



INFORME DE RECOLLIDA DE
**NECESSITATS, EXPECTATIVES I
SATISFACCIÓ**
DELS USUARIS
PALMAACTIVA 2015

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓ

- 1.1. Objectius de l'Informe
- 1.2. Descripció de les accions formatives i el perfil dels seus alumnes

2. CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN GENERAL

- 2.1. Compliment de les expectatives prèvies a la realització de l'acció formativa vs. Satisfacció general per format i programa. Comparativa amb 2014
- 2.2. Compliment de les expectatives sobre noves temàtiques d'accions formatives
- 2.3. Felicitacions i Queixes
 - 2.3.1. Cursos presencials i en línia.
 - 2.3.2. Càpsules.

3. GRAU DE SATISFACCIÓ PER FORMAT, PROGRAMA, ACCIÓ I ATRIBUT

- 3.1. Satisfacció global mitjana per format, programa i atribut
- 3.2. Satisfacció mitjana per format, programa, atribut i acció formativa
 - 3.2.1. Càpsules EMPRENEDORS
 - 3.2.2. Càpsules EMPRÈN
 - 3.2.3. Càpsules FORMA'T
 - 3.2.4. Càpsules TECNOACTIVA
 - 3.2.5. Càpsules TRANSVERSAL
 - 3.2.6. Càpsules FIRA PALMAJOB
 - 3.2.7. Cursos PLATAFORMA EN LÍNIA
 - 3.2.8. Cursos EMPRÈN
 - 3.2.9. Cursos FORMACIÓ OFERTA
 - 3.2.10. Cursos FORMA'T
 - 3.2.11. Cursos VULNERABLES
 - 3.2.12. Cursos TECNOACTIVA

4. CONCLUSIONS

ANEXOS

ANNEX 1: Llista d'accions formatives de 2015 que no disposen de qüestionaris de satisfacció registrats a FUE.

ANNEX 2: QÜESTIONARI UNIFICAT PER A CURSOS FORMATIUS DE MENYS DE 10 h (2015)

ANNEX 3: QÜESTIONARI UNIFICAT PER A CÀPSULES FORMATIVES DE 10 h O MÉS (2015)

ANNEX 4: QÜESTIONARI UNIFICAT PER A CURSOS EN LÍNIA (2015)

1. INTRODUCCIÓ

1.1 Objectius de l'Informe

Aquest informe recull un resum dels resultats dels qüestionaris de valoració lliurats als usuaris de les accions formatives de PalmaActiva durant 2015. El seu objectiu és analitzar la satisfacció de l'usuari amb aquestes accions a fi de decidir els canvis pertinents per a aplicar a la seva pròxima execució el 2016, com també a les eines de recollida d'expectatives i satisfacció.

Els atributs sobre els quals s'ha recollit informació poden agrupar-se en els següents 8 blocs d'informació:

1. Compliment d'expectatives prèvies a la realització de l'acció formativa
2. Contingut de la formació: interès i utilitat de la temàtica
3. Valoració del docent/ponent: claredat d'exposició i de seguiment de l'alumnat
4. Organització del curs: sistema d'inscripció, organització de l'acció formativa i instal·lacions on es va impartir
5. Atenció del personal de PalmaActiva
6. Durada de la formació –de les classes diàries i de la total del curs
7. Satisfacció global amb l'acció formativa
8. Suggestiments: temàtiques desitjades per a pròximes accions formatives, comentaris i queixes (camp de text oberts)

L'alumnat de les accions formatives podia valorar cada atribut en una escala numèrica de 0 a 10, en què 0 representa el major grau de descontent i, 10, el de major satisfacció. La selecció d'aquests atributs i la seva importància percebuda procedeix d'un test realitzat el 2014 que es va recollir a l'informe anual. Les preguntes sobre els continguts formatius que es desitgen per a pròximes convocatòries es registren de forma semioberta a la pregunta 2 del qüestionari de càpsules formatives (accions de menys de 10 h) i a la pregunta 13 de la valoració dels cursos presencials i en línia de 10 h o més. Per a més detall, vegeu els annexos 2, 3 i 4.

Els qüestionaris s'emplen de forma anònima i voluntària al final de cada acció formativa, i es registren a la base de dades Oracle FUE per a la seva posterior consulta i explotació estadística. En resum, s'han analitzat un total de 2.453 qüestionaris, dels quals 1.234 corresponen a cursos de 10 h o més, i 1.093 a accions formatives de durada inferior (càpsules, a partir d'ara), i 126 a cursos de la plataforma en línia.

A l'annex 1 es detallen les accions de les quals no s'han registrat qüestionaris: 3 cursos presencials en els quals no era pertinent l'ús dels qüestionaris de PalmaActiva per ser de pràctiques professionals no laborals, i 18 càpsules formatives, de les quals no es disposa de qüestionari per error o omissió. Cal destacar que el control sobre el lliurament de qüestionaris ha augmentat significativament sobre l'any passat, quan varen quedar 1 curs i 28 càpsules sense qüestionaris de satisfacció. Sobre el total d'accions realitzades, aquest seguiment pot considerar-se molt elevat: 100% en el cas dels cursos presencials i en línia, i 87% en el grup de les càpsules formatives.

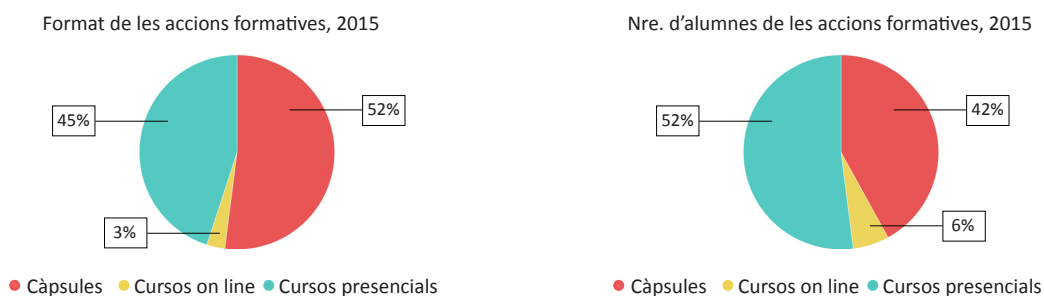
1.2 Descripció de les accions formatives i perfil dels seus alumnes

Les accions formatives de PalmaActiva s'organitzen en 3 formats amb la finalitat d'adaptar-se a la diferent disponibilitat dels demandants: cursos presencials de 10 h o més de durada, cursos en línia i càpsules presencials d'entre 1,5 i 10 h de durada.

De les 267 accions formatives executades el 2015, les càpsules suposen el major pes (138 accions, un 52%) en l'oferta de l'entitat, ja que el seu format breu s'adapta amb major flexibilitat a les demandes dels usuaris. En qualsevol cas, el seu pes sobre el total d'accions formatives ha disminuït 10 p. sobre l'any passat, quan aconseguia el 62%. Això és així perquè el 2015 es va decidir equilibrar els formats d'accions de l'oferta formativa entre accions de curta durada (càpsules i accions formatives de <10 hores) i accions formatives de llarga durada (>10 hores), amb la finalitat de donar cobertura als diferents nivells de necessitat formativa de la població destinatària.

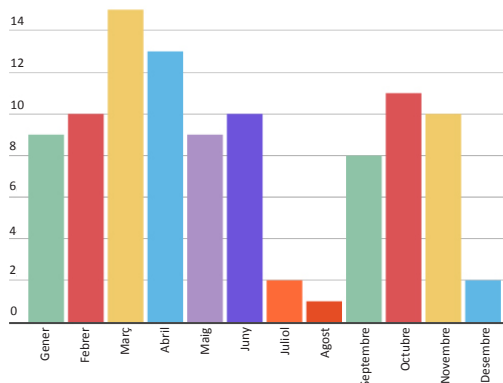
En termes de volum d'alumnat, però, són els cursos de major durada (121 cursos) els que sumen més assistents (1.653 persones, un 52% del total de 2015). En general, això és a causa que es realitza una labor de fidelització i recerca de compromís per part de les persones usuàries d'accions formatives de major durada, per a intentar optimitzar la inversió en l'organització d'aquestes accions, ja que suposen un cost major. Finalment, la plataforma d'ensenyament en línia llançada el maig de 2014 a penes suposa un 3% de les accions, però aconsegueix ja un 6% dels usuaris.

Gràfic 1. % d'accions formatives segons format i alumnes, 2015



L'oferta formativa s'imparteix al llarg de tot l'any, encara que amb menor impuls en els mesos d'estiu i desembre, quan els ciutadans es troben habitualment en període de vacances i amb una menor disponibilitat per a cursar estudis (vegeu el gràfic 2).

Gràfic 2. Accions formatives per mes, 2015 · Font: FUE, 2015



Detalladament, les accions formatives es distribueixen de manera similar al llarg de l'any, encara que el format breu de les càpsules permet una major facilitat per a organitzar la seva posada en marxa i comunicar-ne el llançament, per la qual cosa comencen amb major força el gener, segons mostra la següent taula 1:

Taula 1. Accions formatives per mesos, 2015 · Font: FUE, 2015

Distribució mensual	Càpsules	Cursos	Total	%
Gener	15	8	23	9%
Febrer	17	11	28	10%
Març	19	22	41	15%
Abril	15	19	34	13%
Maig	12	12	24	9%
Juny	11	15	26	10%
Juliol	4	1	5	2%
Agost	3	0	3	1%
Setembre	11	10	21	8%
Octubre	11	18	29	11%
Novembre	12	15	27	10%
Desembre	5	1	6	2%
Total accions formatives	135	132	267	100%

Dins de cada format les accions s'agrupen en 6 programes, d'acord amb el seu contingut. El pes detallat de cada programa en termes d'accions i alumnes s'observa a la taula següent. El programa Emprenedors concentra el major pes (99 accions, un 63%) en el format breu de càpsules, mentre que entre els cursos presencials Tecnoactiva suposa gairebé la meitat de les accions (63 cursos, un 49% del total).

Taula 2. Accions formatives i nombre d'alumnes per programa, 2015 · Font: FUE, 2015

CÀPSULES FORMATIVVS	Nre accions	%	Alumnes	%
EMPREDORS	99	72%	833	63%
EMPREN	5	4%	68	5%
FORMA'T	1	1%	10	1%
FERIA PALMAJOB	3	2%	56	4%
TECNOACTIVA	15	11%	160	12%
TRANSVERSAL	15	11%	188	14%
Total càpsules	138	100%	1315	100%

CURSOS PRESENCIALS Y ONLINE	Nre accions	%	Alumnes	%
PLATAFORMA ONLINE	8	6%	185	10%
EMPREN	30	23%	476	26%
FORM OFERTA	15	12%	216	12%
FORMA'T	9	7%	139	8%
VULNERABLES	4	3%	54	3%
TECNOACTIVA	63	49%	768	42%
Total cursos	129	100%	1838	100%

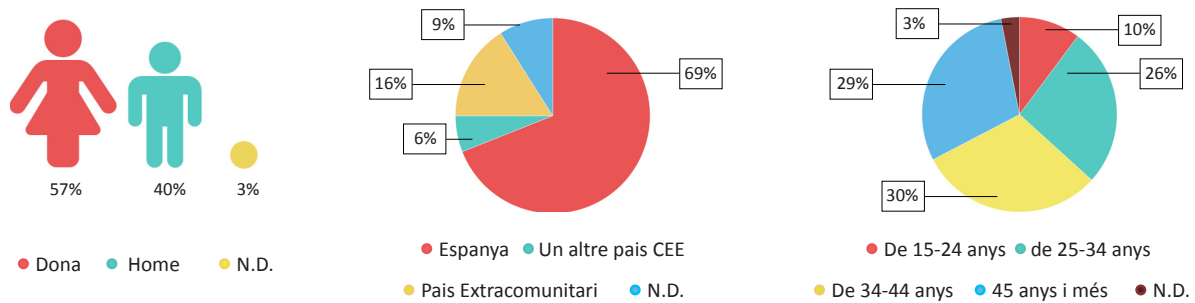
Total cursos i càpsules

297

3153

Quant al perfil dels usuaris d'aquestes accions formatives el següent gràfic 3 mostra que un 57% són dones; un 69% de nacionalitat espanyola, i gairebé un 60% té més de 35 anys. El seu nivell acadèmic necessita encara d'un registre més rigorós perquè la seva distribució pugui analitzar-se correctament. La taula 3 detalla aquesta distribució de perfils d'usuari per tipus de format.

Gràfic 3. Sexe, nacionalitat i edat dels alumnes; 2015 · Font: FUE, 2015



Taula 3. Perfil dels alumnes per programa, 2015 · Font: FUE, 2015

PERFIL ALUMNES TOTAL ACCIONS FORMATIVES

SEXE	Càpsules	Cursos	Total	%
Dona	721	1076	1797	57%
Home	566	702	1268	40%
N.D.	28	60	88	3%
GRUP D'EDAT				
De 15-24 anys	59	271	330	10%
De 25-34 anys	334	496	830	26%
De 35-44 anys	401	560	961	30%
45 anys i més	448	476	924	29%
N.D.	73	35	108	3%
NACIONALITAT				
Espanya	877	1312	2189	69%
Un altre país CEE	108	66	174	6%
País Extracomunitari	171	322	493	16%
N.D.	159	138	297	9%
NIVELL ACADÈMIC				
Sense estudis/ Primària /Cert. Escolaritat	34	34	68	2%
EGB / ESO	113	124	237	8%
BUP / batxillerat i ensenyaments artístics	150	165	315	10%
FP I / cicle formatiu grau mitjà	31	61	92	3%
FP II / cicle formatiu grau superior	85	87	172	5%
Diplomatura / enginyeria tècnica	104	137	241	8%
Llicenciatura / enginyeria superior/ MBA	211	220	431	14%
N.D.	587	1010	1597	51%
Total alumnes	1315	1838	3153	100%

2. COMPLIMENT DE LES EXPECTATIVES DE L'USUARI

2.1. Compliment de les expectatives prèvies a la realització de l'acció formativa vs. la satisfacció general per formats i programes. Comparativa amb 2014.

Volem recordar que, segons un àmplia enquesta realitzada l'any passat (1.313 respostes registrades entre gener i juny de 2014 a la base de dades), i que va servir per a determinar les preguntes dels actuals qüestionaris, en inquirir l'alumnat sobre els principals atributs que valora com a més importants per a realitzar una acció formativa el compliment de les expectatives prèvies **no apareix fins a la 10a posició.**

En resum, els 5 ítems més valorats pels enquestats han estat, en aquest ordre: els continguts del curs, la seva utilitat futura, l'equilibri entre teoria i pràctica, la durada total i la seva pròpia satisfacció global. Els 4 ítems següents en importància es refereixen a aspectes relacionats amb les habilitats del docent: claredat amb què explica i objectius que estableix; materials i recursos emprats, i que s'asseguri l'aprenentatge dels alumnes. La importància del docent apareixia també com la característica més destacada pels usuaris en els resultats del primer grup de discussió que s'ha realitzat a inicis de 2015 per a testar els atributs percebuts més rellevants entre els alumnes de PalmaActiva.

En qualsevol cas, independentment del format de l'acció, tots els qüestionaris que es lliuren als usuaris de PalmaActiva recullen aquesta pregunta sobre el seu nivell de satisfacció en relació amb les expectatives que tenia l'alumne abans de realitzar l'activitat formativa. A la següent taula 4 pot apreciar-se que a la mitjana general per a càpsules és de 8,4, i de 8,5 per als cursos presencials i en línia.

El programa formatiu que s'adequa millor a les expectatives dels assistents és **Forma't** en la seva versió de càpsules (valor mitjà de 9,1) i de cursos (8,8), seguit de prop per **Emprèn** (8,7 en el format de càpsules i 8,8 com a cursos). Desafortunadament, les càpsules formatives de la **Fira d'Ocupació PalmaJob** i els cursos del programa **Vulnerables** reben la nota mitjana més baixa, inferior al 8 esperat (7,8 en ambdós casos).

Taula 4. Compliment d'expectatives prèvies vs. satisfacció general mitjana per format i programa, 2015 · Font: FUE, 2015 —

CÁPSULAS FORMATIVAS	Nº accions	Cumpl. Expect.	Satisf. Media
EMPRENEDORS	99	8,3	8,5
EMPREN	5	8,7	8,9
FORMA'T	1	9,1	8,7
FERIA PALMAJOB	3	7,8	8,1
TECNOACTIVA	15	8,0	8,4
TRANSVERSAL	15	8,6	8,9
Total càpsulas	138	8,4	8,6
CURSOS PRESENCIALES Y ONLINE	Nº accions	Cumpl. Expect.	Satisf. Media
PLATAFORMA ONLINE	8	8,4	8,6
EMPREN	30	8,8	9,0
FORM OFERTA	15	8,7	8,8
FORMA'T	9	8,8	9,0
VULNERABLES	4	7,8	8,0
TECNOACTIVA	63	8,6	8,8
Total cursos	129	8,5	8,7

Si es compara aquest resultat amb el nivell de satisfacció mitjana aconseguida per aquests dos programes s'observa que efectivament el valor obtingut també és el més baix de la taula (8,1 per a les càpsules de PalmaJob i 8,0 per als cursos de Vulnerables). Creim que això es deu, en el cas de les accions realitzades a la Fira d'Ocupació PALMAJOB, a l'heterogeneïtat del perfil de les persones assistents, ja que es tracta d'un esdeveniment de llarg abast per a tota la població del municipi, amb la qual cosa resulta més complex adequar-ne el contingut a les heterogènies expectatives d'un grup més divers del que és habitual en els grups d'alumnes de les nostres accions formatives.

Per a la resta d'accions, cal destacar la molt elevada satisfacció mitjana dels assistents a les càpsules dels programes **Emprèn i Transversal** (mitjana de 8.9) i dels cursos, novament, **Emprèn i Forma't** (9,0 per a ambdós). Considerant que la plataforma en línia es troba a penes en el seu segon any de desenvolupament, una nota de 8,6 en satisfacció general ens sembla molt satisfactòria.

En comparació amb l'**any passat** (vegeu la taula 5) els resultats globals en termes d'expectatives han millorat lleugerament en les càpsules formatives (mitjana de 8,4 vs. l'anterior, de 8,3); al contrari, s'ha d'admetre que, en mitjana, tant el compliment de les expectatives com la satisfacció dels cursos ha baixat lleugerament (dues desenes en ambdós casos). El més plausible és que això sigui degut fonamentalment al fet que es tracta d'un únic curs (Certificat de Professionalitat complet de "Confecció i publicació de pàgines web") modulats en 4 mòduls formatius, dels quals un d'específic (Javascript) va obtenir una valoració més baixa del que és habitual, per dificultats en la metodologia didàctica emprada pel docent, que era la primera vegada que impartia formació amb PalmaActiva. Aquesta puntuació va fer baixar la mitjana de la resta de mòduls corresponents al programa VULNERABLES.

Taula 5. Compliment de les expectatives prèvies vs. satisfacció general mitjana per format i programa, 2014 · Font: FUE, 2015

CÀPSULES FORMATIVES 2014	Cumpl. Expect.	Satisf. Media
ACTIVA +	8,5	8,8
ACTIVA 45+	8,1	8,9
EMPENTA	N.D.	N.D.
TECNOACTIVA	8,4	8,7
EMPRENEDORES	8,2	8,5
TRANSVERSAL	8,4	8,8
Total càpsules	8,3	8,6
CURSOS PRESENCIALES I EN LÍNIA 2014	Cumpl. Expect.	Satisf. Media
PLATAFORMA EN LÍNIA	8,0	8,6
ACTIVA +	8,9	9,2
EMPENTA	8,5	8,8
FORM OFERTA	9,0	9,2
FORMA'T	8,7	8,9
NAVEGA	8,9	9,1
TECNOACTIVA	8,6	8,8
Total cursos	8,7	8,9

Si es comparen els resultats de la taula 4 amb els obtinguts en els termes compromesos a la Carta de compromisos ("Un 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 el compliment de les seves expectatives"), s'observa que, efectivament, la majoria de cursos i de programes supera aquest percentatge, especialment, de nou, els programes **Forma't i Emprèn**, en els quals, respectivament, un 86% i un 85% dels usuaris valora amb un 8 o més el compliment de les seves expectatives prèvies.

La satisfacció general declarada en aquests cursos és també molt alta; en el cas de **Forma't** el 91% d'usuaris es mostra molt satisfet i, el 87%, a **Emprèn**.

Els dos programes que no aconseguen el percentatge del 80% compromès a la Carta quant al compliment de les expectatives són **Vulnerables** (un 65% el valora amb un 8 o més), que a penes abraçava 4 accions formatives en tot l'any, i la **plataforma en línia** (75%), que com ja s'ha dit es va llançar fa pocs mesos i sumava 8 accions el 2015.

La taula 6 també mostra els resultats obtinguts en aquests termes per a les càpsules formatives, que no s'inclouen en aquest compromís a la Carta. Pot veure's que apareixen majors dificultats per a aconseguir els mateixos objectius: només la meitat dels programes supera la meta i, de nou, són Emprèn, Forma't i Transversal, amb percentatges d'entre el 100% i el 81%. La satisfacció global declarada es correspon també amb aquests resultats (vegeu la taula 6).

Taula 6. Compliment de les expectatives prèvies vs. satisfacció general % de satisfacció > 8 per format i programa, 2015

Font: FUE, 2015

CÀPSULES FORMATIVES	Cumpl. Expect.	Satisf. Media
EMPRENEDORS	70%	77%
EMPRÈN	86%	94%
FORMA'T	100%	80%
FIRA PALMAJOB	62%	76%
TECNOACTIVA	64%	77%
TRANSVERSAL	81%	88%
Total càpsules	72%	80%
CURSOS PRESENCIALS I EN LÍNIA	Cumpl. Expect.	Satisf. Media
PLATAFORMA EN LÍNIA	75%	82%
EMPRÈN	85%	87%
FORM OFERTA	83%	85%
FORMA'T	86%	91%
VULNERABLES	65%	65%
TECNOACTIVA	82%	86%
Total cursos	82%	86%

2.2. Compliment de les expectatives sobre temàtiques d'accions formatives

Quant a les expectatives dels participants sobre les accions formatives que els agradaria que dugués a terme l'entitat en un futur, s'han explotat 5.037 respostes dels qüestionaris; 1.758 de corresponents a les càpsules formatives i 3.279 dels usuaris dels cursos presencials i en línia. Així doncs, les càpsules han suposat el 35% de les sol·licituds recollides i, els cursos, el 65% restant. El detall de la seva distribució per tipus d'acció i programa pot veure's a la taula 7.

En resum, **Emprenedors, Emprèn i Tecnoactiva** han estat els programes amb major assistència d'alumnes i, per tant, amb una major contribució de qüestionaris. Així, hauria de succeir també que les temàtiques sol·licitades tinguessin a veure predominantment amb l'emprenedoria i les noves tecnologies en les quals s'han matriculat aquests alumnes.

Segons el detall indicat, a la taula 8 s'observa que als primers llocs se sol·liciten continguts relacionats amb les noves tecnologies (1.555 peticions, un 31% del total de suggeriments de temàtiques recollides). De prop, els segueixen les peticions d'idiomes (26%) i la formació empresarial bàsica en gestió i direcció d'empreses per a emprenedors (24%). Les respostes recollides en el camp de text obert en les opcions "Altres" i "Altres temàtiques o cursos que us agradarien" assenyalen cursos tan variats com comptabilitat, coaching, meditació, màrqueting o tècnic de so.

Taula 7. Respostes sobre temàtiques formatives desitjades, 2015 · Font: FUE, 2015

Peticions de temàtiques per programa	Núm.	% s/total
Càpsules	1758	35%
EMPRÈN	91	2%
EMPRENEDORS	975	19%
FORMA'T	16	0%
PALMAJOB	93	2%
TECNOACTIVA	285	6%
TRANSVERSAL	298	6%
Cursos	3279	65%
EMPRÈN	574	11%
FORM. OFERTA	545	11%
FORMA'T	283	6%
TECNOACTIVA	1806	36%
VULNERABLES	71	1%
Total	5037	100%

Taula 8. Temàtiques desitjades en pròximes accions formatives, 2015 · Font: FUE, 2015

Temàtica sol·licitada	Nre.	%
Noves tecnologies	1555	31%
Idiomes	1321	26%
Formació per a emprendre	1229	24%
Formació per a la recerca de feina	853	17%
Altres	79	2%
Total	5037	100%

Per tant, aquesta demanda coincideix grosso modo amb l'actual oferta formativa de l'entitat, si bé sembla que s'hauria de concedir major presència a l'oferta d'idiomes, que se situa en 2a posició al rànquing.

2.3. Felicitacions, queixes i suggeriments

El 2015 la recollida i l'anàlisi dels comentaris realitzats pels usuaris en un camp de text obert en els qüestionaris han millorat molt notablement per introduir a la base de dades tres camps extra que els classifiquen en felicitacions i queixes sobre els aspectes més comuns el 2014 (durada i Wi-Fi).

2.3.1. CURSOS PRESENCIALS I EN LÍNIA

La taula 9 recull les felicitacions i les queixes registrades en els qüestionaris lliurats en els 129 cursos presencials i en línia. Com s'observa, se sumen **87 agraïments**, bàsicament referits a la qualitat dels docents i a la bona estructura del temari, i **111 queixes**. Sumant ambdues columnes, s'entén que les felicitacions suposen el 44% dels comentaris recollits.

Quant a les queixes, una majoria (65%) sol·licita allargar la durada dels cursos. Aquesta demanda ja apareixia l'any passat de forma destacada. Per això, s'incrementa el percentatge d'accions de major durada pel que fa a les càpsules formatives curtes (<10 hores). A més, a la programació formativa de 2015, i s'ha incrementat a la programació formativa prevista per a 2016, s'ha apostat per dissenyar "itineraris formatius" en diferents programes (EMPRÈN, TECNOACTIVA, FORMA'T) per a oferir una formació de major durada però en format modular, de manera que tinguin la possibilitat de realitzar una formació de llarga durada, però també tinguin l'opció de realitzar mòduls independents, encara que complementaris entre si. El segon ítem que acumula més queixes (23%) és l'agregat "Altres", que fan referència a deficiències puntuals a les instal·lacions (aire condicionat, màquina de cafè, aula amb renous del bany...), sol·licitud d'un horari diferent o més flexible, alguna fallada al programari o als PC, contingut o material didàctic lliurat no ajustat a les seves expectatives i dificultat de la plataforma per a suportar els vídeos. Des de l'any passat, s'aprecia que el lliurament anti-

pat i en format digital del material didàctic dels cursos ha disminuït gairebé a zero les queixes sobre aquest aspecte.

Finalment, les 11 queixes referides a caiguda de la xarxa Wi-Fi (10% de les queixes registrades, percentatge similar a l'any passat) s'han corregit el gener de 2016 gràcies a la instal·lació de fibra òptica a les aules de l'edifici.

Taula 9. Felicitacions i queixes en els cursos presencials i en línia, 2015 · Font: FUE, 2015

CURSOS PRESENCIALES I EN LÍNIA	Felicitacions	Queixes	Més durada	Wifi	Menys durada	Altres queixes
PLATAFORMA EN LÍNIA	10	2	2	0	0	3
EMPRÈN	44	42	36	2	1	3
FORM OFERTA	4	12	6	0	1	5
FORMA'T	12	14	11	0	0	3
VULNERABLES	0	0	0	0	0	0
TECNOACTIVA	17	38	17	9	0	12
Total curss	87	111	72	11	2	26

2.3.2 CÀPSULES

Del total de les 138 càpsules formatives impartides, s'han recopilat 148 comentaris dels qüestionaris (vegeu la taula 10). D'aquests, 59 són felicitacions (40%) i, els 89 restants, queixes majoritàriament (93% del total) en què se sol·licita un increment en la durada de les accions formatives per a facilitar-ne l'assimilació. Les 4 queixes restants reflecteixen fallades puntuals en les instal·lacions (altaveus, sala renouera) i falta de puntualitat en començar.

Taula 10. Felicitacions i queixes a les càpsules, 2015 · Font: FUE, 2015

CÀPSULES	Felicitacions	Queixes	Més durada	Wifi	Menys durada	Altres queixes
EMPRÈN	3	7	6	1	0	0
EMPREDORS	37	43	39	0	0	4
FORMACIÓ TRANSVERSAL	15	21	20	0	1	0
FORMA'T	1	1	1	0	0	0
PALMAJOB	0	0	0	0	0	0
TECNOACTIVA	3	17	17	0	0	0
Total CÀPSULES	59	89	83	1	1	4

3. SATISFACCIÓ GLOBAL DE L'USUARI

3.1. Satisfacció global mitjana per format, programa i atribut

Les següents taules 11, 12 i 13 resumeixen les valoracions mitjanes rebudes en cada pregunta del qüestionari (corresponent a un atribut específic de l'acció formativa) per programa i format: càpsules, cursos i cursos en línia, cadascun dels quals compta amb un qüestionari propi.

cal recordar, segons s'ha esmentat ja a l'apartat 2.1 d'aquest document, que les preguntes dels qüestionaris i l'ordre en què apareixen corresponen a la valoració realitzada pels mateixos alumnes (1.313 respostes recollides el primer semestre de 2014). Així, els atributs més importants són, en aquest ordre: els continguts del curs, la utilitat futura d'aquest, l'equilibri entre teoria i pràctica, la durada total i la seva pròpia satisfacció global.

Els 4 ítems següents en importància es refereixen a aspectes relacionats amb les habilitats del docent: claredat amb què explica i els objectius que estableix, els materials i els recursos emprats, i que s'asseguri l'aprenentatge dels seus alumnes. La importància del docent apareix també com la característica més destacada pels alumnes de cursos en el discurs del primer grup de discussió realitzat a inicis de 2015. Al contrari, el compliment de les expectatives prèvies de l'alumnat no apareix fins a la 10a posició. L'organització i la gestió del curs es col·loca en la posició 12 i, molt per darrere, es valora l'aula i la resta de les instal·lacions de l'edifici, la durada diària de les classes, el sistema d'inscripció i l'atenció del personal de l'entitat.

Amb aquestes prioritats en ment, a la taula 11, corresponent al format de les **CÀPSULES**, s'observa que gairebé totes les preguntes reben una valoració mitjana igual o superior a 8, a excepció de la durada total de la formació, que frega el 7,9, a causa que la seva valoració baixa en tres programes: **Emprèn**, **Forma't** i **Tecnoactiva**. L'atribut que genera un major nivell de satisfacció és el docent (9,0), seguit de l'atenció rebuda pel **personal de l'entitat** (8,8; una desena per davall de la valoració de l'any anterior). El contingut de la formació i la seva utilitat futura també generen una valoració alta de 8,5 de mitjana. En canvi, com ja s'ha vist anteriorment, **PalmaJob** va ser el programa que va generar les valoracions més baixes, si bé freguen el 7,8 en compliment d'expectatives i utilitat de la formació.

Tabla 11. Satisfacció con los atributos de las CÁPSULAS por programa, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de càpsules	Satisf. Mitjana	EMPREN	EMPREN-DOR	FORMAT	PALMAJOB	TECNOACTIVA	TRANSVERSAL
1.1 Compliment expectatives prèvies	8,3	8,7	8,3	9,1	7,8	8	8,6
1.2 Contingut de la formació	8,5	8,8	8,4	9,3	8,2	8,2	8,7
1.3 Utilitat futura de la formació	8,5	9,0	8,5	9,4	7,8	8,4	8,9
1.4 Valoració del ponent/docent	9,0	9,5	8,9	9,9	9	8,7	9,3
1.5 Atenció del personal de PalmaActiva	8,8	9,2	8,7	8,9	8,5	8,9	8,9
1.6 Duració total de la formació	7,9	7,5	8,1	5,7	8	7	8
1.7 Satisfacció general	8,6	8,9	8,5	8,7	8,1	8,4	8,9
Satisfacció mitjana per programa	8,5	8,8	8,5	8,7	8,2	8,2	8,8

En termes de percentatge d'alumnat satisfet s'observa un resultat similar; la durada del curs acumula el percentatge més baix de satisfacció igual o per damunt de 8 (només un 60% de l'alumnat) i un major percentatge d'insatisfacció, amb un 7,9% dels qüestionaris valorant per davall de 5 aquest ítem. De nou, el compliment de les expectatives prèvies suma el segon acumulat més baix, un 71,6% de valors iguals o superiors a 8; seguit del contingut del curs, amb un 73,6% d'alumnes amb valoració molt positiva. Aquesta anàlisi, doncs, rebaixa una mica les notes mitjanes obtingudes a l'anterior taula 11.

Taula 12. % Satisfacció amb els atributs de les CÀPSULES, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de càpsules	Qüestionaris	Satisf. Mitjana	% ≥8	% <5
1.1 Compliment expectatives prèvies	1081	8,3	71,6%	3,8%
1.2 Contingut de la formació	1081	8,5	73,6%	3,4%
1.3 Utilitat futura de la formació	1079	8,5	76,8%	3,7%
1.4 Valoració del ponent/docent	1080	9,0	84,4%	2,4%
1.5 Atenció del personal de PalmaActiva	1077	8,8	82,1%	2,2%
1.6 Duració total de la formació	1077	7,9	60,0%	7,9%
1.7 Satisfacció general	1085	8,6	79,7%	3,5%
Total càpsules	1080	8,5	76,5%	3,9%

També en els **CURSOS** (taules 13 i 14), totes les preguntes sobre les característiques de l'acció reben una puntuació mitjana per damunt de 8, llevat de la durada total, que la frega (7,8). S'ha de recordar que l'any passat aquest ítem rebia una valoració similar (7,9). En qualsevol cas, pot apreciar-se que la satisfacció està per damunt de 8 als programes **Empren, F. Oferta i Forma't**. Són els programes **Vulnerables i Tecnoactiva** els que baixen la mitjana total a 7,8. Quant al programa Vulnerables la durada no és competència de PalmaActiva, ja que els programes formatius (continguts) i la seva durada vénen determinats pel Certificat de Professionalitat corresponent a cada especialitat formativa susceptible de formar part de la convocatòria pública convocada pel SOIB (Govern de les Illes Balears). Quant al Programa TECNOACTIVA, amb la finalitat de donar resposta a les dades obtingudes sobre aquest ítem, totes les accions programades per a l'any 2016 (devers 60) superen les 10 hores de durada (excepte unes 5 xerrades informatives de 2 h sobre noves tendències TIC). A més, s'han programat les accions del programa TECNOACTIVA en format "itineraris", de manera que, a més d'augmentar la durada de cada acció formativa, es complementa amb subsegüents accions formatives, de manera modular, perquè que la formació pugui realitzar-se amb un major aprofundiment.

Per contra, els alumnes semblen especialment satisfets amb l'atenció del personal de l'entitat (9,1) i amb les habilitats desenvolupades pels docents (valoracions entre 9,2 i 9, que a més són les més importants per a ells).

Per programes formatius, **Empren i Forma't** presenten la satisfacció mitjana més elevada, amb un 9 en tots dos casos. I contrari, és fàcil advertir que **Vulnerables** és el que menor nivell de satisfacció general recull, amb 9 atributs dels 18 recollits (50% dels ítems) per davall del valor desitjat de 8, entre aquests dos dels més importants per als alumnes (contingut del curs i utilitat futura).

Taula 13. Satisfacció amb els atributs del CURS per programa, 2015 · Font: FUE, 2015

CURSOS PRESENCIALS	Mitjana	EMPREN	F.OFERTA	FORMA'T	VULNERABLES	TECNOACTIVA
1. Contingut/Temari del curs	8,7	8,9	8,6	9	7,7	8,7
2. Utilitat futura de la formació	8,8	9	8,9	8,8	7,9	8,8
3. Sistema d'inscripció al curs	8,6	8,8	9	8,9	8,1	8,4
4. Atenció del personal de l'entitat	9,1	9,1	9,3	9,3	9,2	9,1
5. Organització del curs	8,8	9	8,6	9	8,1	8,8
6. Duració diària de les classes	8,4	8,8	8,4	8,7	7,7	8,3
7. Duració total del curs	7,8	8,3	8	8,2	7,5	7,5
8. Aula on es va realitzar el curs	8,6	8,6	8,7	8,8	7,8	8,6
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	8,9	8,9	8,7	9,1	8,4	8,8
10. Satisfacció general	8,9	9	8,8	9	8	8,8
11. Compliment expectatives prèvies	8,7	8,8	8,7	8,8	7,8	8,6
12.1 Estableix objectius clars per al curs	9	9,1	8,8	9,1	8	9
12.2 Explica amb claredat	9,1	9,2	8,9	9,3	7,6	9,2
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	9	9,1	8,8	9,2	7,8	9
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	9	9,2	8,8	9,5	8,1	9
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	9	9,5	8,6	9,3	8,1	9
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	9	9,1	8,7	9,2	7,9	9
12.7 Genera un bon clima de grup	9,2	9,4	9	9,5	8	9,2
Total cursos	8,8	9,0	8,7	9,0	8,0	8,8

En termes de percentatge d'alumnes satisfets, la següent taula 14 mostra com gairebé el 84% dels qüestionaris recopilats declaren una satisfacció mitjana igual o superior a 8, i únicament una mitjana del 2,2% valora els cursos per davall de 5 sobre 10, la qual cosa pot considerar-se un resultat molt satisfactori per a l'entitat. Els únics atributs que no aconsegueixen aquest percentatge del 80% són la durada total dels cursos (62,6%, amb un 6,9% que a més la valora per davall de 5/10), seguida de la durada diària de les classes (76,8%) i del sistema d'inscripció al curs (79,5%).

A les taules del pròxim apartat que reflecteixen les valoracions acció per acció podrà determinar-se específicament quins cursos han provocat aquests percentatges.

Taula 14. % Satisfacció amb els atributs del CURS, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de cursos	Qüestionaris	Satisf. Mitjana	% ≥8	% <5
1. Contingut/Temari del curs	1254	8,7	84,0%	1,2%
2. Utilitat futura de la formació	1250	8,8	85,0%	1,4%
3. Sistema d'inscripció al curs	1248	8,6	79,5%	1,7%
4. Atenció del personal de l'entitat	1247	9,1	89,7%	1,0%
5. Organització del curs	1242	8,8	84,1%	1,5%
6. Duració diària de les classes	1248	8,4	76,8%	2,7%
7. Duració total del curs	1244	7,8	62,6%	6,9%
8. Aula on es va realitzar el curs	1243	8,6	80,2%	2,1%
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	1243	8,9	86,3%	1,0%
10. Satisfacció general	1240	8,9	86,0%	1,0%
11. Compliment expectatives prèvies	1239	8,7	82,7%	1,9%
12.1 Estableix objectius clars per al curs	1248	9	86,1%	2,4%
12.2 Explica amb claredat	1248	9,1	88,2%	2,1%
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	1243	9	86,8%	2,2%
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	1247	9	87,1%	1,9%
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	1243	9	87,5%	3,0%
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	1247	9	86,0%	2,3%
12.7 Genera un bon clima de grup	1243	9,2	91,2%	2,2%
Total cursos - mitjanes	1245	8,8	83,9%	2,2%

Per la seva banda, en els **CURSOS EN LÍNIA** (taula 15) la utilitat de la sessió presencial rep la valoració més elevada, amb una mitjana de 9,3, seguida de l'atenció prestada pel personal de l'entitat (8,8; a penes dues desenes per davall de l'any passat) i el sistema d'inscripció al curs (també 8,8). De nou, la valoració més baixa correspon a la durada total del curs, que enguany rep una puntuació mitjana de 7,5, quan l'any passat era de 8,1. La segona valoració més baixa, encara que frega el 8, posa en risc l'atribut més important per als alumnes: el temari del curs.

Taula 15. Satisfacció amb els atributs del curs en línia, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de cursos	Qüestionaris	Satisf. Mitjana	% ≥8	% <5
1. Contingut/Temari del curs	126	7,9	57,1%	0,8%
2. Utilitat futura de la formació	126	8,0	67,5%	0,8%
3. Sistema d'inscripció al curs	125	8,8	80,2%	0,8%
4. Atenció del personal de l'entitat	126	8,8	81,7%	0,8%
5. Organització del curs	125	8,5	81,7%	0,8%
6. Duració total del curs	123	7,5	51,6%	5,6%
7. Facilitat d'ús plataforma web	126	8,2	70,6%	1,6%
8. Utilitat dels elements multimèdia	125	8,2	71,4%	2,4%
9. Satisfacció general	126	8,6	81,9%	0,8%
10. Compliment expectatives prèvies	126	8,4	74,8%	0,8%
11.1 Fomenta la participació de l'alumne	125	8,4	79,4%	0,8%
11.2 Resolució dels dubtes sobre el curs	120	8,6	77,0%	0,8%
12. Utilitat de la sessió presencial	125	9,3	92,9%	0,8%
Total cursos - mitjanes	1624	8,4	74,5%	1,3%

Quant als percentatges de satisfacció acumulats, 8 dels 13 atributs pels quals es demana no aconseguen aconseguir un 80% d'alumnat que valori la seva satisfacció amb un 8 o més. De fet, els dos atributs més importants per a l'alumnat, el temari del curs i la utilitat futura d'aquesta formació, sumen els percentatges significativament menors: 57,1% i 67,5%, respectivament. També acumula un baix percentatge (51,6%) la durada total del curs, seguida de la facilitat d'ús de la plataforma (70,6%) i la utilitat dels elements multimèdia (71,4%).

Els tècnics responsables d'aquests programes (cursos en línia) entenen que això es deu a certa heterogeneïtat en la configuració dels grups d'alumnes dels cursos en línia, per la qual cosa és difícil aconseguir un alt percentatge (>80%) de valoracions que superin el 8 en tots els ítems. Això no obstant, la satisfacció mitjana de la major part d'ítems del qüestionari de satisfacció (11 de 13) sí que és de 8 o superior, excepte els ítems de "Contingut/temari del curs", que és de 7,9, i "Durada total del curs", que és de 7,5).

Així, durant 2015 es varen realitzar 8 accions formatives en línia (en relació amb 9 accions realitzades el 2014) a través de la Plataforma d'e-learning, amb una satisfacció mitjana global de 8,4 (en relació amb el 8,3 obtingut el 2014). Les valoracions detallades poden veure's a les taules 29 i 30.

Per tant, les mitjanes són, en general, satisfactòries, encara que es pot millorar en el futur en la configuració de grups més homogenis, per a evitar disparitat de criteris en la valoració dels cursos en línia.

3.2. Satisfacció mitjana per format, programa, atribut i acció formativa

En els anteriors apartats s'han analitzat els resultats globals segons durada de l'acció formativa, la temàtica impartida al programa i les característiques de l'activitat, per a obtenir una visió global sobre els punts forts i febles comuns de la formació impartida per l'entitat.

Aquí s'estudien detalladament les puntuacions obtingudes en cada acció formativa i en cada ítem d'aquesta acció, a fi d'identificar les que tinguin millors puntuacions i que s'han de potenciar i establir les mesures correctives oportunes en les que no superin els objectius de satisfacció marcats per l'entitat.

Aquesta revisió es presenta de forma ordenada segons format de durada en primer lloc i per programa en segon lloc. Les observacions han estat valorades pels tècnics responsables de cada acció formativa.

3.2.1. CÀPSULES EMPRENEDORS

Les càpsules formatives són sessions impartides amb el format de xerrada de curta durada, d'una hora i mitja aproximadament, amb un posterior col·loqui de 15 a 30 minuts. S'imparteixen per part de professionals independents, com també d'entitats col·laboradores com la Fundació BIT entre d'altres, en grups reduïts, amb la finalitat de garantir una bona comunicació i que els assistents puguin resoldre tots els seus dubtes.

Les càpsules Emprenedors tracten sobre diferents temàtiques empresarials com finançament, màrqueting, innovació, venda en línia, noves tecnologies de la informació i la comunicació, xarxes socials, promoció de productes, sectors emergents, internacionalització, posicionament web, etc. L'objectiu principal és enfortir la cultura emprendedora i l'autoocupació entre els emprenedors de Palma i, alhora, ampliar coneixements, capacitats i habilitats. De les 99 accions incloses en aquest programa, **se n'han valorades 86**. En un 13% d'aquestes no es va passar qüestionari per error o omissió (el 2014 varen ser 25 les accions sense qüestionari, un 20% del total, amb la qual cosa es pot assumir una millora en el control d'aquest registre).

Els tres aspectes més ben valorats són els ponents, la utilitat futura de la formació i l'atenció rebuda durant la formació, mentre que l'horari de la seva impartició se'n du la nota més baixa (encara així, aconsegueix un 8,1 de mitjana). Pel que fa a l'exercici passat s'ha incrementat en una desena la satisfacció mitjana del programa, que ha passat de 8,4 a 8,5. A la següent taula s'observen les millores obtingudes a cadascuna de las 7 preguntes del qüestionari:

Taula 16. Satisfacció amb els atributs del programa Emprenedors, 2014- 2015 · Font: FUE, 2015

Descripció de les qüestions	MITJANA 2015	MITJANA 2014
1.1. Compliment de les seves expectatives prèvies	8,3	8,2
1.2. Contingut de la formació	8,4	8,4
1.3. Utilitat futura de la formació	8,5	---
1.4. Valoració del ponent/docent	8,9	8,6
1.5. Atenció del personal de PalmaActiva	8,7	8,5
1.6. Durada total de la formació	8,1	7,9
1.7. Satisfacció general	8,5	8,5
Satisfacció Media con el programa	8,5	8,4

S'ha de destacar que:

- Un total de **18 accions** (un 21% sobre el total) varen obtenir una xifra de satisfacció mitjana inferior a 8. S'ha de tenir-se en compte que es tracta d'un programa que inclou un gran nombre d'accions formatives, la qual cosa augmenta les probabilitats d'error o descontent en algun aspecte. El 2014 aquesta xifra va ascendir a 24 accions, un 23% del total.
- **9 d'aquestes** 18 accions (el 50%) han estat impartides per la Fundació BIT, que realitzava la formació ad honorem. Com a conseqüència de la no-disposició de mitjans humans ni tècnics, la relació amb aquesta entitat va finalitzar el passat mes de setembre. Específicament, aquestes accions són:

Taula 17. Accions impartides per la Fundació BIT, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Nom convocatòria	MITJANA
2461	MONTA TU EMPRESA CON UN CLICK SIN SALIR DE CASA (INICIAL)	7,3
2465	DISPOSITIVOS MÓVILES PARA LA GESTIÓN DIARIA DE MI NEGOCIO (INICIAL)	7,9
2475	CÓMO CREAR UNA PÁGINA WEB CON WORDPRESS (INICIAL)	7,8
2523	CÓMO CONECTAR CON MIS CLIENTES A TRAVÉS DE TWITTER Y FACEBOOK - NIVEL INICIAL	7,6
2547	CÓMO CREAR UNA PÁGINA WEB CON WORDPRESS (INICIAL)	7,7
2638	APRENDE A SELECCIONAR, FILTRAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN (CURACIÓN CONTENIDOS) - NIVEL INICIAL	7,8
2648	¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SE HACE SEO? - NIVEL MEDIO	7,6
2706	MÁRKETING ONLINE: AUMENTAR LAS VENTAS DE LA TIENDA EN INTERNET (INICIAL)	7,3
2769	EL NEGOCIO ELECTRÓNICO: APRENDE A VENDER EN INTERNET (INICIAL)	6,4

Quant a la resta d'accions amb puntuacions globals inferiors a 8, el detall és el següent:

- **Codis 2820 i 2994, E-COMMERCE O COM GUANYAR DOBLERS AMB INTERNET.** Fou impartida pel mateix ponent de l'empresa Roderick Abogados amb l'objectiu de transmetre els aspectes principals per a desenvolupar un projecte de comerç electrònic i incrementar les vendes i els beneficis de les PIME. Se'n varen realitzar 2 sessions amb una valoració mitjana de 6,7 i 7,4, respectivament.

Al 2820 fallen tots els atributs (valors d'entre 5,9 i 6,8 punts) a excepció de l'atenció del personal de PalmaActiva, que rep una puntuació mitjana de 8,5. A la càpsula 2994 els indicadors milloren lleument (entre 6,7 i 7,3 punts); la valoració del ponent puja a 8,2 punts i, de nou, el personal de l'entitat suma una puntuació mitjana de 8,5 punts.

- **El codi 2460** treu partit empresarial a les principals XARXES SOCIALS. Fou impartida per Marcos Yudicci. En aquesta càpsula es va analitzar quines xarxes socials són més importants per a la posada en marxa del negoci i per què, amb la finalitat d'obtenir un benefici empresarial. Obtingué una puntuació mitjana de 7,7 punts i l'ítem menys valorat fou la satisfacció general, amb 7,4 punts. S'ha d'indicar que el ponent va realitzar 2 xerrades més durant el període de 2015, que per contra varen ser molt ben valorades (codis 2694 i 2923).

Analitzats cadascun dels qüestionaris recollits (sobre un total de 17) observam que un usuari respon a cadascun dels ítems amb una puntuació mitjana de 4 punts, i un altre usuari amb una puntuació mitjana de 5. Aquesta valoració suposa que per poques desenes no s'aconsegueixi arribar a la barrera de 8 punts.

- **Codi 2757;** Comunica el que fas a través de el VÍDEO BIZCARD. Impartida per Juanjo Buendía, director d'ACoPuO. No va aconseguir fer comprendre els passos que cal seguir per a realitzar de manera fàcil i efectiva un video business card. Aquesta sessió es va impartir 3 vegades, i obtingué en les altres 2 ocasions puntuacions superiors al 8 (codis 2522 i 2967).

En aquesta càpsula es varen recollir 6 qüestionaris. Analitzats cadascun, s'observa que un usuari respon a cadascun dels ítems amb una puntuació mitjana de 6 punts, la qual cosa provoca que per poques desenes no s'aconsegueixi arribar a la barrera de 8 punts de qualitat.

- **Codis 2523 i 2758;** Com connectar amb els meus clients a través de Twitter-Facebook; sessió desenvolupada per José L. Agenjo, de Creartummarca. La 1a sessió fou realitzada sota el paraigües de Doctor TIC; la 2a, sota el programa Càpsula Formativa. S'ha de destacar que en ambdues la valoració del ponent és positiva (superior a 8), com també l'atenció prestada pel personal de PA. En canvi, la resta d'ítems és baixa.

Quant a la càpsula 2523 es varen recollir 15 qüestionaris i s'obtingueren puntuacions entre 7,1 (compliment de les seves expectatives prèvies) i 8,1 (valoració del ponent/docent). Específicament 4 qüestionaris (26% del total) suspenen a cadascun dels ítems a excepció dels dos anteriors. Aquestes puntuacions fan que la valoració mitjana de la xerrada es trobi en 7.7 punts.

Pel que fa a la càpsula 2758 es varen recollir 7 qüestionaris i s'obtingueren puntuacions entre 5,9 (durada total de la formació) i 8,3 (valoració del ponent/docent). Només 1 qüestionari (14% del total) suspèn en cadascun dels ítems amb valoracions entre 3 i 5. Aquests valors fan que la puntuació mitjana de la xerrada es trobi en 6.9 punts.

- **Codi 2995;** Eines Google per a implementar a la teva empresa, impartida per José L. Agenjo, de Creartummarca. L'objectiu era aprendre a implementar GMB (Google My Business) a la vida diària del negoci, o l'emprenedoria per a facilitar moltes de les tasques de gestió. En aquesta càpsula es varen recollir 8 qüestionaris, amb valoracions mitjanes que van entre els 8,3 punts (utilitat futura de la formació) i els 7,1 punts (durada total de la formació). Igual que en el cas anterior, la valoració del ponent és positiva (superior a 8).

Analitzats cadascun dels qüestionaris recollits, observam que un usuari respon a cadascun dels ítems amb una puntuació mitjana de 6 punts, mentre que, un altre, amb una puntuació mitjana entre 5 i 7 punts. Aquestes opinions suposen que per poques desenes no s'aconsegueixi arribar a la barrera de 8 punts de qualitat.

- **Codi 2930;** Com crear un curs en línia a Internet i obtenir ingressos, impartit per Ángela Covas, d'angelacovas.com. Es tractava d'aprendre conceptes bàsics per a crear un curs en línia i obtenir ingressos amb la venda de

les subscripcions d'aquest. Analitzats 19 qüestionaris, les puntuacions van de 6,5 punts (durada total de la formació) a 7,7 punts (valoració del ponent). Tres qüestionaris (16% del total) han baremat amb puntuacions entre 3 i 5 punts, fet que penalitza de forma considerable l'acció formativa.

- **Codi 2996;** Converteix pors i bloquejos de l'emprenedor en oportunitats, impartida per Lina Beltrán i Sonia Barceló, de Coaching Project Mallorca. L'objectiu d'aquesta xerrada era prendre consciència de les pors i les creences limitadores de l'emprenedor en els seus primers moments i oferir eines per a eliminar-los. S'ha de destacar que únicament varen ser recollits 3 qüestionaris, amb la qual cosa la puntuació fluctua molt, ja que un d'aquests puntua totes les qüestions amb un 4 de valoració, mentre que els altres 2 estan entre un 8 i un 10 de valoració mitjana.
- **Codi 2972;** Cooperativa: l'emprenedoria col·lectiva com a sortida laboral, impartida per Toni Vicens, de Cooperativesdetreball.coop (uctaib). L'objectiu de la sessió era donar a conèixer els avantatges i els desavantatges d'aquesta forma jurídica amb gran projecció en el moment actual. S'ha de tenir en compte que aquesta sessió es va impartir durant l'exercici 2015 en una altra ocasió i que obtingué puntuacions molt satisfactòries, superiors al 9,5.

En aquest cas únicament es varen recollir 4 qüestionaris, i la puntuació fluctua molt: dos d'aquests valoren totes les qüestions de 6 a 8 punts, mentre que els altres 2 estan entre un 7 i un 9, de manera que la mitjana de cadascun dels ítems està entre 7 (durada total de la formació) i 8,3 (valoració del ponent/docent).

Taula 18. CÀPSULES P. EMPRENEDORS, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Nom convocatòria	Media	1	2	3	4	5	6	7
2460	SACA PARTIDO EMPRESARIAL A LAS PRINCIPALES REDES SOCIALES	7,7	7,5	7,8	7,8	7,8	8,1	7,6	7,4
2461	MONTA TU EMPRESA CON UN CLICK SIN SALIR DE CASA (INICIAL)	7,3	6,4	6,8	7,1	8,2	8,3	7,1	7,2
2463	HERRAMIENTAS ÚTILES PARA POTENCIAR TU CREATIVIDAD	8,5	8,6	8,4	8,5	9,2	8,5	7,6	8,7
2465	DISPOSITIVOS MÓVILES PARA LA GESTIÓN DIARIA DE MI NEGOCIO (INICIAL)	7,9	7,4	7,9	8,3	8,9	7,6	7,3	8,0
2469	CÓMO VENDER MÁS CON UNA PUBLICIDAD EFECTIVA	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2470	E-FIRMA: GANA TIEMPO Y SIMPLIFICA TUS TRÁMITES (INICIAL)	8,5	8,4	8,8	8,4	8,8	8,8	7,8	8,8
2471	SAL DE TU ZONA DE CONFORT, CUMPLE OBJETIVOS Y GENERA BENEFICIOS	8,5	8,5	8,3	8,8	8,7	8,5	8,0	8,6
2472	HAZ TU E-VIDEOCARD E INCREMENTA LA VISIBILIDAD DE TU NEGOCIO	8,9	8,7	8,8	8,8	9,3	9,1	8,5	9,0
2473	E-FACTURA: AHORRA PAPEL Y AGILIZA TUS COBROS (INICIAL)	8,5	8,2	8,4	8,0	9,4	9	7,6	8,8
2474	GESTIONAR LA LIQUIDEZ, CLAVE PARA LA SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL	9,7	9,7	9,7	9,7	10	9,7	9,3	9,7
2475	CÓMO CREAR UNA PÁGINA WEB CON WORDPRESS (INICIAL)	7,8	7,3	7,9	8,2	8,4	8,4	6,5	8
2476	FINANCIA TU NEGOCIO CON UN AVAL ISBA: CLAVES 2015	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2520	DESCUBRE Y APLICA TU PARTE CREATIVA A TU IDEA EMPRESARIAL	8,6	8	8,8	8,8	9,0	9,6	8,0	8,25
2521	NEUROMARKETING O COMO ANTICIPARSE A LAS EXPERIENCIAS DEL CLIENTE	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2522	COMUNICA LO QUE HACES CON TU ¿VIDEO BIZCARD)	8,5	8,1	8,1	8,5	8,8	8,6	8,6	8,5
2523	CÓMO CONECTAR CON MIS CLIENTES A TRAVÉS DE TWITTER Y FACEBOOK - NIVEL1	7,6	7,1	7,3	7,4	8,1	8,5	7,3	7,7
2527	TU PLAN DE MARKETING COMO BASE DEL CRECIMIENTO DE TU NEGOCIO	8,2	8,0	8,0	8,2	9,4	8,3	7,9	7,9
2528	POSICIONAR MI MARCA EN INTERNET: ¿POR DÓNDE EMPIEZO?	8,7	8,4	8,5	8,5	9,3	9,3	8,0	8,7
2537	ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA VENDER EN INTERNET - NIVEL INICIAL/MEDIO	8,4	8	7,5	8	9	9	8,7	8,5
2538	EL NEGOCIO ELECTRÓNICO: APRENDE A VENDER EN INTERNET - NIVEL INICIAL/MEDIO	8,3	7,9	7,7	8,2	8,4	8,9	8,6	8,3
2539	MARKETING E INTERNET: AUMENTA LAS VENTAS DE TU TIENDA ONLINE	8,6	8,1	8,4	8,7	8,6	9,1	8,4	8,6
2540	PROYECTO HARVARD:HERRAMIENTAS EN LA NEGOCIACIÓN PARA EMPRENEDORES	8,6	8,9	8,4	9,0	9,4	8,7	7,0	8,6
2541	ASPECTOS LEGALES PARA VENDER EN INTERNET -INICIAL/MEDIO	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2546	2015: NOVEDADES FISCALES PARA PYMES Y EMPRENEDORES	8,5	8,6	8,4	8,3	9,1	8,6	7,6	8,6
2547	CÓMO CREAR UNA PÁGINA WEB CON WORDPRESS (INICIAL)	7,7	7,1	7,9	8,4	8,6	7,9	6,6	7,5
2548	LA ETERNA PREGUNTA: MÓDULOS O ESTIMACIÓN DIRECTA EN AUTÓNOMO	8,5	8,3	8,3	8,3	9,2	8,6	8,1	8,6
2632	GANA VISIBILIDAD APLICANDO LA CREATIVIDAD A TU PRODUCTO/SERVICIO	9,0	9,3	8,8	8,5	9,5	9,3	8,8	9,3
2633	REDES SOCIALES COMO MOTOR DE CAMBIO EN LA RELACIÓN EMPRESA-CONSUMIDOR	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2635	EMPRENEDOR: CREA TU CURSO ONLINE EN INTERNET Y OBTÉN INGRESOS CON ÉL	8,6	8,5	8,5	8,7	8,7	8,7	8,3	8,8
2638	APRENDE A SELECCIONAR, FILTRAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN (CURACIÓN CONTENIDOS) - NIVEL 1	7,8	7,1	8,1	8,3	7,7	8,3	6,9	7,9
2639	VIDEOBUSINESSCARD: ASEGÚRATE DE QUE TE VEAN Y AUMENTA TUS INGRESOS	8,1	7,5	7,8	8,3	8,8	8,3	8,0	8,3
2640	EL EMPRENEDOR Y LA COMUNICACIÓN EFICAZ	8,1	8,3	7,7	7,7	9,0	8,3	7,7	8,3
2641	¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SE HACE SEM? - NIVEL MEDIO	8,8	8,3	8,8	9,0	9,2	9,3	8,3	8,8
2643	¿CUÁNTO VALE MI TRABAJO? HABLA DE DINERO CON NATURALIDAD	9,2	9,1	9,1	9,3	9,9	8,8	9,3	9,3
2644	INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE : CÓMO ME ENCUENTRAN MIS CLIENTES - NIVEL INICIAL/MEDIO	8,0	7,2	8,2	7,6	8,2	8,8	7,8	8,2

2645	CONTABILIDAD SIN MIEDO Y DESCUBRE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE TU PROYECTO	9,4	9,7	9,3	9,3	9,7	9,7	9,0	9,3
2648	¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SE HACE SEO? - NIVEL MEDIO	7,6	7,1	7,7	7,9	7,6	8,3	7,1	7,6
2649	ELIGE EL COWORKING COMO MODUS OPERANDI DE TU EMPRENDIMIENTO	9,7	9,8	9,8	10,0	10,0	9,3	9,3	9,8
2685	CREATIVIDAD COMO ACELERADOR DE TU DESARROLLO EMPRESARIAL	9,1	9,2	9,2	8,8	10,0	8,8	8,4	9,6
2686	CÓMO CREAR TU FRANQUICIA: DUDAS Y PREGUNTAS MÁS HABITUALES	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2687	MONTA TU EMPRESA EN INTERNET CON UN SOLO CLICK (INICIAL)	8,6	8,4	8,4	8,9	8,7	8,6	8,6	8,7
2688	BRANDED-VIDEO PARA EMPRENDEDORES EMPRESAS Y PEQUEÑO COMERCIO	8,9	8,6	8,6	9,1	9,4	8,9	8,6	9,0
2690	CÓMO VENDER MÁS CON UNA PUBLICIDAD EFECTIVA	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2692	E-FIRMA Y E-FACTURA: GANA TIEMPO Y SIMPLIFICA TUS TRÁMITES (INICIAL)	8,8	8,5	8,8	9,0	9,3	8,3	8,8	9,0
2693	USA LA TECNOLOGÍA A TU ALCANCE EN LA CREACIÓN DE UNA STARTUP	8,5	8,5	8,5	8,3	9,0	8,3	8,5	8,5
2694	SACA PARTIDO EMPRESARIAL A LAS PRINCIPALES REDES SOCIALES	8,9	8,5	8,9	8,9	9,3	8,8	8,6	8,9
2698	CALCULA TU PUNTO DE EQUILIBRIO Y EVITA UN CIERRE ANTICIPADO	9,1	9,0	9,0	9,3	8,8	9,7	9,0	8,8
2706	MÁRKETING ONLINE: AUMENTAR LAS VENTAS DE LA TIENDA EN INTERNET (INICIAL)	7,3	7,2	7,1	7,2	7,3	8,5	6,8	7,3
2708	FINANCIA TU NEGOCIO CON UN AVAL ISBA: CLAVES 2015	8,7	8,6	8,3	8,9	8,7	8,9	8,7	8,8
2747	ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA VENDER EN INTERNET - NIVEL INICIAL/MEDIO	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2753	DESCUBRE Y APLICA TU PARTE CREATIVA A TU IDEA EMPRESARIAL	9,0	9	9	9	9	9	9	9
2755	NEUROMARKETING O COMO ANTICIPARSE A LAS EXPERIENCIAS DEL CLIENTE	8,0	7,7	7,6	8,2	9,3	7,6	7,4	8,3
2757	COMUNICA LO QUE HACES CON TU VIDEO BIZCARD¿	7,7	7,7	7,7	7,8	7,8	7,3	7,7	8,0
2758	CÓMO CONECTAR CON MIS CLIENTES A TRAVÉS DE TWITTER Y FACEBOOK	7,3	7,1	7,0	7,6	8,3	8,6	5,9	6,9
2760	ASPECTOS LEGALES PARA VENDER EN INTERNET - NIVEL INICIAL/MEDIO	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2767	POSICIONAR MI MARCA EN INTERNET: ¿POR DÓNDE EMPIEZO?	8,1	8,3	8,2	8,2	8,8	8,3	7,1	7,9
2768	CÓMO CREAR TU START UP: DUDAS Y PREGUNTAS MÁS HABITUALES	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2769	EL NEGOCIO ELECTRÓNICO: APRENDE A VENDER EN INTERNET (INICIAL)	6,4	5,0	5,8	6,0	6,8	8,8	6,8	5,8
2771	TU PLAN DE MARKETING COMO BASE DEL CRECIMIENTO DE TU CIFRA DE NEGOCIOS	8,7	8,5	10	8,5	10	8	7	9,0
2772	COOPERATIVA: EL EMPRENDIMIENTO COLECTIVO COMO SALIDA LABORAL	9,6	9,7	9,7	9,0	9,7	9,7	9,7	9,7
2811	BRANDED-VIDEO PARA EMPRENDEDORES EMPRESAS Y PEQUEÑO COMERCIO	9,0	8,5	9,0	8,8	9,5	9,0	9,3	9,3
2812	LEAN MANAGEMENT: 10 HERRAMIENTAS DE EFICACIA Y PRODUCTIVIDAD	9,1	9,0	9,0	8,5	9,5	9,5	9,0	9,0
2814	INTERNACIONALIZACIÓN: INFORMACIÓN PRÁCTICA DE OTROS MERCADOS	10	10	10	10	10	10	10	10
2817	EL EMPRENDEDOR Y LA COMUNICACIÓN EFICAZ	10	10	10	10	10	10	10	10
2820	E-COMMERCE O CÓMO GANAR DINERO CON INTERNET	6,7	6,3	6,7	5,9	6,8	8,5	6,8	6,1
2854	PROTOTIPAR O CÓMO EVALUAR TU IDEA EMPRESARIAL EN EL INICIO	8,9	8,8	8,8	9,0	9,2	9,2	8,8	8,8
2863	MARKETING Y POSICIONAMIENTO EN INTERNET	8,9	8,6	8,7	8,8	9,4	9,0	9,0	9,0
2864	LA ETERNA PREGUNTA: MÓDULOS O ESTIMACIÓN DIRECTA EN AUTÓNOMO	8,8	8,4	8,9	9,1	9,2	8,7	8,4	8,7
2892	LA PRINCIPAL HERRAMIENTA PARA EMPRENDER, ERES TÚ	8,9	8,8	9,0	9,2	9,2	8,4	8,4	9,2
2905	KM. 0, ESTOY EN PARO: REINVENTATE	8,5	8,2	8,3	8,1	9,4	9,4	7,1	8,6
2922	HERRAMIENTAS ÚTILES PARA POTENCIAR TU CREATIVIDAD	8,8	8,8	8,6	8,0	9,5	8,5	8,8	9,0
2923	CÓMO SACAR PARTIDO A LAS PRINCIPALES REDES SOCIALES	8,5	8,4	8,4	8,5	9,0	8,6	7,9	8,7
2924	E-VIDEO CARD FÁCIL Y ÚTIL PARA TU NEGOCIO	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2925	VISIBILIDAD PARA PYMES Y EMPRENDEDORES; AUMENTA VENTAS Y CLIENTES	8,8	8,6	8,6	8,4	9,0	9,3	8,6	8,8
2926	CÓMO VENDER MÁS: PUBLICIDAD EFECTIVA	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8
2928	GESTIONAR LA LIQUIDEZ, CLAVE PARA LA SUPERVIVENCIA EMPRESARIAL	8,4	8,2	8,3	8,2	8,7	8,8	8,0	8,6
2929	CLAVES PARA CONSEGUIR UN AVAL ISBA: PERSPECTIVAS 2016	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2930	CÓMO CREAR UN CURSO ONLINE EN INTERNET Y OBTENER INGRESOS CON ÉL	7,2	6,9	6,8	7,5	7,7	7,5	6,5	7,2
2965	EL A B C DEL MARKETING PARA EMPRENDEDORES	8,2	8,3	8,3	8,5	8,5	8,5	7,5	8,0
2966	CONVIERTE MIEDOS Y BLOQUEOS DEL EMPRENDEDOR EN OPORTUNIDADES	7,2	6,7	7,0	7,0	7,7	7,7	7,3	7,3
2967	COMUNICA LO QUE HACES CON TU "VIDEO BIZCARD"	8,3	8,4	8,4	8,4	8,6	8,3	7,9	8,4
2968	LA EMPRESA 3.0 Y LA CO-CREACIÓN CON TUS CLIENTES - NIVEL INICIAL	8,2	8,0	8,4	8,4	8,6	7,8	8,0	8,0
2969	MARKETING Y POSICIONAMIENTO EN INTERNET	9,0	9,0	9,1	8,9	9,5	9,3	8,0	9,1
2970	TU PLAN DE MARKETING COMO BASE DEL CRECIMIENTO DE TU CIFRA DE NEGOCIOS	8,5	8,0	8,0	8,0	9,0	9,0	9,0	8,3
2971	LA ETERNA PREGUNTA: MÓDULOS O ESTIMACIÓN DIRECTA PARA AUTÓNOMOS	9,0	9,1	9,4	9,3	9,9	9,0	7,0	9,0
2972	COOPERATIVA: EL EMPRENDIMIENTO COLECTIVO COMO SALIDA PROFESIONAL	7,7	7,5	7,8	7,8	8,3	7,8	7	8
2989	DESCOBRÉIX I APLICA LA TEVA PART CREATIVA A LA TEVA IDEA EMPRESARIAL	9,5	9,7	9,7	9,3	9,3	9,3	9,7	9,7
2990	BRANDED-VIDEO PER A EMPRENEDORzS EMPRESSES I PETIT COMERÇ	8,4	8,0	8,0	8,8	9,3	9,3	7,0	8,2
2991	PROTOTIPAR O COM AVALUAR LA TEVA IDEA EMPRESARIAL EN L'INICI	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,0	9,4
2994	E-COMMERCE O COM GUANYAR DINERS AMB INTERNET	7,4	6,9	7,3	7,0	8,2	8,5	6,7	7,3
2995	EINES GOOGLE PER IMPLEMENTAR EN LA TEVA EMPRESA	7,8	7,5	7,8	8,3	8,1	7,8	7,1	8,1
2996	ENTORN DIGITAL COM A ESTRATÈGIA DE NEGOCI PER A EMPRENEDORS	9,2	9,3	9,5	9,3	9,8	9,8	7,5	9,2
2997	(GEW) LEAN MANAGEMENT, LES 10 EINES D'EFICÀCIA I PRODUCTIVITAT IMPRESCINDIBLES	8,2	8,2	8,1	8,4	8,5	8,6	7,4	8,1
2998	QUANT VAL EL MEU TREBALL? PARLA DE DINERS AMB NATURALITAT	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
3013	TÈCNQUES MILITARS PER A EMPRENEDORS: EL TEU PLA ESTRATÈGIC	8,6	8,6	8,1	8,9	9,0	8,9	8,1	8,9
3014	DEIXA PETJADA EN INTERNET: MONITORIZA LA TEVA PRESENCIA A LA XARXA	9,0	9,0	9,0	8,8	9,1	9,4	9,0	8,8
3015	QUÈ PUC OFERIR ALS MEUS CLIENTS I COM MESURAR L'IMPACTE EMPRESARIAL?	8,8	8,5	9,0	8,7	9,2	8,5	8,8	9,2
3016	TALLER DE COMUNICACIÓ CORPORATIVA PER A EMPRENEDORS	8,7	8,7	8,5	8,7	9,4	8,8	8,0	8,8
3020	CALCULA TU PUNTO DE EQUILIBRIO Y EVITA UN CIERRE ANTICIPADO	8,8	8,7	9,0	9,7	9,7	7,3	8,0	9,3

3.2.2. CÀPSULES EMPRÈN

Les càpsules del programa EMPRÈN són accions de durada inferior a 10 hores, dins un programa formatiu integral de continguts tècnics i transversals per a la posada en marxa i la gestió de petits negocis per part de persones emprenedores.

Les accions realitzades el 2015 amb aquest format varen ser:

- Instagram per a PIME
- Finançament de petits negocis
- Gestió laboral de petits negocis (3 edicions)

De les 5 accions de format càpsula formativa (<10 h) del programa EMPRÈN, destaquen com a punts forts tots els ítems (valoració docent, atenció personal PalmaActiva, utilitat futura, contingut, expectatives), excepte la “Durada total de la formació” (7,5). La satisfacció mitjana del programa és de 8,8.

Taula 19. Satisfacció amb els atributs Càpsules Emprèn, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de CÀPSULES EMPRÈN	EMPREN
1.1 Compliment de les seves expectatives prèvies	8,7
1.2 Contingut de la formació	8,8
1.3 Utilitat futura de la formació	9,0
1.4 Valoració del ponent/docent	9,5
1.5 Atenció del personal de PalmaActiva	9,2
1.6 Duració total de la formació	7,5
1.7 Satisfacció general	8,9
Satisfacció mitjana per programa	8,8

Taula 20. CÀPSULES P. EMPRÈN, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Nom convocatòria	1	2	3	4	5	6	7	Media
2564	PACK EMPREN. FINANÇAMENT DE PETITS NEGOCIS	8,7	9,0	9,3	9,3	9,5	8,3	9,4	9,1
2565	PACK EMPREN. GESTIÓ LABORAL DE PETITS NEGOCIS	8,9	9,2	9,6	9,7	8,9	7,8	9,2	9,0
2573	PACK EMPREN. GESTIÓ LABORAL DE PETITS NEGOCIS	7,6	7,8	7,8	10,0	9,2	6,2	8,0	8,1
2581	PACK EMPREN. GESTIÓ LABORAL DE PETITS NEGOCIS	9,1	9,2	9,5	9,6	9,4	8,4	9,3	9,2
2598	INSTAGRAM PER A PIMES	9,1	9	8,9	9,1	8,9	6,6	8,9	8,6
	Promedio	8,7	8,8	9,0	9,5	9,2	7,5	9,0	8,8

Cal destacar que el total de 5 accions (100% sobre el total) va obtenir una xifra de satisfacció mitjana superior al 8. Quant a les accions amb alguna puntuació (en algun ítem) inferior a 8, encara que en totes la mitjana de satisfacció supera el 8, el detall és el següent:

- **Codis 2565 i 2573, PACK EMPRÈN. GESTIÓ LABORAL DE PETITS NEGOCIS.** L'ítem “Durada de la formació” ha obtingut una valoració inferior a 8 (7,8 i 6,2, respectivament). Cal destacar que aquesta càpsula (Gestió laboral de petits negocis) es va repetir una tercera edició amb el codi 2581, i en aquesta l'ítem durada va obtenir puntuació superior a 8 (8,4). Això no obstant, tenint en compte aquest resultat, la mesura adoptada per a la programació de 2016 ha estat incrementar el nombre d'hores del curs GESTIÓ LABORAL DE PETITS NEGOCIS a 12 hores, per la qual cosa passarà de càpsula formativa a curs de llarga durada (>10 h).
- A més, el **codi 2573** va obtenir una puntuació inferior a 8 a les preguntes 1, 2 i 3 (compliment, contingut i utilitat) del qüestionari de valoració.
- El **codi 2598, INSTAGRAM PER A PIME**, va obtenir una puntuació inferior a 8 (6,6) en l'ítem/atribut “Durada total de la formació”. Igual que amb la resta d'accions, a la programació d'accions del programa 2016 totes les accions de durada inferior a 10 hores s'han incrementat i han passat de càpsules a cursos.

3.2.3. CÀPSULES FORMA'T

De l'única acció en format càpsula formativa (<10 h) del programa FORMA'T, que va ser el Taller de màrqueting i innovació en comerços (Codi 2889), destaca considerablement la valoració del ponent (9,9) i, en general, tots els ítems valorats, fins i tot la satisfacció general (8,7) i la satisfacció mitjana del curs (8,7). Únicament obté una puntuació baixa (5,7) la durada total de la formació. Per això, totes les accions formatives programades per a 2016 del programa FORMA'T superen les 10 hores de durada (entre 20 i 110 hores).

Tabla 21. Satisfacció amb els atributs de les càpsules FORMA'T, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntas del cuestionario de CÁPSULAS FORMAT	FORMAT
1.1 Cumplimiento de sus expectativas previas	9,1
1.2 Contenido de la formación	9,3
1.3 Utilidad futura de la formación	9,4
1.4 Valoración del ponente/docente	9,9
1.5 Atención del personal de PalmaActiva	8,9
1.6 Duración total de la formación	5,7
1.7 Satisfacción general	8,7
Satisfacción media por programa	8,7

Tabla 22. CÁPSULAS P. FORMAT, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Nom convocatòria	1	2	3	4	5	6	7	Mitjana
2889	TALLER DE MARKETING E INNOVACIÓN EN COMERCIOS	9,1	9,3	9,4	9,9	8,9	5,7	8,7	8,7
	Mitjana	9,1	9,3	9,4	9,9	8,9	5,7	8,7	8,7

3.2.4. CÀPSULES TECNOACTIVA

Les càpsules TECNOACTIVA són accions formatives de durada inferior a 10 hores dins del programa TECNOACTIVA, de contingut formatiu relacionat amb noves tecnologies, amb dos vessants: un bloc d'accions dirigides a alfabetitzar en relació amb les noves tecnologies TIC i un segon bloc dirigit a aprofundir a través d'itineraris formatius en temàtiques de noves tecnologies (xarxes socials, programació, disseny web, etc.)

Tabla 23. Satisfacció amb els atributs de les càpsules TECNOACTIVA, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntas del cuestionario de CÁPSULAS Tecnoactiva	Mitjana
1.1. Compliment de les seves expectatives prèvies	8
1.2. Contingut de la formació	8,2
1.3. Utilitat futura de la formació	8,4
1.4. Valoració del ponent/docent	8,7
1.5. Atenció del personal de PalmaActiva	8,9
1.6. Durada total de la formació	7
1.7. Satisfacció general	8,4
Satisfacció mitjana per programa	8,2

De les 14 accions formatives en format càpsula formativa (<10 hores) que s'han impartit al programa TECNOACTIVA, de nou destaquen com a punts forts comuns la valoració del docent (8,7) i el tracte del personal de l'entitat (8,9). La resta d'ítems/atributs valorats (expectatives, contingut, utilitat futura) estan per damunt del 8 sobre 10, exceptuant la Durada total de la formació. És habitual que en el format càpsula formativa (<10 hores) les persones participants valorin amb una puntuació menor (7) la durada del curs, ja que una part (30%) considera que la durada és insuficient. Per això, a la programació de les accions de Tecnoactiva 2016 totes les accions del total de 60 (tant de Tecnoactiva bàsic com de Tecnoactiva avançat) superen les 10 hores (la major part entre 15 i 20 hores, encara que poden arribar fins a 100 hores), excepte unes xerrades específiques (Xerrades SmartcityPA) que tenen una durada de 2 h, amb l'objectiu de donar a conèixer noves tendències de les noves tecnologies.

En qualsevol cas, tant la mitjana de "satisfacció general" (8,4) com la mitjana de satisfacció de tots els ítems valorats (8,2) superen la puntuació de 8.

Taula 24. CÀPSULES P. TECNOACTIVA, 2015

Codi	Nom convocatòria	1	2	3	4	5	6	7	Mitjana
2441	INTRODUCCION AL GOOGLE DRIVE Y GOOGLE CALENDAR	7,7	8,0	8,1	7,4	8,1	6,9	7,7	7,7
2498	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	8,0	8,6	9,0	8,8	9,0	6,4	8,8	8,4
2526	INTRODUCCION AL GOOGLE DRIVE Y GOOGLE CALENDAR	8,1	8,3	8,4	8,9	8,8	7,4	8,1	8,3
2630	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	9,0	10,0	9,8	10,0	9,8	5,5	10,0	9,2
2631	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	9,0	9,9	9,7	9,6	9,7	7,1	9,7	9,2
2672	FORMACIO OBLIGATORIA PREMIS CODE	8,1	8,3	8,3	8,9	8,8	7,9	8,7	8,4
2697	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	7,4	7,6	7,9	8,1	8,4	6,6	8,0	7,7
2699	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	7,7	7,4	7,6	7,6	8,5	5,5	7,6	7,4
2774	PRESENTACIONS PROFESSIONALS AMB PREZI	7,8	7,9	8,7	7,8	8,7	7,8	8,2	8,1
2782	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	9,2	9,2	9,4	9,6	9,6	9,0	9,6	9,4
2784	INTRODUCCION AL GOOGLE DRIVE Y GOOGLE CALENDAR	7,6	8	8,5	8,8	9,0	6,5	7,9	8,0
2788	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	6,9	7,6	8,1	8,1	8,3	6,6	8,3	7,7
2951	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT	8,3	8,5	8,2	9,8	9,5	6,2	8,8	8,5
2976	CREA TU CORREO ELECTRÓNICO CON GMAIL	8,6	8,6	8,4	9,4	9,4	6,4	9	8,5
	Mitjana	8,1	8,4	8,6	8,8	9,0	6,8	8,6	8,3

Del total de 14 accions, 11 superen una valoració mitjana global de 8, la qual cosa suposa un 79%. Quant a la resta d'accions amb puntuacions globals inferiors a 8, el detall és el següent:

- **Codi 2441, INTRODUCCIÓ AL GOOGLE DRIVE I GOOGLE CALENDAR.** La puntuació mitjana va ser de 7,7, i les dades reflecteixen que la durada, les expectatives, la valoració del docent i la satisfacció general no arriben al valor 8. En aquest cas es tractava de formadors interns de PalmaActiva, per la qual cosa hem programat per a 2016 per a aquest tipus de cursos docents experts en la matèria (noves tecnologies TIC), a més de comptar amb competències docents. A més, hem incrementat el nombre d'hores dels cursos a més de 10 h.
- **Codis 2697, 2699 i 2788; INICIACIÓ AL PROCESSADOR DE TEXT:**
 - El **2697** ha obtingut una puntuació mitjana de 7,7, atès que de les 7 persones que varen contestar el qüestionari n'hi ha 4 que puntuen més alt, i 3 que puntuen més baix (entre 5 i 7) els diferents ítems.
 - En els casos **2699 i 2788** és similar; existeixen polaritzacions del grup d'alumnes, entre els que estan molt satisfets amb tots els ítems del curs i els que els valoren més baix.
 - En aquests cursos també puntuen més baix de 8 els atributs expectatives, valoració de continguts i, en algun cas, també la valoració del docent, a més de la durada total de la formació. En aquest cas es tractava de formadors interns de PalmaActiva, per la qual cosa hem programat per a 2016 per a aquest tipus de cursos docents experts en la matèria (noves tecnologies TIC), a més de comptar amb competències docents. A més, hem incrementat el nombre d'hores dels cursos a més de 10 hores.

A més, cal destacar que en 13 dels 14 cursos la puntuació sobre l'atribut Durada total de la formació ha estat inferior a 8. Per tant, es pot concloure que a pràcticament totes les accions es considera insuficient la seva durada.

Per això, a la programació de les accions del programa TECNOACTIVA 2016 totes les accions programades superen les 10 hores de durada. Per tant, no s'han programat càpsules (<10h) al programa TECNOACTIVA per a 2016, sinó accions de llarga durada. S'ha complementat aquesta millora amb la intensificació de la programació de les accions agrupades en "itineraris" formatius, formats per diferents accions independents, però complementàries entre si, per a permetre un major aprofundiment en cada matèria abordada.

En 6 dels 14 cursos l'atribut "expectatives" ha estat inferior a 8. Pensam que això és a causa que els grups d'alumnes han estat massa heterogenis, amb diferents nivells inicials de coneixement sobre els temes que s'havien de tractar als cursos, ja que no es realitzava cap tipus de selecció presencial ni prova per a accedir-hi. Això ha provocat que algunes persones tinguessin un nivell no del tot adequat al nivell del curs, fet que provocava que es reduís la valoració quant al compliment de les seves expectatives.

Per això, en el disseny del programa TECNOACTIVA 2016 s'han incorporat les següents millores, a més de l'increment d'hores (durada) en els cursos, que han superat tots les 10 hores:

- S'ha dissenyat una petita prova de nivell inicial per a conèixer el nivell de partida de les persones participants, configurar grups homogenis quant al nivell i adaptar el nivell del curs.
- També s'ha dissenyat una selecció personal (entrevista personal), per a ajustar en major mesura l'adequació dels cursos a cada persona candidata.
- Es plantegen els cursos en format "itinerari", de manera que es fa de forma modular i seqüenciada; es permet l'accés a l'itinerari en qualsevol punt d'aquest en funció del nivell de l'alumnat.

3.2.5. CÀPSULES TRANSVERSALS

Les càpsules transversals eren càpsules formatives de contingut proposat per l'Àrea d'Ocupació, per a donar resposta a necessitats de millora de l'ocupabilitat de persones en recerca de feina, mitjançant accions de desenvolupament de competències transversals per a aquesta recerca.

La satisfacció mitjana d'aquestes accions va ser de 8,8; se superà el valor 8 a tots els ítems del qüestionari de valoració.

Taula 25. Satisfacció amb els atributs Càpsules TRANSVERSALS, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de CÀPSULES per programa	TRANSVERSAL
1.1 Compliment de les seves expectatives prèvies	8,6
1.2 Contingut de la formació	8,7
1.3 Utilitat futura de la formació	8,9
1.4 Valoració del ponent/docent	9,3
1.5 Atenció del personal de PalmaActiva	8,9
1.6 Duració total de la formació	8
1.7 Satisfacció general	8,9
Satisfacció mitjana per programa	8,8

Del total de 14 càpsules realitzades, 13 (93%) obtenen una puntuació global mitjana superior a 8 i únicament 1 (7%) obté una puntuació menor (7,5).

Taula 26. CÀPSULES P. TRANSVERSALS, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Nom convocatòria	1	2	3	4	5	6	7	Media
2480	MANTEN LA CALMA	8,9	8,9	8,9	9,6	9,2	8,7	9,2	9,1
2519	TU CUENTA DE GOOGLE PARA BÚSQUEDA EMPLEO: INICIACIÓN GOOGLE APPS	10	10	10	10	10	8	10	9,7
2556	AUTOMOTÍVATE	8,1	8,2	8,3	8,6	8,9	8,7	8,3	8,4
2583	APRENDE TÉCNICAS DE GESTIÓN DEL TIEMPO PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	8,7	8,4	8,9	9,2	8,6	8,8	9,0	8,8
2716	PLAN DE ACCIÓN PARA ENCONTRAR EMPLEO	8,7	8,9	9,1	9,5	9,2	8,7	9,2	9,0
2717	COMO HABLAR EN PÚBLICO	8,9	8,7	9,0	9,4	8,8	7,6	9,2	8,8
2738	INTELIGENCIA EMOCIONAL	8,8	8,9	9,1	9,3	9,2	6,5	8,6	8,6
2789	¿BUSCAS TRABAJO? CONOCE LAS CLAVES DEL PROCESO	8,5	8,7	8,7	9,0	8,0	8,4	8,5	8,5
2833	NECESITAMOS UN TIEMPO PARA COMPRENDER NUESTRO CAMBIO, PERMITÁMONOSLO	8,9	9,1	9,1	9,2	8,7	7,1	9,1	8,7
2891	PRESENTAR CANDIDATURA CON GMAIL: ¿SABES PRESENTAR CANDIDATURA O AUTOCANDIDATURA?	7,4	7,6	8,0	8,8	8,4	8,0	8,1	8,0
2906	VENTA SUGESTIVA PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	8,6	9,2	8,8	9,6	9,4	8,6	8,6	9,0
2936	CÓMO CONSEGUIR TUS DESEOS	9,2	9,1	9,2	9,4	9,4	8,6	9,4	9,2
2937	DESTACA SOBRE LOS DEMAS PARA ENCONTRAR EMPLEO	9,0	9,2	9,1	9,5	9,2	8,5	9,2	9,1
2938	COMO LEER NUESTRO PROPIO CV	7	7,4	7,8	8,3	8,5	6,2	7,6	7,5
	Promedio	8,6	8,7	8,9	9,2	9,0	8,0	8,9	8,8

Per tant, cal analitzar el curs 2938, “COM LLEGIR EL NOSTRE PROPI CV”, que va obtenir una puntuació mitjana de 7,5 i puntuacions inferiors a 8 en diferents ítems/atributs (expectatives, continguts, utilitat, durada i satisfacció global). L’atribut amb valoració més baixa va ser el de durada de la formació total (pregunta 6), ja que la durada de la formació era de 3 hores.

També hi ha dos ítems (expectatives i continguts) que puntuen més baix de 8 en el curs 2891, PRESENTAR CANDIDATURA AMB GMAIL. La proposta de millora per a aquests casos ha estat múltiple:

- S’han integrat les accions formatives transversals al programa FORMAT, de manera que aquest programa passa a integrar diferents “competències per a l’ocupació”, tant relatives a idiomes, com a competències transversals per a la recerca i el manteniment d’una ocupació.
- S’ha incrementat la durada de les accions, de manera que totes superen les 10 hores.
- S’han dissenyat “itineraris” formatius en relació amb les accions transversals de competències, de manera que es puguin incorporar alumnes en diferents moments, en funció de les seves necessitats específiques.
- S’ha dissenyat la programació de temàtiques en relació amb les accions de competències transversals, en col·laboració amb l’àrea d’Ocupació, realitzant una prospecció de necessitats quant a les demandes de competències que valoren les empreses a l’hora de realitzar ofertes d’ocupació.

3.2.6. CÀPSULES FIRA PALMAJOB

Durant la Fira d’Ocupació PALMAJOB 2015 es varen realitzar 3 càpsules/tallers formatius dirigits a les persones assistents a la fira, amb la finalitat de complementar l’oferta de serveis prestats a les persones demandants d’ocupació en aquesta iniciativa. La satisfacció mitjana del total de les accions va ser de 8,2.

Encara així, hi va haver algun atribut que no va arribar a obtenir una valoració mitjana de 8, com el “compliment de les expectatives prèvies” i “la utilitat futura de la formació”. Aquest resultat s’atribueix al fet que eren accions totalment obertes a la població interessada en general, sense tenir en compte el seu grau ni el nivell de coneixement sobre els temes per a abordar-hi, la qual cosa pot suposar que es configuren grups heterogenis en relació amb el nivell de coneixements i/o el grau d’expectatives.

Ttaula 27. Satisfacció amb els atributs Càpsules FIRA PALMAJOB, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de CÀPSULES per programa	PALMAJOB
1.1 Compliment de les seves expectatives prèvies	7,8
1.2 Contingut de la formació	8,2
1.3 Utilitat futura de la formació	7,8
1.4 Valoració del ponent/docent	9
1.5 Atenció del personal de PalmaActiva	8,5
1.6 Duració total de la formació	8
1.7 Satisfacció general	8,1
Satisfacció mitjana per programa	8,2

Taula 28. CÀPSULES FIRA PALMAJOB, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Nom convocatòria	1	2	3	4	5	6	7	P
2655	NICHOS DE EMPLEO EN EL SECTOR TIC	7,2	8,3	7,6	8,9	8,7	7,8	7,6	8,0
2662	LOS PERFILES PROFESIONALES MAS DEMANDADOS AHORA Y EN EL 2020	7,5	7,8	7,5	8,6	8,4	7,7	8,0	7,9
2667	OPORTUNIDADES LABORALES EN EL SECTOR MEDIOAMBIENTAL	8,6	8,4	8,3	9,4	8,5	8,5	8,8	8,6
	Promedio	7,8	8,2	7,8	9,0	8,5	8,0	8,1	8,2

De les 3 accions realitzades, 2 (66%) obtenen una puntuació mitjana igual o superior a 8. La càpsula 2662, ELS PERFILES PROFESSIONALS MÉS DEMANDATS ARA I EN EL 2020, va obtenir una puntuació mitjana de 7,9, pràcticament de 8, que és la valoració mínima desitjable.

Encara així, tant en aquesta acció com a l'acció 2655, NÍNIXOLS D'OCUPACIÓ EN EL SECTOR TIC, es varen obtenir puntuacions inferiors a 8 en diferents ítems, com el compliment de les expectatives, la utilitat posterior, la durada, etc. Tal com s'ha anticipat anteriorment, explicam aquest fet per la flexibilitat sense selecció prèvia d'accés a les càpsules (el criteri va ser l'ordre d'inscripció), per la qual cosa els grups que es configuren són heterogenis.

El que s'ha programat per a 2016 ha estat 6 accions/tallers formatius de caràcter eminentment "motivacional" relatiu a diferents dimensions de la recerca de feina, que suposen "la porta d'entrada" a altres serveis complementaris amb els quals compta PalmaActiva, per a millorar l'ocupabilitat de les persones participants.

3.2.7. CURSOS DE PLATAFORMA EN LÍNIA

Durant 2015 es varen realitzar 8 accions formatives en línia (en relació amb 9 accions realitzades el 2014) a través de la Plataforma d'E-learning, amb una satisfacció mitjana global de 8,4 (en relació amb el 8,3 obtingut el 2014). Les valoracions detallades poden veure's a les taules 29 i 30.

Els cursos més ben valorats varen ser el 2524 (ATENCIÓ AL CLIENT) i 2670 (CREACIÓ d'empreses I PLA DE NEGOCI). El curs amb menor puntuació, que no va arribar a una mitjana de 8 (7,7) va ser el curs 2921 (COACHING I MENTORING) en la seva segona edició. 7 dels 8 cursos (87,5%) obtenen una puntuació mitjana major a 8. Només un d'aquests queda lleugerament per davall.

Tabla 29 CURSOS ONLINE, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Títol Curs EN LÍNIA	Mitjana
2459	COACHING I MENTORING EN LÍNIA	8,3
2490	SELECCIÓ I GESTIÓ DE PERSONAL	8,4
2524	ATENCIÓ AL CLIENT	8,9
2670	CREACIÓ D'EMPRESSES I PLA DE NEGOCI	8,8
2714	MOTIVACIÓ LABORAL, COMUNICACIÓ INTERNA I FORMACIÓ EN RECURSOS	8,2
2778	ATENCIÓ AL CLIENT EN LÍNIA	8,5
2921	COACHING I MENTORING	7,7
2978	LIDERATGE, REUNIONS EFICACES, PRESA DE DECISIONS I DELEGACIÓ	8,6
	Mitjana	8,4

Tabla 30 Satisfacció con los atributos CURSOS ONLINE, 2015 · Font: FUE, 2015

Preguntes del qüestionari de CURSOS	Satisf. mitjana	2459	2490	2524	2670	2714	2778	2921	2978
1. Contingut/Temari del curs	7,9	7,1	8,0	8,2	9,2	7,6	7,9	7,2	7,9
2. Utilitat futura de la formació	8	7,9	8,0	8,5	8,6	8,0	8,3	7,0	8,2
3. Sistema d'inscripció al curs	8,8	8,6	9,1	9,2	9,1	8,9	8,6	8,4	8,8
4. Atenció del personal de l'entitat	8,8	8,9	9,0	8,9	9,2	8,9	8,2	8,6	8,7
5. Organització del curs	8,5	8,8	8,5	8,7	8,6	8,4	8,3	7,8	8,7
6. Duració total del curs	7,5	6,5	7,2	8,5	7,4	7,7	8,0	6,2	8,4
7. Facilitat d'ús plataforma web	8,2	7,5	8,4	8,1	8,8	7,8	9,1	7,6	8,5
8. Utilitat dels elements multimèdia	8,2	8,1	8,1	8,7	8,6	8,1	8,6	7,1	8,4
9. Satisfacció general	8,6	8,8	8,5	9,0	9,1	8,3	9,0	7,7	8,7
10. Compliment expectatives prèvies	8,4	8,8	8,1	8,9	8,6	8,1	8,8	7,5	8,6
11.1 Fomenta la participació del alumne	8,4	8,6	8,5	9,3	8,8	7,8	8,1	7,7	8,6
11.2 Resolució dels dubtes sobre el curs	8,6	8,5	8,8	9,4	9,1	8,3	8,3	7,9	8,8
12. Utilitat de la sessió presencial	9,3	9,4	9,2	9,8	9,0	9,4	9,7	9,0	8,9
Total Cursos - Mitjanes	8,4	8,3	8,4	8,9	8,8	8,2	8,5	7,7	8,6

Dels 13 ítems del qüestionari, 2 no arriben al valor mitjana 8, són “Contingut/temari del curs” (7,9) i “Durada total del curs” (7,5). Per A esmenar-ho es varen realitzar 2 cursos de formació interna per al personal tècnic, relacionat amb l’elaboració de contingut pedagògic per a cursos en línia, a fi de comptar amb millors recursos. En relació amb la durada plantejam incrementar el nombre d’hores d’algunes accions formatives de la plataforma d’E-learning.

3.2.8. CURSOS EMPRÈN

Les accions formatives del programa EMPRÈN pretenen donar resposta a les necessitats formatives de persones emprenedores que tenen com a objectiu la posada en marxa i la gestió posterior del seu propi negoci o activitat econòmica/empresarial.

Al programa EMPRÈN 2015 es varen realitzar 30 accions formatives (durant 2014 se’n varen realitzar 20), amb una satisfacció global mitjana de 8,98, sense que cap descendís d’un 8 en la valoració mitjana (vegeu les taules 31 i 32).

La valoració mitjana de tots els ítems del qüestionari de satisfacció és superior a 8; destaquen les valoracions mitjanes relatives als ítems relatius als formadors, que superen tots la valoració mitjana de 9.

Taula 31. CURSOS EMPRÈN, 2015 · Font: FUE, 2015

Código	Título Curso EMPREN	Media
2559	PACK EMPREN. LEAN START UP: COM CONSTRUIR UN MODEL DE NEGOCI DIFERENT I RENDIBLE	9,4
2560	PACK EMPREN. PLA D’EMPRESA	9,1
2561	PACK EMPREN. MARKETING	8,9
2562	PACK EMPREN. PROJECTE, VIABILITAT I POSADA EN MARXA DEL NEGOCI	8,8
2563	PACK EMPREN. COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS	8,7
2566	PACK EMPREN. GESTIÓ COMPTABLE I FISCAL DE PETITS NEGOCIS	9,3
2567	PACK EMPREN. LEAN START UP: COM CONSTRUIR UN MODEL DE NEGOCI DIFERENT I RENDIBLE	9,2
2568	PACK EMPREN. PLA D’EMPRESA	8,6
2569	PACK EMPREN. MARKETING	9
2571	PACK EMPREN. COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS	8,4
2575	PACK EMPREN. LEAN START UP: COM CONSTRUIR UN MODEL DE NEGOCI DIFERENT I RENDIBLE	9,3
2576	PACK EMPREN. PLA D’EMPRESA	8,4
2578	PACK EMPREN. PROJECTE, VIABILITAT I POSADA EN MARXA DEL NEGOCI	8,4
2579	PACK EMPREN. MARKETING I COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS	9,4
2580	PACK EMPREN. FINANÇAMENT DE PETITS NEGOCIS	9,1
2582	PACK EMPREN. GESTIÓ COMPTABLE I FISCAL DE PETITS NEGOCIS	9,5
2589	INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL: ACTIVA EL TEU FUTUR EMPRESARIAL	9,1
2590	COACHING PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,4
2591	LIDERATGE: MÉS ENLLÀ DE DIRIGIR LA TEVA EMPRESA	9,1
2592	MÈTODE HARVARD DE NEGOCIACIÓ PER A PERSONES EMPRENEDORES	9
2593	ENTRENA’T PER A EMPRENDRE	9,7
2594	GESTIÓ POSITIVA DE CONFLICTES PER A PERSONES EMPRENEDORES	8,4
2595	MÈTODE HARVARD DE NEGOCIACIÓ PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,2
2596	APROFITA’T DELS AVANTATGES DEL UNIVERS GOOGLE PER A LA TEVA EMPRESA	8,33
2597	COACHING PER A PERSONES EMPRENEDORES	9,3
2599	SEO:COM POSICIONAR LA TEVA EMPRESA	9,1
2600	SEO: COM POSICIONAR LA TEVA EMPRESA	9,1
2870	SEO: COM POSICIONAR LA TEVA EMPRESA	9,2
2903	INICIACIÓ A L’INBOUND MARKETING: MARKETING ON LINE D’ATRACCIÓ	8,1
2904	LIDERATGE: MÉS ENLLÀ DE DIRIGIR LA TEVA EMPRESA	9
	Promedio	9,0

Taula 32. CURSOS EMPREN, 2015 · Font: FUE, 2015

PROGRAMA EMPREN	Mitja-	2559	2560	2561	2562	2563	2566	2567	2568	2569	2571	2575	2576	2578	2579	2580	2582	2589	2590	2591	2592	2593	2594	2595	2596	2597	2599	2600	2870	2903	2904
1. Contingut/Temari del curs	8,9	9,2	8,7	8,6	8,8	8,9	9,2	9,4	7,8	8,9	7,6	9,3	7,8	7,6	9,4	9,1	9,6	8,6	9,4	9,0	8,8	9,8	8,8	8,9	8,3	9,4	9,1	9,4	9,7	8,4	8,7
2. Utilitat futura de la formació	9,0	9,5	8,9	8,8	8,9	8,8	9,1	9,5	8,2	8,5	7,5	9,3	8,5	8,4	9,3	8,7	9,5	9,0	9,2	8,7	9,4	9,9	9,2	9,2	8,6	9,4	9,3	9,1	9,5	8,4	9,2
3. Sistema d'inscripció al curs	8,7	9,6	9,3	8,6	8,4	8,4	9,1	8,6	8,0	8,7	7,8	9,1	8,6	8,3	9,3	9,5	9,2	8,8	8,7	8,7	8,3	9,4	8,7	8,8	8,9	8,6	8,8	8,7	8,5	8,7	8,5
4. Atenció del personal de l'entitat	9,1	9,5	9,5	9,1	8,7	8,8	9,6	8,1	8,2	8,7	9,3	9,5	9,1	9,5	9,5	9,5	9,6	9,5	9,3	9,3	8,5	9,5	9,0	9,4	9,2	9,0	9,1	9,4	8,9	9,1	9,0
5. Organització del curs	9,0	9,5	9,1	8,9	8,9	8,5	9,1	8,9	8,0	9,2	8,6	9,1	8,4	8,4	9,3	9,4	9,4	9,0	9,5	9,5	8,7	9,7	9,0	9,2	8,5	9,0	9,3	8,9	8,9	8,8	8,9
6. Duració diària de las classes	8,8	9,1	8,9	8,5	8,3	7,5	9,2	8,6	8,4	9,1	8,4	9,1	8,4	9,0	9,5	9,4	9,5	8,7	9,2	8,5	8,5	9,4	9,0	8,9	8,1	8,8	8,0	9,1	8,6	8,3	9,0
7. Duració total del curs	8,3	9,1	8,9	7,4	7,8	7,4	9,3	8,0	8,0	8,7	8,4	8,9	8,6	8,5	9,0	8,1	8,8	8,5	8,7	8,9	8,2	7,9	8,5	7,8	7,6	8,7	8,1	7,2	8,3	7,9	8,7
8. Aula on es va realitzar el curs	8,6	9,4	9	8,7	8,6	7,2	8,5	8,3	8,6	8,1	8,3	8,9	8,5	9,3	8,8	7,8	9,0	8,8	8,8	9,2	8,7	9,5	7,2	8,5	8,4	9,2	8,7	8,2	8,7	7,6	9,0
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	8,9	9	8,8	8,6	8,8	8,6	8,9	8,2	8,2	8,9	8,5	9,3	8,8	9,4	9,0	9,2	9,1	9,1	9,5	9,3	8,5	9,5	8,8	8,7	8,8	9,2	8,4	9,2	9,0	9,0	8,8
10. Satisfacció general	9,0	9,4	9,2	8,8	8,9	8,6	9,4	9,0	8,0	9,3	8,5	9,5	8,4	8,0	9,3	9,1	9,5	9,1	9,8	9,2	9,0	9,7	9,2	8,9	8,7	9,4	9,1	9,2	9,3	7,9	8,9
11. Compliment expectatives prèvies	8,8	9,1	9	8,5	8,4	8,5	9,3	9,3	8,4	9,0	7,6	9,3	8,4	7,8	9,4	9,1	9,3	9,0	9,4	8,9	9,1	9,9	8,2	8,8	8,5	8,9	9,2	9,1	9,4	7,8	8,9
12.1 Estableix objectius clars per al curs	9,1	9,6	8,8	9,1	9	8,8	9,5	9,9	9,0	8,8	8,6	9,2	7,8	8,0	9,5	9,3	9,6	9,2	9,7	9,0	9,5	10,0	7,8	9,6	7,8	9,5	9,4	9,2	9,6	8,2	9,0
12.2 Explica amb claredat	9,2	9,6	9,1	9,1	9	8,9	9,7	10,0	9,6	9,3	8,9	9,8	8,1	8,4	9,4	9,4	9,7	9,5	9,7	9,2	9,6	10,0	8,0	9,7	7,6	9,6	9,5	9,4	9,8	7,6	9,3
12.3 Utiliza recursos pedagògics adequats	9,1	9,4	8,9	9,3	9,1	8,7	9,5	9,9	9,2	9,1	8,6	9,4	8,6	8,1	9,5	9,1	9,7	9,3	9,8	9,3	9,5	10,0	7,7	9,7	8,0	9,6	9,5	9,2	9,6	7,6	9,3
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	9,2	9,7	9,2	9,4	9,3	8,8	9,6	9,8	9,4	9,4	8,7	9,6	7,9	7,8	9,8	9,3	9,9	9,5	9,8	9,5	9,8	10,0	8,2	9,6	8,1	9,6	9,1	9,2	9,5	7,4	9,1
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	9,1	9,2	9,1	9,3	9,3	8,8	9,5	9,6	9,4	9,0	8,5	9,5	8,5	8,3	9,6	9,4	9,9	9,3	9,8	9,1	9,6	10,0	7,8	9,8	8,1	9,5	9,4	9,2	9,6	7,5	8,7
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	9,1	9,5	9,2	9,2	9,3	8,8	9,6	9,9	9,0	9,2	8,5	9,5	8,1	7,9	9,5	9,2	9,6	9,1	9,8	9,0	9,2	10,0	7,8	9,5	8,2	9,6	9,1	9,1	9,7	7,9	9,2
12.7 Genera un bon clima de grup	9,4	9,5	9,5	9,7	9	8,8	9,7	9,9	9,8	9,5	9,0	9,5	8,5	8,4	9,8	9,6	9,9	9,7	9,9	9,4	9,9	10,0	8,2	9,8	8,5	9,6	9,7	9,9	9,8	8,4	9,5
Mitjana	9,0								9,0	8,4	9,3	8,4	8,4	8,4	9,4	9,1	9,5	9,1	9,4	9,1	9,0	9,7	8,4	9,2	8,3	9,3	9,1	9,1	9,2	8,1	9,0

3.2.9 CURSOS FORMACIÓ OFERTA

Els cursos de formació oferta són cursos dirigits prioritàriament a persones en situació de desocupació, corresponents a convocatòries públiques del SOIB (cursos subvencionats pel SOIB i l’FSE) i emmarcats en el Sistema Nacional de Qualificacions Professionals, per la qual cosa els continguts corresponen a unitats de competència (mòduls formatius), corresponents a certificats de professionalitat (continguts comuns a tot el territori nacional, procedents del Catàleg nacional de qualificacions professionals).

En aquest cas, els 13 cursos són mòduls formatius independents, però complementaris, corresponents a 2 certificats de professionalitat: Operacions bàsiques de restaurant i bar (nivell 1) i Serveis de bar i cafeteria (nivell 2). Els 13 cursos es poden cursar/realitzar i acreditar de forma independent, encara que la realització amb aprofitament de tots dóna lloc a l’acreditació del certificat de professionalitat complet per part de l’autoritat competent (SOIB).

Taula 33. CURSOS DE FORMACIÓ OFERTA, 2015· Font: FUE, 2015

Código	Título Curso FORMACIÓ OFERTA	Media
2144	TÈCNiques DE SERVEIS D’ALIMENTS I BEGUDES EN BARRA I TAULA MF1046_2	8,5
2145	BEGUDES MF1047_2	7,2
2146	ELABORACIÓ I EXPOSICIÓ DE MENJAR EN BAR-CAFETERIA MF1049_2	7,4
2152	TÈCNiques DE SERVEIS D’ALIMENTS I BEGUDES EN BARRA I TAULA MF1046_2	9,5
2153	BEGUDES MF1047_2	9,6
2154	ELABORACIÓ I EXPOSICIÓ DE MENJARS EN BAR-CAFETERIA MF1049_2	9,5
2534	SERVEI BÀSIC DE RESTAURANT I BAR MF0257_1	8,4
2535	APROVISIONAMENT, BEGUDES I MENJARS RÀPIDS MF0258_1	8,7
2895	SEGURETAT, HIGIENE I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN HOTELERIA MF0711_2	9
2896	SERVEI DE VINS MF1048_2	9
2897	BEGUDES MF1047_2	9,2
2898	ANGLÈS PROFESSIONAL PER A SERVEIS DE RESTAURACIÓ MF1051_2	9,4
2899	ELABORACIÓ I EXPOSICIÓ DE MENJARS EN BAR-CAFETERIA MF1049_2	8,3
	Media	8,75

Del total dels 13 cursos realitzats, 2 no arriben a una valoració mitjana de 8; el 2145, “Begudes”, 7,2, i el 2146, “Elaboració i exposició de menjar a bar-cafeteria”, 7,4. Ambdós cursos es varen tornar a repetir durant l’any 2015, amb els codis 2153/2897 i 2154/2899, amb el canvi de docent (Pablo Serrano com a docent en els cursos posteriors), com a mesura correctora, amb la finalitat d’incrementar la valoració de les persones participants. D’aquesta forma, es va aconseguir una puntuació en els mateixos cursos que passava del 7,2 al 9,6, i del 7,4 al 9,5.

La resta de cursos del programa va superar la valoració mitjana de 8; hi destaquen precisament els mateixos que anteriorment varen tenir la menor puntuació: 2153, “Begudes” (9,6) i 2154, “Elaboració i exposició d’aliments a bar-cafeteria” (9,5).

Les mitjanes de la major part dels ítems/atributs dels cursos anteriorment esmentats són inferiors a 8, per la qual cosa es varen prendre les mesures correctores esmentades (canvi de docent en els mateixos cursos futurs), amb la subsegüent millora substancial en la valoració.

Taula 34. Satisfacció amb els atributs CURSOS DE FORMACIÓ OFERTA, 2015 · Font: FUE, 2015

PROGRAMA FORMACIÓ OFERTA	Mitjana	2144	2145	2146	2152	2153	2154	2534	2535	2895	2896	2897	2898	2899
1. Contingut/Temari del curs	8,6	8,4	7,8	7,2	9,5	9,7	9,6	7,8	8,6	8,8	8,4	9,0	9,2	8,1
2. Utilitat futura de la formació	8,9	9,0	7,9	7,4	9,4	9,8	9,7	8,5	8,7	9,1	8,8	9,3	9,4	8,3
3. Sistema d'inscripció al curs	9,0	8,5	8,8	8,1	9,5	9,7	9,5	8,5	8,6	9,0	9,1	9,4	9,4	8,6
4. Atenció del personal de l'entitat	9,3	9,1	9,1	8,5	9,7	9,8	9,7	9,2	9,3	9,5	9,6	9,3	9,3	9,4
5. Organització del curs	8,6	7,6	7,0	7,2	9,2	9,6	9,5	8,1	8,8	9,1	9,1	9,3	9,5	8,0
6. Duració diària de les classes	8,4	7,8	7,1	7,8	9,3	9,7	9,1	7,7	8,8	8,0	8,9	8,6	8,6	7,9
7. Duració total del curs	8,0	7,7	6,8	6,2	8,9	8,6	8,6	8,4	7,9	8,6	8,3	8,4	9,0	6,6
8. Aula on es va realitzar el curs	8,7	8,6	7,5	7,3	9,4	9,5	9,3	8,2	9,1	9,2	8,8	9,0	9,3	8,5
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	8,7	8,4	7,8	7,8	7,8	9,1	9,2	8,5	8,9	9,3	8,9	9,4	9,4	9,1
10. Satisfacció general	8,8	8,7	7,4	8,1	9,5	9,5	9,3	8,7	8,9	8,9	9,1	9,1	9,4	8,2
11. Compliment expectatives prèvies	8,7	8,3	7,4	7,2	9,5	9,5	9,5	8,0	9,0	9,4	8,8	9,1	9,3	8,3
12.1 Estableix objectius clars per al curs	8,8	8,6	6,8	7,6	9,8	9,7	9,8	8,3	8,8	9,1	9,1	9,5	9,6	8,2
12.2 Explica amb claredat	8,9	8,9	6,9	7,3	9,7	9,7	9,8	8,2	8,6	9,2	9,2	9,3	9,6	8,6
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	8,8	8,9	6,9	7,1	9,8	9,6	9,7	8,2	8,3	9,0	9,5	9,4	9,4	8,4
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	8,8	8,6	6,9	7,5	9,7	9,5	9,8	8,7	8,7	8,9	8,9	9,3	9,6	8,3
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	8,6	8,0	5,5	5,5	9,8	9,6	9,8	9,1	8,9	8,9	9,2	9,2	9,6	8,5
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	8,7	8,9	6,0	7,8	9,9	9,7	9,8	8,3	8,7	8,4	9,4	9,1	9,5	7,9
12.7 Genera un bon clima de grup	9,0	8,5	6,8	8,2	9,8	9,8	9,9	9,0	8,7	9,4	9,2	9,4	9,7	8,4
Mitjana	8,7	8,5	7,2	7,4	9,5	9,6	9,5	8,4	8,7	9,0	9,0	9,2	9,4	8,3

3.2.10. CURSOS FORMA'T

Les accions formatives del programa FORMA'T es basen en competències laborals vinculades a la capacitació en relació amb idiomes aplicats en entorns professionals. Els 9 cursos realitzats durant 2015 registren una satisfacció mitjana de 9 (igual que l'any passat), i superen la mitjana de tots els cursos, en què la valoració mitjana és de 8.

Taula 35. CURSOS FORMA'T, 2015 · Font: FUE, 2015

Código	Título Curso FORMAT	MEDIA
2486	ATIENDE A TUS CLIENTES EN RUSO. NIVEL INICIAL	9,7
2487	ATIENDE A TUS CLIENTES EN INGLÉS NIVEL BÁSICO	9,4
2488	ATIENDE A TUS CLIENTES EN INGLÉS. NIVEL INICIAL AVANZADO	8,8
2557	BUSINESS ENGLISH	8,4
2558	ATÉN ALS TEUS CLIENTS EN ALEMANY. NIVELL INICIAL	8,8
2886	ATÈN ALS TEUS CLIENTS EN ALEMANY. NIVELL INICIAL AVANÇAT	9,3
2887	ATÈN ALS TEUS CLIENTS EN ANGLÈS. NIVELL INICIAL	9
2888	BUSINESS ENGLISH	9,1
2890	ATÈN ALS TEUS CLIENTS EN RÚS. NIVELL INICIAL	8,9
	Media	9,04

Entre tots els cursos destaca la valoració del curs 2486 ("Atén els teus clients en rus. Nivell inicial") amb un 9,7; el 2487 ("Atén els teus clients en anglès. Nivell bàsic"), amb una valoració de 9,4, i el 2886 ("Atén els teus clients en alemany. Nivell inicial"), amb una valoració de 9,3.

Taula 36. Satisfacció amb els atributs CURSOS FORMA'T, 2015 · Font: FUE, 2015

PROGRAMA FORMA'T	Mitjana	2486	2487	2488	2557	2558	2886	2887	2888	2890
1. Contingut/Temari del curs	9	9,9	9,3	8,9	6,8	8,5	9,6	9,1	9,4	9,2
2. Utilitat futura de la formació	8,8	10	9,4	8,6	7,1	8,8	9,4	8,4	9,2	8,3
3. Sistema d'inscripció al curs	8,9	9,7	8,7	9,4	9,1	8,9	8,8	7,9	8,2	9,5
4. Atenció del personal de l'entitat	9,3	9,7	9,1	9,4	8,6	9,4	9,2	9,5	9,6	9
5. Organització del curs	9	9,7	9,6	8,8	8,4	8,4	9,5	8,6	9,1	9
6. Duració diària de les classes	8,7	9,4	9,6	9,1	7,8	8,3	8	8,3	8,9	8,8
7. Duració total del curs	8,2	8,9	8,9	7,9	7,4	8,2	8,3	8	8,7	8
8. Aula on es va realitzar el curs	8,8	9,1	9,4	8,8	8,5	8,5	8,5	7,9	8,9	9,2
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	9,1	9,9	9,4	9,4	8,9	9,4	9	8,3	8,6	9,3
10. Satisfacció general	9	9,9	9,3	9,1	7,8	8,6	9,5	8,9	9,3	9,2
11. Compliment expectatives prèvies	8,8	9,7	9,3	8,6	7	8,5	9,3	8,7	9,4	8,8
12.1 Estableix objectius clars per al curs	9,1	9,9	9,7	8,4	8,7	8,7	9,6	9,1	9	8,3
12.2 Explica amb claredat	9,3	10	9,9	8,3	9,1	8,5	9,9	9,7	9,1	9
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	9,2	9,9	9,7	8,3	9,3	8,5	9,8	9,6	9,1	8,8
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	9,5	10	9,7	9	9,5	9,2	9,9	9,7	9,6	8,8
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	9,3	9,9	9,6	8,5	8,9	9	9,8	10	9,1	8,7
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	9,2	10	9,7	8,4	8,9	8,7	9,8	9,9	9,1	8,7
12.7 Genera un bon clima de grup	9,5	9,9	9,4	8,9	9,4	9,5	9,9	10	9,6	8,8
Mitjana	9	9,7	9,4	8,8	8,4	8,8	9,3	9	9,1	8,9

El curs 2557 ("Business English") conté algunes puntuacions inferiors a 8 en algun ítem del qüestionari, encara que la valoració mitjana global supera el 8. En aquest curs la selecció inicial de participants es va fer sobre la base d'una prova escrita i una prova oral. Es varen triar 15 persones d'un nivell molt similar (B1). A causa de 3 baixes abans de l'inici del curs, es varen haver d'agafar 3 persones més que inicialment no havien estat seleccionades (aquestes tenien major nivell que la resta, i això va provocar que el grup no fos tan homogeni com inicialment). Com a mesura correctora es va decidir per a cursos futurs, si calia, incorporar més persones de les inicialment seleccionades; era millor agafar persones amb nivell inferior perquè les de nivell superior s'hi avorrexien; en canvi, les de nivell inferior s'hi esforcen més.

3.2.11. CURSOS VULNERABLES

Els cursos de formació dirigits a persones vulnerables o amb major dificultat en relació amb el mercat laboral són accions formatives provinents d'una convocatòria específica del SOIB dirigida prioritàriament a col·lectius amb majors dificultats, emmarcades al Catàleg nacional de qualificacions professionals, en forma de certificats de professionalitat. De fet els 3 cursos que es varen realitzar en aquest programa són els 3 mòduls formatius corresponents a un mateix certificat de professionalitat, denominat Confecció i publicació de pàgines web. Els 3 mòduls formatius o cursos són independents i es poden realitzar de forma independent (s'acrediten de forma separada), encara que són complementaris. En cas de cursar amb aprofitament els 3 (més el mòdul de pràctiques) s'obté el certificat de professionalitat complet.

Taula 37. CURSOS VULNERABLES, 2015 · Font: FUE, 2015

Codi	Títol Curs VULNERABLES	Mitjana
2493	CONSTRUCCIÓ DE PÀGINES WEB (MF0950_2)	8,7
2494	INTEGRACIÓ DE COMPONENTS PROGRAMARI A PÀGINES WEB (MF0951_2)	6,6
2495	PUBLICACIÓ DE PÀGINES WEB (MF0952_2)	8,7
	Mitjana	8

Dels 3 cursos que es varen realitzar en aquest programa, dos superen la valoració mitjana de 8 (tots dos amb 8,7), però un obté una puntuació significativament inferior (6,6). Es tracta del curs 2494, Integració de components de programari en pàgines web.

El curs 2494, Integració de components de programari en pàgines web, va ser impartit per un docent que mai havia impartit docència amb PalmaActiva. Els 2 docents seleccionats segons el procediment habitual no tenien disponibilitat per a realitzar-lo, per la qual cosa es va optar per seleccionar el docent sense experiència prèvia a la nostra entitat, amb el risc que això suposa. El contingut del curs era àrid (Javascript) i, com a resultat del seguiment continu realitzat durant el seu desenvolupament, la metodologia utilitzada no va ser la més adequada, encara que se'n va informar durant el curs i es va intentar reconduir. Això no obstant, la puntuació obtinguda no va superar el valor 8.

Aquest mateix resultat es veu reflectit en la valoració dels diferents ítems/atributs del curs valorats en el qüestionari de satisfacció, on la major part dels atributs valorats (15 de 18 són inferiors a 8); destaquen en negatiu les valoracions referents al docent, que a penes superen la valoració mitjana de 5.

Taula 38. Satisfacció amb els atributs CURSOS VULNERABLES, 2015 · Font: FUE, 2015

PROGRAMA VULNERABLES	Mitjana	2493	2494	2495
1. Contingut/Temari del curs	7,7	8,5	6,7	7,9
2. Utilitat futura de la formació	7,9	8,7	6,3	8,6
3. Sistema d'inscripció al curs	8,1	7,9	8,2	8,3
4. Atenció del personal de l'entitat	9,2	9,1	9,2	9,3
5. Organització del curs	8,1	8,6	7,8	8
6. Duració diària de les classes	7,7	8,1	7,5	7,5
7. Duració total del curs	7,5	8,1	7,3	7,3
8. Aula on es va realitzar el curs	7,8	7,5	7,6	8,3
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	8,4	8,3	8	8,8
10. Satisfacció general	8	8,7	6,9	8,5
11. Compliment expectatives prèvies	7,8	8,9	6,2	8,4
12.1 Estableix objectius clars per al curs	8	9,1	5,4	9,4
12.2 Explica amb claredat	7,6	8,9	4,7	9,3
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	7,8	8,9	5,1	9,4
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	8,1	8,8	6	9,5
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	8,1	9,4	5,3	9,5
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	7,9	9,1	5,1	9,5
12.7 Genera un bon clima de grup	8	9,3	4,8	9,8
Mitjana	8	8,7	6,6	8,7

Com a mesura correctora es proposa en el futur afinar en la selecció del/de la docent, assegurant que la persona seleccionada ha impartit formació amb èxit; a més específica en la temàtica del curs. En aquest cas, en el tercer curs que configurava el certificat de professionalitat, 2495, es va reconduir la situació amb la docent que havia impartit el primer, 2493, de manera que les valoracions varen tornar a augmentar fins a una mitjana de 8,7. Així, la mitjana dels 3 cursos del programa que configuren el certificat de professionalitat complet és de 8.

3.2.12 CURSOS TECNOACTIVA

Aquest programa, que suposa el 50% de l'oferta total de cursos de llarga durada (>10 hores) de PalmaActiva el 2015, inclou un total de 63 títols, i obté una satisfacció general mitjana de 8,8, tant com a ítem declarat per l'usuari ("Satisfacció general") com com a mitjana dels 18 atributs valorats en el qüestionari. En ambdós casos, la valoració mitjana frega l'excel·lència. Taules 39 a 42.

En resum, els atributs més ben percebuts per l'alumne es refereixen a ítems relacionats amb el/la docent ("genera bon clima de grup", 9,2; "explica amb claredat", 9,2; "estableix objectius clars", 9,0; "utilitza recursos pedagògics adequats", 9,0; "fomenta la participació de l'alumnat", 9,0; "s'assegura l'aprenentatge de l'alumnat", 9,0, i "combina bé la teoria i la pràctica"). Al contrari, com és habitual, la seva major debilitat és la durada (7,5), que els alumnes sol·liciten allargar.

Tabla 39 CURSOS TECNOACTIVA, 2015 · Font: FUE, 2015

PROGRAMA TECNOACTIVA (TOTAL)	Mitjana
1. Contingut/Temari del curs	8,7
2. Utilitat futura de la formació	8,8
3. Sistema d'inscripció al curs	8,4
4. Atenció del personal de l'entitat	9
5. Organització del curs	8,8
6. Duració diària de les classes	8,3
7. Duració total del curs	7,5
8. Aula on es va realitzar el curs	8,6
9. Instal·lacions comunes de l'edifici	8,8
10. Satisfacció general	8,8
11. Compliment expectatives prèvies	8,6
12.1 Estableix objectius clars per al curs	9
12.2 Explica amb claredat	9,2
12.3 Utilitza recursos pedagògics adequats	9
12.4 Fomenta la participació de l'alumnat	9
12.5 S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	9
12.6 Combina bé la teoria i la pràctica	9
12.7 Genera un bon clima de grup	9,2
Mitjana	8,8

Tal com s'ha explicat amb anterioritat, com a mesura correctora, s'ha emfatitzat a la nova programació del programa TECNOACTIVA 2016, a més d'allargar la durada de moltes accions formatives, en l'organització d'itineraris formatius configurats per diverses accions independents, però complementàries, per a oferir una formació més completa i integral, però flexible. Dels 63 cursos del programa TECNOACTIVA únicament 5 (8%) no han superat la valoració mitjana de 8. Un 92% dels cursos obtenen una valoració mitjana igual o superior a 8.

- **Els cursos 2619, “Formació específica en l’APP Phoneygab” (7,4), i el 2620, “Formació específica en el videojoc Unity 3D” (7,9)** varen ser accions excepcionals organitzades dins del concurs Premis CODE. Segons l'opinió dels tècnics, si bé la nota de satisfacció general és menor a 8, es valora el fet que no és un curs sinó un concurs (valoració contaminada per factors externs al curs). De cara a la següent edició de CODE es va proposar substituir la formació específica per tutories grupals. A la programació del concurs Premis CODE 2016 s'ha eliminat la formació obligatòria vinculada a la participació al concurs.
- **Quant al curs 2651, “Desenvolupament d’Apps 2: Introducció a Android” (7,7),** cal tenir en compte que es va repetir uns mesos més endavant: **2867 “DESENVOLUPAMENT D’APPS 2: INTRODUCCIÓ A ANDROID”**, i que obtingué una valoració mitjana de 8,4, únicament amb canvi de docent.
- **Quant al curs 2844, “Social Media: Aprèn eines tecnològiques per a publicitar-te a Internet” (7,3),** el professor reconeix que hi va intentar donar molt de contingut per a les hores totals del curs. També cal destacar que hi va haver un grup molt heterogeni (emprenedors/res i persones en atur, juntament amb persones amb baix nivell d'informàtica i TIC), la qual cosa va dificultar adaptar-se a les necessitats de cada segment. Es proposa, com a accions correctores, treballar per a seleccionar un grup més homogeni, com també per a revisar el nom del curs per a evitar desajustaments en el compliment d'expectatives. Per a la programació de 2016, aquest curs s'ha transformat en “Eines gràfiques per a Community Manager” (20 h).
- **Quant al curs 2858, “Desenvolupament d’Apps 1: Introducció a Java” (7,1),** un dels alumnes no va tenir un comportament adequat, atès que únicament li interessava una part del temari i constantment va voler monopolitzar la classe amb aquesta temàtica. Les valoracions mitjanes dels qüestionaris són baixes a causa que tan sols 5 dels 8 usuaris finals els han respost. Això s'ha de sumar al fet que la persona esmentada va valorar tots els ítems amb una puntuació molt baixa, de manera que la valoració mitjana va baixar. La proposta d'assignar el curs al docent que el va fer va ser sobrevinguda, a causa de la baixa del docent inicialment seleccionat. Malgrat això, les seves valoracions com a docent són bones. Es proposen com a mesures correctores definir millor el perfil inicial dels participants. A causa que molts no compten amb coneixements inicials de programació, es planteja replantejar-ne l'itinerari en format: 1. Aprendre a programar (90 h); 2. Programació orientada a objectes (60 h); 3. Introducció a Java (40 h). A la programació de 2016 així s'ha programat l'itinerari “Aprèn a programar” (90-60-40 h).

Taula 40. CURSOS TECNOACTIVA, 2015 · Font: FUE, 2015

Código	Título Curso TECNOACTIVA	Media
2437	FULL DE CALCUL	9
2453	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER	9,4
2454	SOCIAL MEDIA: APRENDE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA PUBLICITARTE EN INTERNET	8,9
2456	DISSENY WEB:INTRODUCCIÓ AL HTML5 I CSS3	8
2491	FULL DE CALCUL	8,7
2492	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	8,6
2497	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,1
2500	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,4
2515	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER	9,4
2518	SOCIAL MEDIA: APRENDE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA PUBLICITARTE EN INTERNET	9,1
2542	FULL DE CALCUL	8,8
2552	DISEÑO WEB 2: INTRODUCCIÓN A JAVASCRIPT	9,2
2553	DISSENY WEB:INTRODUCCIÓ AL HTML5 I CSS3	9,1
2554	DISSENYA SOLUCIONS GRÀFIQUES PER LA TEVA WEB O EMPRESA	9,1
2614	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER I SOCIAL MEDIA 1	8,4
2615	INTRODUCCIÓ AL COMUNITY MANAGER I SOCIAL MEDIA 2	8,4
2618	FORMACION ESPECIFICA WEB WORDPRESS	9,1
2619	FORMACION ESPECIFICA APP PHONEGAB	7,4
2620	FORMACION ESPECIFICA VIDEOJUEGO UNITY 3D	7,9
2623	FULL DE CALCUL	8,5
2624	WORDPRESS AMB INTEGRACIÓ A SOCIAL MEDIA	8
2625	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	8,9
2628	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,6
2629	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,7
2642	INTRODUCCIO AL DISENY 3D AMB SKETCH UP FREE	8,4
2650	DESARROLLO DE APPS 1: INTRODUCCIÓN A JAVA	8,5
2651	DESARROLLO DE APPS 2: INTRODUCCIÓN A ANDROID	7,7
2671	DISSENYA SOLUCIONS GRÀFIQUES PER LA TEVA WEB O EMPRESA	8,4
2673	INTRODUCCIO FULL DE CALCUL	8,5
2674	DISSENY WEB:INTRODUCCIÓ AL HTML5 I CSS3	9
2680	SOCIAL MEDIA: APRENDE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA PUBLICITARTE EN INTERNET	9,2
2681	WORDPRESS AMB INTEGRACIÓ A SOCIAL MEDIA	8,9
2682	INTRODUCCIO FULL DE CALCUL	9,7
2683	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	9,2
2691	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER I SOCIAL MEDIA 1	9,4
2695	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,7
2696	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9
2700	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,6
2701	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,8
2779	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,9
2780	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,4
2783	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	9,2
2785	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,5
2786	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,7
2829	INTRODUCCIO FULL DE CALCUL	9,1
2830	INTRODUCCIO FULL DE CALCUL	9,3
2831	INTRODUCCIO FULL DE CALCUL	9
2834	REDES SOCIALES PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	9
2836	DISSENY WEB:INTRODUCCIÓ AL HTML5 I CSS3	9,1
2837	DISSENYA SOLUCIONS GRÀFIQUES PER LA TEVA WEB O EMPRESA	8,6
2838	INTRODUCCIO AL COMUNITY MANAGER I SOCIAL MEDIA 1	9
2840	INTRODUCCIÓ AL COMUNITY MANAGER I SOCIAL MEDIA 2	8,2
2841	INTRODUCCIÓ AL COMUNITY MANAGER I SOCIAL MEDIA 2	9,1
2843	DISEÑO WEB 2: INTRODUCCIÓN A JAVASCRIPT	8,1
2844	SOCIAL MEDIA: APRENDE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA PUBLICITARTE EN INTERNET	7,3

2858	DESARROLLO DE APPS 1: INTRODUCCIÓN A JAVA	7,1
2867	DESARROLLO DE APPS 2: INTRODUCCIÓN A ANDROID	8,4
2868	INTRODUCCIO A LES BASES DE DADES RELACIONALS MYSQL	8,4
2869	INTRODUCCIO AL DISENY 3D AMB SKETCH UP FREE	8,7
2949	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,8
2950	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,9
2955	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,1
2956	COMPETENCIES DIGITALS BÀSIQUES	8,7
	Promedio	8,8

Tablas 41, 42 i 43 CURSOS TECNOACTIVA, 2015 · Font: FUE, 2015

PROGRAMA	TECNOACTIVA (1 PART)	Mitjana	2437	2453	2454	2456	2491	2492	2497	2500	2515	2518	2542	2552	2553	2554	2614	2615	2618	2619	2620	2623	2624
1.	Contingut/Temari del curs	8,7	9,0	9,6	9,2	8,2	8,5	8,9	9,1	9,1	9,4	9,5	8,8	9,3	9,1	9,2	8,4	8,6	9,0	6,5	7,8	8,5	7,9
2.	Utilitat futura de la formació	8,8	8,8	9,6	9,2	7,8	8,6	8,2	9,4	10,0	9,8	9,6	8,8	8,5	9,3	8,9	8,4	8,6	9,5	6,5	8,4	8,9	8,1
3.	Sistema d'inscripció al curs	8,1	8,2	8,8	8,3	8,5	9,2	8,6	8,6	8,7	9,3	7,8	8,7	8,0	8,4	8,7	8,3	8,1	8,0	5,0	6,1	7,7	7,7
4.	Atenció del personal de l'entitat	9,1	9,0	9,4	8,1	8,8	8,4	9,3	10,0	10,0	9,7	9,0	9,1	9,3	9,1	9,7	9,1	9,1	10,0	8,0	7,6	8,7	9,1
5.	Organització del curs	8,8	8,8	9,5	9,3	8,3	8,6	8,7	9,6	10,0	9,5	9,3	9,0	9,3	9,4	9,3	8,7	8,4	9,0	7,3	7,0	8,1	8,0
6.	Duració diària de les classes	8,3	8,5	9,5	8,9	8,0	8,2	8,1	7,6	7,9	9,4	8,6	7,9	8,8	9,0	8,9	8,4	8,5	9,0	6,3	6,3	8,3	8,3
7.	Duració total del curs	7,2	7,2	9,3	7,1	5,9	6,6	6,8	5,3	7,1	9,3	8,1	6,3	7,0	7,5	7,2	8,1	7,9	7,0	6,8	6,5	7,2	6,7
8.	Aula on es va realitzar el curs	8,4	8,5	8,8	8,8	7,8	8,4	8,2	9,6	9,2	8,0	8,7	9,2	7,8	9,0	8,9	7,9	8,2	9,0	6,8	8,5	7,4	7,4
9.	Instal·lacions comunes de l'edifici	8,7	8,5	8,5	8,9	8,2	8,7	8,3	9,8	8,6	9,3	8,8	9,1	8,7	9,5	9,0	8,6	8,6	9,0	8,3	7,8	8,3	8,9
10.	Satisfacció general	8,8	9,3	9,3	8,9	8,2	8,7	8,9	8,8	9,6	9,4	9,4	8,9	9,0	9,5	9,1	8,4	8,5	9,0	7,5	7,6	8,6	8,3
11.	Compliment expectatives prèvies	8,7	9,5	9,5	8,9	7,8	8,2	8,3	9,0	10,0	9,8	9,1	9,0	9,3	9,4	8,6	7,9	8,4	9,0	7,3	7,0	8,3	7,7
12.1	Estableix objectius clars per al curs	9,0	9,5	9,7	9,3	8,2	8,9	9,1	9,1	10,0	9,5	9,5	9,0	9,8	9,3	9,3	8,4	8,3	9,0	7,8	8,8	8,9	8,0
12.2	Explica amb claredat	9,1	9,6	9,6	9,5	8,1	9,4	9,2	9,9	10,0	9,5	9,5	9,1	10,0	9,1	9,4	8,5	8,3	9,5	8,3	8,9	9,1	7,7
12.3	Utilitza recursos pedagògics adequats	9,0	9,4	9,7	9,5	8,2	8,5	9,0	9,8	10,0	9,6	9,6	8,8	10,0	9,1	9,7	8,2	8,3	9,0	7,5	8,8	8,9	7,4
12.4	Fomenta la participació de l'alumnat	9,0	9,5	9,7	9,0	7,8	9,4	9,1	9,6	9,7	9,7	9,0	9,3	9,7	9,0	9,2	8,4	8,4	9,5	8,0	8,4	8,8	8,1
12.5	S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	9,0	9,6	9,7	9,3	7,7	9,1	8,9	9,7	9,7	9,3	9,2	9,0	10,0	9,3	9,3	8,0	8,1	10,0	7,8	8,4	8,9	8,3
12.6	Combina bé la teoria i la pràctica	9,1	9,6	9,5	9,4	8,1	9,1	8,8	9,6	10,0	9,2	9,1	9,2	10,0	9,5	9,6	8,3	8,2	9,5	8,3	8,6	9,3	7,7
12.7	Genera un bon clima de grup	9,4	9,6	10,0	9,5	8,2	9,3	9,2	9,8	9,9	9,9	9,6	9,4	10,0	9,5	9,5	8,6	8,2	10,0	9,3	9,6	9,2	8,6
	MITJANA	8,7	9,0	9,4	8,9	8,0	8,7	8,6	9,1	9,4	9,4	9,1	8,8	9,1	9,1	9,1	8,4	8,4	9,1	7,4	7,9	8,5	8,0

PROGRAMA	TECNOACTIVA (2 PART)	Mitjana	2625	2628	2629	2642	2650	2651	2671	2673	2674	2680	2681	2682	2683	2688	2691	2695	2696	2700	2701	2779	2780	2783
1.	Contingut/Temari del curs	8,8	8,5	9,3	7,3	8,3	8,3	7,5	8,0	8,3	9,0	9,2	9,1	9,9	8,9	9,2	8,4	9,1	8,6	9,3	9,7	9,7	9,3	9,0
2.	Utilitat futura de la formació	8,9	8,5	9,8	7,2	8,3	7,7	8,0	7,9	8,6	9,3	9,6	9,4	9,9	9,3	9,6	8,4	8,7	9,0	10,0	9,8	8,3	8,3	8,9
3.	Sistema d'inscripció al curs	8,8	8,3	9,5	8,2	8,5	9,3	8,8	8,0	8,2	8,6	9,3	9,3	8,6	9,1	9,6	8,1	8,4	8,2	10,0	9,6	10,0	8,3	8,3
4.	Atenció del personal de l'entitat	9,2	8,6	10,0	9,5	8,8	9,5	7,7	8,2	8,4	9,2	9,4	9,6	9,5	9,6	9,5	9,0	8,4	9,2	10,0	10,0	9,3	9,9	9,9
5.	Organització del curs	9,1	8,9	9,7	9,2	9,2	9,0	7,8	8,0	8,5	9,0	9,3	9,3	9,5	9,0	9,4	8,6	9,0	9,0	9,7	10,0	9,3	9,1	9,1
6.	Duració diària de les classes	8,5	8,5	9,3	6,8	8,6	7,8	7,0	8,1	7,6	8,8	9,0	8,9	9,5	8,6	9,8	8,3	7,7	6,8	10,0	9,4	9,5	8,7	8,7
7.	Duració total del curs	8,1	6,5	9,7	6,8	7,8	8,0	7,8	6,2	6,4	6,9	9,1	8,8	9,4	8,3	9,0	8,3	7,9	7,0	9,7	9,7	9,7	8,5	8,4
8.	Aula on es va realitzar el curs	9,0	9,6	9,3	9,2	7,1	8,5	7,5	9,3	8,5	8,9	9,2	9,3	9,6	9,4	8,1	8,6	9,1	9,8	9,3	9,8	9,8	9,5	9,5
9.	Instal·lacions comunes de l'edifici	9,2	9,7	9,2	9,2	8,8	9,3	8,3	8,8	8,6	9,3	9,1	9,5	9,3	9,3	9,2	8,6	9,0	9,4	9,3	10,0	9,5	9,0	9,0
10.	Satisfacció general	9,1	9,1	9,0	8,8	9,0	8,5	7,8	8,7	8,6	9,1	9,2	9,4	9,8	9,5	9,4	9,0	9,6	8,6	9,7	10,0	9,5	9,3	9,3
11.	Compliment expectatives prèvies	8,9	8,7	9,3	8,2	8,6	8,5	7,8	8,1	8,1	9,3	9,3	8,9	9,8	9,0	9,4	8,8	9,2	9,0	9,7	9,7	9,7	9,8	8,4
12.1	Estableix objectius clars per al curs	9,2	9,2	10,0	9,0	8,7	8,5	8,0	8,7	9,2	9,3	9,2	8,5	9,9	9,4	9,6	9,3	9,3	8,6	9,7	9,8	9,0	9,4	9,4
12.2	Explica amb claredat	9,3	9,3	10,0	9,5	8,5	8,3	7,5	8,9	9,1	9,1	9,2	8,6	10,0	9,4	9,6	9,3	9,5	9,5	10,0	10,0	9,5	9,9	9,9
12.3	Utilitza recursos pedagògics adequats	9,0	9,5	10,0	9,5	8,6	8,0	7,0	8,7	8,9	9,1	8,1	8,1	9,9	9,4	9,6	9,1	9,3	7,0	10,0	10,0	9,5	9,4	9,4
12.4	Fomenta la participació de l'alumnat	9,1	8,8	9,7	9,5	8,1	8,5	7,8	9,1	8,9	8,9	9,1	8,6	9,9	9,5	9,6	9,0	9,5	8,2	10,0	10,0	9,8	9,3	9,3
12.5	S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	9,1	9,2	9,8	9,3	7,9	8,5	7,3	8,8	8,7	9,1	9,0	8,5	9,9	9,5	9,4	8,9	9,5	9,2	9,7	10,0	9,5	9,6	9,6
12.6	Combina bé la teoria i la pràctica	9,1	9,4	9,8	9,3	7,7	8,3	8,3	8,7	8,9	9,2	9,1	8,5	9,9	9,4	9,7	8,9	9,0	8,4	10,0	10,0	9,5	9,3	9,3
12.7	Genera un bon clima de grup	9,3	9,5	10,0	9,7	8,7	8,0	7,3	9,4	9,1	9,3	9,4	8,9	10,0	9,4	9,7	8,9	9,3	8,8	9,7	10,0	9,5	9,9	9,9
	MITJANA	9,0	8,9	9,6	8,7	8,4	8,5	7,7	8,4	8,5	9,0	9,2	8,9	9,7	9,2	9,4	8,7	9,0	8,6	9,8	9,9	9,4	9,4	9,2

PROGRAMA	TECNOACTIVA (3 PART)	Mitjana	2785	2786	2829	2830	2831	2834	2836	2837	2838	2840	2841	2843	2844	2858	2867	2868	2869	2949	2950	2955	2956
1.	Contingut/Temari del curs	8,6	9,1	9,0	8,8	9,3	8,8	8,8	9,2	9,0	8,8	7,6	8,9	8,3	7,8	6,8	8,5	9,1	8,6	9,2	7,9	8,5	9,0
2.	Utilitat futura de la formació	8,6	8,8	8,0	8,8	9,6	9,2	9,0	9,1	9,0	8,9	8,6	9,3	8,4	8,0	7,0	8,5	7,7	8,7	8,7	8,3	7,5	9,3
3.	Sistema d'inscripció al curs	8,4	8,0	8,8	9,2	9,0	8,4	9,0	8,7	9,2	9,1	7,5	9,4	7,4	6,8	7,8	6,5	8,0	9,1	8,8	8,3	8,0	8,5
4.	Atenció del personal de l'entitat	8,9	8,1	9,3	9,4	9,2	9,3	9,4	9,3	8,7	9,0	7,7	9,6	8,1	7,3	8,0	9,3	8,7	9,1	9,5	9,4	9,0	8,5
5.	Organització del curs	8,4	8,6	9,5	9,2	9,5	8,6	9,2	9,1	8,7	8,6	8,3	8,7	7,6	6,5	6,2	7,5	8,4	8,7	8,8	8,8	8,3	8,5
6.	Duració diària de les classes	8,0	7,7	7,8	8,5	9,3	8,5	8,8	9,3	8,8	9,0	8,7	8,3	6,1	6,2	6,6	8,2	7,6	8,7	7,3	8,0	6,7	8,8
7.	Duració total del curs	7,2	7,2	5,8	7,3	7,9	7,6	7,5	6,6	5,1	8,6	7,4	8,5	5,9	6,7	7,4	8,0	7,0	8,6	7,0	6,8	6,8	7,6
8.	Aula on es va realitzar el curs	8,4	8,8	8,5	9,0	9,1	9,2	9,0	9,2	9,0	8,4	7,6	8,1	8,7	7,5	6,2	6,7	8,3	9,2	8,8	9,4	8,7	8,2
9.	Instal·lacions comunes de l'edifici	8,7	8,3	9,8	9,3	8,8	9,2	9,1	9,3	9,2	9,3	8,7	9,1	8,3	7,3	7,2	7,2	7,6	9,3	8,8	9,1	8,7	8,3
10.	Satisfacció general	8,5	8,2	9,5	9,1	9,3	9,0	8,7	9,1	8,7	9,1	8,1	7,9	8,0	7,5	7,4	8,7	8,4	8,8	8,5	8,7	8,2	8,7
11.	Compliment expectatives prèvies	8,4	8,3	8,8	8,8	8,9	8,9	8,5	9,1	8,9	8,6	7,9	8,4	8,0	7,2	7,2	8,3	8,4	8,7	7,2	8,7	8,2	8,5
12.1	Estableix objectius clars per al curs	8,9	8,2	8,0	9,3	9,8	9,2	9,0	9,2	8,7	8,6	8,9	9,5	8,6	7,5	7,2	9,5	9,0	8,8	9,5	9,6	9,0	9,0
12.2	Explica amb claredat	9,0	9,3	9,3	9,7	9,7	9,5	9,1	9,1	8,6	9,3	8,7	9,8	8,8	7,8	7,2	9,3	8,9	8,6	9,5	9,7	8,8	9,3
12.3	Utilitza recursos pedagògics adequats	8,8	9,0	8,5	9,5	9,8	9,2	9,1	9,3	9,0	9,1	8,3	9,4	8,9	7,0	7,0	9,3	8,9	8,5	8,7	9,3	8,5	9,2
12.4	Fomenta la participació de l'alumnat	8,8	8,7	9,0	8,9	9,6	9,2	9,3	9,4	9,0	9,4	8,5	9,6	8,6	8,0	7,2	9,3	8,6	8,3	9,0	9,2	8,0	9,0
12.5	S'assegura l'aprenentatge de l'alumnat	8,9	8,9	9,3	9,5	9,8	9,5	9,3	9,5	8,9	9,1	8,4	9,8	8,7	8,0	6,4	8,5	9,0	8,8	9,5	9,4	7,5	9,0
12.6	Combina bé la teoria i la pràctica	8,7	8,6	9,3	9,8	9,6	9,5	9,3	9,3	8,6	8,9	7,8	9,8	8,2	6,8	6,8	8,7	9,0	8,3	9,2	9,3	7,5	8,7
12.7	Genera un bon clima de grup	9,1	8,8	8,8	9,8	9,8	9,4	9,3	9,6	8,6	9,8	9,2	9,8	8,9	7,8	8,0	9,7	8,7	8,5	9,8	9,5	8,2	9,2
	MITJANA	8,6	8,5	8,7	9,1	9,3	9,0	9,0	9,1	8,6	9,0	8,2	9,1	8,1	7,3	7,1	8,4	8,4	8,7	8,8	8,9	8,1	8,7

4. CONCLUSIONS

Tant la **satisfacció mitjana** del total d'accions formatives de curta durada (càpsules <10 h amb una mitjana de 8,6) com de les accions formatives de llarga durada (cursos >10 h amb una mitjana de 8,7) de tots els programes és igual o superior a una valoració de 8 sobre 10. En concret, s'ha de destacar l'elevada valoració mitjana dels assistents a les càpsules dels programes Emprèn i Transversal (mitjana de 8,9) i dels cursos Emprèn i Forma't (9,0 per a tots dos). Considerant que la plataforma en línia es troba a penes en el seu segon any de desenvolupament, una nota de 8,6 en satisfacció general ens sembla molt satisfactòria.

En relació a les **expectatives prèvies** dels assistents, el programa formatiu que s'hi adequa millor és Forma't en la seva versió de càpsules (valor mitjà de 9,1) i cursos (8,8), seguit de prop per Emprèn (8,7 en el format de càpsules, i 8,8 com a cursos). Desafortunadament, les càpsules formatives de la Fira d'Ocupació PalmaJob i els cursos del programa Vulnerables reben la nota mitjana més baixa, inferior al 8 esperat (7,8 en ambdós casos). El 2016 s'implementaran mesures de correcció en els dos programes.

D'altra banda, durant 2015 s'ha realitzat un esforç per a ajustar en major mesura tant la temàtica de l'oferta formativa com la durada de les accions que la componen a la demanda de les persones que en són destinatàries. Això no obstant, el 2015 l'ítem amb valoració recurrent més baixa és el de "Durada total de la formació", que els alumnes consideren insuficient, sobretot en accions de menys de 10 hores.

Per això, a la programació de 2016 s'ha incrementat la durada de les accions formatives dels programes, la valoració dels quals així ho sol·licitava (càpsules i cursos FORMA'T, EMPRÈN i TECNOACTIVA), a més d'emfatitzar en el format modular configurant "itineraris formatius", composts per diverses accions formatives, de manera que permetin una formació flexible, però alhora àmplia i completa.

En relació amb la segona queixa més recurrent, la caiguda de la **xarxa Wi-Fi** (10% de les queixes registrades, percentatge similar a l'any anterior), al gener de 2016 s'ha pres la mesura d'instal·lar fibra òptica a les aules de l'edifici, per la qual cosa s'entén que aquest problema està definitivament solucionat.

Un altre aspecte que ha millorat enguany és el control sobre el lliurament als alumnes i l'emplenament dels qüestionaris de satisfacció, que s'ha aconseguit en el 100% dels cursos presencials i en línia, i en el 87% de les càpsules formatives. En aquest darrer format haurà d'augmentar-se el seguiment en el lliurament dels qüestionaris als professors per a seguir avançant.

Queda també per a millorar el 2016 la **puntualitat en el registre en la base de dades** de les accions formatives i els seus qüestionaris, que tendeix a retardar-se i dificulta la realització de l'informe anual dins el termini i en la forma escaient. Atès que es volen incorporar més serveis als compromisos de qualitat el 2016, serà imprescindible estudiar mesures que agilitin aquest procés i augmentar el control actual amb una major implicació de l'equip directiu de cada àrea. L'autoemplenament sistemàtic dels qüestionaris en G. Drive per part dels alumnes contribuirà a alleugerir aquest procés i evitarà errors involuntaris en la introducció de dades.

Finalment, quant al sistema d'anàlisi de les valoracions, s'ha proposat també passar del càlcul de les mitjanes matemàtiques per atribuir a la suma dels percentatges acumulats de valors iguals o superiors a 8. Així podrà evitar-se el biaix per dispersió dels valors i s'analitzaran amb major fiabilitat les valoracions.

ANEXOS

ANNEX 1: Llista d'accions formatives de 2015 que no disposen de qüestionaris de satisfacció registrats a FUE

CÀPSULES SENSE QÜESTIONARIS DE SATISFACCIÓ, 2015

PROGRAMA	Codi	Nom acció
EMPREDORS	2469	CÓMO VENDER MÁS CON UNA PUBLICIDAD EFECTIVA
EMPREDORS	2476	FINANCIA TU NEGOCIO CON UN AVAL ISBA: CLAVES 2015
EMPREDORS	2521	NEUROMARKETING O COMO ANTICIPARSE A LAS EXPERIENCIAS DEL CLIENTE
EMPREDORS	2541	ASPECTOS LEGALES PARA VENDER EN INTERNET -INICIAL/MEDIO
EMPREDORS	2633	REDES SOCIALES COMO MOTOR DE CAMBIO EN LA RELACIÓN EMPRESA-CONSUMIDOR
TECNOACTIVA	2525	CREA TU CORREO ELECTRÓNICO CON GMAIL
TECNOACTIVA	2630	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT
TECNOACTIVA	2631	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT
TRANSVERSAL	2715	WOMAN ACTIVA: EQUILIBRIO ENTRE ÉXITO PERSONAL Y PROFESIONAL
EMPREDORS	2690	CÓMO VENDER MÁS CON UNA PUBLICIDAD EFECTIVA
EMPREDORS	2747	ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA VENDER EN INTERNET - NIVEL INICIAL/MEDIO
EMPREDORS	2760	ASPECTOS LEGALES PARA VENDER EN INTERNET - NIVEL INICIAL/MEDIO
EMPREDORS	2686	CÓMO CREAR TU FRANQUICIA: DUDAS Y PREGUNTAS MÁS HABITUALES
EMPREDORS	2768	CÓMO CREAR TU START UP: DUDAS Y PREGUNTAS MÁS HABITUALES
EMPREDORS	2924	E-VIDEO CARD FÁCIL Y ÚTIL PARA TU NEGOCIO
EMPREDORS	2929	CLAVES PARA CONSEGUIR UN AVAL ISBA: PERSPECTIVAS 2016
TECNOACTIVA	2788	INICIACIÓ PROCESSADOR DE TEXT
EMPREDORS	2998	QUANT VAL EL MEU TREBALL? PARLA DE DINERS AMB NATURALITAT

CURSOS SENSE QÜESTIONARIS DE SATISFACCIÓ DE PALMAACTIVA, 2015

PROGRAMA	Codi	Nom acció
FORM OFERTA	2147	PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE SERVEIS DE BAR I CAFETERIA MF0057_2
FORM OFERTA	2155	PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE SERVEIS DE BAR I CAFETERIA MF0057_2
VULNERABLES	2496	PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE CONFECIÓ I PUBLICACIÓ DE PÀGINES WEB (MP0278)

ANNEX 2: MODEL DE QÜESTIONARI UNIFICAT PER A CURSOS FORMATIUS DE 10 h O MÉS (2015)

ANNEX 3: MODEL DE QÜESTIONARI UNIFICAT PER A CÀPSULES FORMATIVES DE MENYS DE 10 h (2015)

ANNEX 4: MODEL DE QÜESTIONARI PER A ACCIONS FORMATIVES ONLINE (2015)

QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DE CURSOS (10 h o més)**Necessitam conèixer la vostra opinió per a millorar el nostre servei**

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

Data: __ / __ / 2015

TÍTOL DE L'ACCIÓ FORMATIVA:

NOM DEL PONENT/DOCENT:

1 a l'11) Valora el vostre grau de satisfacció amb el CURS EN GENERAL (marcau amb una X):

Qüestions	Pèssim	Molt insatisfactori		Insatisfactori	Acceptable	Satisfactori			Molt satisfactori		Excel·lent
		1	2			6	7	8	9		
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
11. Compliment de les expectatives prèvies	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12) Valora el vostre grau de satisfacció amb el/la DOCENT (marcau amb una X):

Qüestions	Pèssim	Molt insatisfactori		Insatisfactori	Acceptable	Satisfactori			Molt Satisfactori		Excel·lent
		1	2			6	7	8	9		
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) Indica quines temàtiques us agradaria que es desenvolupassin en pròximes accions formatives (marcau amb X):

Qüestions	X	En el cas d'"Altres", especificau per favor:
Noves tecnologies (NT)		
Formació per a emprendre		
Idiomes		
Formació per a la recerca de feina		
Altres		

14) Observacions i/o suggeriments de millora

.....

.....

.....

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!

QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DE CÀPSULES FORMATIVES (menys de 10h)

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: __ / __ / 2015

TÍTOL DE LA CÀPSULA FORMATIVA:

NOM DEL PONENT/DOCENT:

1) Valorau el seu grau de satisfacció amb cada una de les següents qüestions (marcau amb una X):

Qüestions	Pèssim	Molt insatisfactori		Insatisfactori		Acceptable		Satisfactori		Molt satisfactori		Excel·lent
		1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1.1 Compliment de les expectatives prèvies	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.2 Contingut de la formació	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.3 Utilitat futura de la formació	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.4 Valoració del docent/ponent	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.5 Atenció del personal de PalmaActiva	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.6 Duració total de la formació	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.7 Satisfacció general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

2) Indica quines temàtiques us agradaria que es desenvolupassin en pròximes càpsules formatives (marcau amb una X):

Qüestions	X	En el cas d' "Altres", especificau per favor:
Noves Tecnologies (NT)		
Formació per a emprendre		
Idiomes		
Formació per a la recerca de feina		
Altres		

3) Observacions i/o suggeriments de millora:

.....

.....

.....

.....

.....

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!

QÜESTIONARI DE VALORACIÓ DE CURSOS EN LÍNIA

Necessitem conèixer la vostra opinió per a millorar el nostre servei

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

Data: _ _ / _ _ / 2015

TÍTOL DEL CURS EN LÍNIA:

NOM DEL TUTOR/A EN LÍNIA:

1 al 10) Valorau el vostre grau de satisfacció amb el CURS EN GENERAL (marcau 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 total del curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Facilitat d'ús de la plataforma web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Utilitat dels elements multimèdia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Satisfacció general	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Compliment de les expectatives prèvies	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11) Valorau el vostre grau de satisfacció amb el/la TUTOR/A EN LÍNIA (marcau amb una X):

Qüestions	Pèssim	Molt insatisfactori		Insatisfactori		Acceptable	Satisfactori		Molt satisfactori		Excel·lent
		1	2	3	4		5	6	7	8	
11.1 Fomenta la participació de l'alumnat	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.2 Resolució dubtes durant el curs	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12) Valora el seu grau de satisfacció amb la SESSIÓ PRESENCIAL (marcau amb una X):

Qüestions	Pèssim	Molt insatisfactori		Insatisfactori		Acceptable	Satisfactori		Molt satisfactori		Excel·lent
		1	2	3	4		5	6	7	8	
12. Utilitat de la sessió presencial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13) Indica quines temàtiques us agradaria que es desenvolupassin en pròxims cursos en línia (marcau amb una X):

Qüestions	X	En el cas d' "Altres" especificau per favor:
Noves tecnologies (NT)		
Formació per a emprendre		
Idiomes		
Formació per a la recerca de feina		
Altres		

14) Observacions i/o suggeriments de millora

.....

.....

.....

Moltes gràcies per la vostra col·laboració!

