77	7,83	8,38	8,14	8,63
4. Atenció del personal de PalmaActiva	8,63	9,13	8,50	9,23	8,50	8,75	8,29	9,13
5. Organització del curs	8,63	8,75	8,33	9,08	7,80	7,88	8,86	9,29
6. Duració diària de les classes	6,25	8,25	7,83	9,00	7,60	7,63	8,57	9,50
7. Duració total del curso	6,50	8,25	7,17	8,62	6,00	7,13	7,57	8,43
8. Aula on es realitza el curso	8,25	9,00	7,83	9,31	8,50	8,38	8,43	8,00
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	8,25	8,63	8,00	9,31	8,50	8,86	8,00	8,13

10. Satisfacció general	8,50	8,75	8,33	9,38	8,00	8,13	8,71	9,38
11. Compliment de les seves expectives prèvies.	8,13	8,63	8,17	9,46	8,17	7,50	8,29	8,88
12.1 Estableix objectius clars per al curs	8,75	8,75	9,00	8,85	8,00	8,13	8,43	9,38
12.2 Explica amb claredat	8,50	9,13	9,00	9,23	8,50	8,25	8,71	9,50
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	8,50	9,00	8,50	8,92	8,50	8,25	8,57	9,38
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	8,63	9,00	8,33	9,23	9,00	8,75	8,83	9,25
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	8,50	8,88	8,50	9,08	7,67	8,00	8,43	9,43
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	8,00	8,63	8,50	8,92	8,17	8,25	8,43	9,38
12.7 Genera un bon clima de grup	9,00	9,50	9,17	9,46	9,33	8,50	8,57	9,63

Conclusions respecte als serveis prestats per l'Àrea d'Ocupació

La valoració d'aquest servei realitzat durant l'any 2016 és molt positiva tenint en compte les observacions i valoracions aportades pels participants, en les quals expliquen que finalitzen el taller amb una actitud més positiva i amb més coneixements sobre la recerca de feina.

- **Es proporciona a aquest col·lectiu un espai on trobar-se i poder expressar la seva situació**, que és semblant a tots (frustració, manca d'ofertes de feina per l'edat, actitud negativa davant el futur laboral...). En altres contextos, els resulta difícil expressar-ho.
- S'ha aconseguit, amb els continguts dels tallers i amb l'actitud de les tècniques empleades, que, al finalitzar cada un dels tallers, els participants **mostrin un canvi d'actitud més positiva** i amb ganes de modificar les formes de recerca de feina. En definitiva, passar a l'acció.

De cara a l'any 2017, l'objectiu és mesurar la satisfacció en altres serveis de l'Àrea.

4. CONCLUSIONS

Durant l'any 2016, s'han realitzat per part del servei de Formació de PalmaActiva un total de 147 accions formatives, de les quals un 93,2% han obtingut una valoració de satisfacció mitjana global superior a 8 sobre 10.

Les notes obtingudes en tots els atributs avaluats en les enquestes són molt elevades. Així, el professorat rep una nota mitjana de 8,77; les instal·lacions de 9,3; el sistema d'inscripció al curs, de 9,19; l'organització del curs, un 9,16; la durada diària de les classes, un 9,26; la durada total del curs un 9,25; i, finalment, el contingut o temari del curs un 8,89. Com a mesura correctora sobre l'anterior exercici, cal destacar que pràcticament un 100% de les accions formatives han estat de durada superior a 10 hores, fet que ha incrementat la valoració mitjana d'aquest ítem (7,8 al 2015).

Per programes formatius, la totalitat de valors mitjans dels 6 programes supera el 8, destacant els programes Emprèn, Formació oferta i Forma't, amb puntuacions superiors al 9. Específicament, la satisfacció general amb el programa Vulnerables puja enguany fins a 8,79, millorant la ràtio de 2015.

Quant al servei d'orientació laboral ofert pel Servei d'Ocupació als demandants majors de 45 anys, hi han participat 81 persones que han valorat aquests tallers amb una mitjana general d'un 8,65. Es pot considerar, doncs, una avaluació satisfactòria. Queda pendent pel 2017 incorporar el sistema d'enquestes a altres serveis.

En relació a les càpsules formatives relacionades amb el servei de Promoció Econòmica, són destacables dues millores respecte el 2015. D'una banda, s'han aconseguit recopilar les enquestes del 100% de les accions impartides (87% l'any anterior) i per l'altra, un 94,23% d'aquestes accions han estat avaluades amb un 8 o més sobre 10. També són satisfactoris els resultats recollits de les enquestes de satisfacció dels esdeveniments (120 esdeveniments, amb una mitjana de satisfacció de 4,32 sobre 5 punts) i d'altres actuacions (12 trobades, amb una mitjana de satisfacció de 4,4 sobre 5).

Un altre punt sobre el qual s'ha millorat el 2016 és l'autoempenament sistemàtic dels qüestionaris en Google Drive per part dels alumnes i l'explotació i seguiment de les dades a càrrec de cada servei, fet que ha agilitzat el procés i ha augmentat la implicació dels seus responsables. En canvi, no hem pogut assolir l'objectiu de disposar de l'informe final anual abans de l'inici de l'auditoria de febrer.

Per l'any 2017, ens plantejam diversos reptes per a incorporar a la Carta nous compromisos relacionats tant amb els serveis transversals com amb els específics de PalmaActiva.

- Quant als serveis transversals, inclourem un major seguiment de les vies de resposta a les qüestions plantejades pels ciutadans a través del nostre web o correu electrònic genèric.
- Per al Servei de Promoció Econòmica, s'incorporaran compromisos de qualitat relacionats amb tres serveis clau: el Centre d'empreses, la Palma Film Office i els Itineraris grupals per nous emprenedors, formats per 6 tallers informatius i formatius complementaris que gestiona directament el personal tècnic adscrit del servei.
- Del Servei d'Ocupació, s'inclourà la valoració del Servei d'Autoconsulta, del Servei d'Orientació Laboral i de l'Agència de Col·locació, els tres pilars clau en aquest àmbit de servei.
- De la part del servei de Formació, l'objectiu serà mantenir els resultats aconseguits enguany.

Finalment i en termes globals, es desenvoluparà una memòria explicativa d'allò realitzat sobre la programació del Pla Estratègic quadriennal, que hauria d'estar disponible a finals de març de cada any.

ANNEX 1: Model d'enquesta formació (cursos >10 hores) / CANVAS

PalmaActiva

QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DE CURSOS (10h ó més)

Necessitem conèixer la seva opinió per a millorar el nostre servei

Per favor, dediqui uns minuts a respondre aquest breu qüestionari. Els resultats serviran per a ajustar la qualitat d'aquest servei a les seves demandes. És important que respongui amb sinceritat. Les seves respostes seran tractades de forma ANÒNIMA. Gràcies.

Data: __/__/2016

TÍTOL DE L'ACCIÓ FORMATIVA:

NOM DEL PONENT/DOCENT:

1 al 11) Valori el seu grau de satisfacció amb el CURS EN GENERAL (marqui amb una X):

Qüestions	Pèssim	Molt Insatisfactori		Insatisfactori		Acceptable	Satisfactori		Molt Satisfactori		Excel·lent
		1	2	3	4		5	6	7	8	
1. Continguts/temari del curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Utilitat futura de la formació	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Sistema d'inscripció al curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Atenció del personal de PalmaActiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Organització del curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Duració diària de les classes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Duració total del curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Aula on se va realitzar el curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Instal·lacions comunes del edifici	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Satisfacció general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12) Valori el seu grau de satisfacció amb el/la DOCENT (marqui amb una X):

Qüestions	Pèssim	Molt Insatisfactori		Insatisfactori		Acceptable	Satisfactori		Molt Satisfactori		Excel·lent
		1	2	3	4		5	6	7	8	
12.1 Estableix objectius clars per al curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.2 Explica amb claredat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.5 S'assegura de l'aprenentatge de l'alumnat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.6 Combina be la teoria i la pràctica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.7 Genera un bon clima de grup	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13) Indiqui quines temàtiques li agradaria se desenvolupessin en pròxims cursos (marqui amb una X):

Qüestion	En el cas d'"Altres", especifiqui per favor:
Noves Tecnologies (NNTT)	<input type="checkbox"/>
Formació per a emprendre	<input type="checkbox"/>
Idiomes	<input type="checkbox"/>
Formació per a la recerca de feina	<input type="checkbox"/>
Altres	<input type="checkbox"/>

14) Observacions i/o suggeriments de millora

.....

.....

.....

.....

Moltes gràcies per la seva col·laboració!

ANNEX 2: Model d'enquesta càpsules / esdeveniments / itineraris

PalmaActiva

Ajuntament  de Palma

**QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ - CÀPSULES FORMATIVES (2 HORES O MENYS).
Necessitem conèixer la seva opinió per millorar el nostre servei.**

Per favor, dediqui 2 minuts a respondre aquest formulari. Els resultats serviran per ajustar la qualitat d'aquest servei a les seves demandes. És important que respongui amb sinceritat. Les seves respostes seran tractades de forma ANÒNIMA. Gràcies.

Data: _ _ / _ _ / 2016

TÍTOL DE L'ACCIÓ FORMATIVA:

1) Indiqui, per favor, el seu grau de satisfacció amb els següents punts:

	1	2	3	4	5
1. Compliment de les seves expectatives	Molt descontent	Descontent	Acceptable	Satisfet	Molt satisfet
2. Exposició del ponent	Molt descontent	Descontent	Acceptable	Satisfet	Molt satisfet
3. Horari de la sessió	Molt descontent	Descontent	Acceptable	Satisfet	Molt satisfet
4. Tracte del personal de PalmaActiva	Molt descontent	Descontent	Acceptable	Satisfet	Molt satisfet
5. Instal·lacions utilitzades	Molt descontent	Descontent	Acceptable	Satisfet	Molt satisfet

2) Observacions i suggeriments de millora:

.....
.....
.....
.....

Moltes gràcies per la seva col·laboració.

