



Proposta d'enquesta de satisfacció de serveis per socis i clients d'accions de formació a mida

Eixos a valorar

1. La qualitat de la formació rebuda per part d'IL3-UB.
2. La qualitat del servei ofert per part d'IL3-UB abans, durant i després de la formació.

Cercant elements d'interrelació amb l'enquesta normativa de l'Agència de Postgraus, proposaríem els següents ítems de valoració amb la mateixa escala de 1 a 6, sent 1=Totalment en desacord i 6=totalment d'acord:

Ítems de valoració (proposta de treball)

En relació a la qualitat de la formació rebuda A L'ACCIÓ FORMATIVA

1. En general, estem satisfets amb l'acció formativa realitzada (ítem 1).
2. L'organització del curs, pel que fa al compliment d'horaris, informació i atenció a l'alumnat ha estat correcta (ítem 4).
3. Els objectius de l'acció formativa han estat alineats amb el seu desenvolupament (variació ítem 6).
4. Els continguts que s'hi han tractat estan actualitzats (ítem 7) / Els materials d'estudi i de consulta proposats han estat adequats als continguts de l'acció formativa (ítem 11).

ELS CONTINGUTS, MATERIALS D'ESTUDI DE CONSULTA PROPOSATS SÓN ADEQUATS ALS CONTINGUTS DE L'ACCIÓ FORMATIVA DEMANADA

5. La metodologia docent utilitzada ha estat adequada per al desenvolupament de l'acció formativa (ítem 10).
6. L'acció formativa s'adequa a les funcions que es requereixen a la meva empresa o al món professional (variació ítem 19). **(EN BASE A LA INFORMACIÓ REBUDA)**
7. L'acció formativa ha permès el desenvolupament d'habilitats i competències professionals necessàries **QUE HAN REVERTIT POSITIVAMENT EN LA MILLORA ESPERADA A L'EMPRESA**
8. Recomanaria la nostra acció formativa? (ítem 22).



9. TORNARIA A CONFIAR EN NOSALTRES PER DISSENYAR UNA ACCIÓ FORMATIVA PELS SEUS EMPLEATS?

En relació a la qualitat del servei:

1. La informació que hem rebut, abans del començament de l'acció formativa, ha estat satisfactòria (ítem 2).

La informació dels continguts, metodologia i desenvolupament del curs rebuda abans de la impartició del curs ha estat satisfactòria

2. Si ha contractat o disposat d'algun dels següents serveis, valoreu el vostre nivell de satisfacció:

- Accés al campus/comunicació de les claus d'accés ??????
- Procediment de matrícula/inscripció.
- Producció del continguts/materials.
- Claredat de la informació facilitada.
- Qualitat dels informes de seguiment de l'alumnat.
- Tasca de coordinació del programa.
- Tasca d'atenció a l'alumnat.
- Informació sobre el requeriments acadèmics de la certificació final.
- Expedició de diplomes/certificats.
- Facturació de l'acció formativa.
- Tasca de les consultories.
- El tracte del personal d'IL3-UB.

3. S'han resolt amb professionalitat i eficiència les reclamacions o demandes exposades.
4. En general, estic satisfet amb el servei ofert per l'IL3-UB.

Preguntes obertes:

5. Quina informació heu trobat a faltar.
6. Quins elements recomanaríeu millorar.
7. Amb quines dificultats us heu trobat?
8. Respecte a la totalitat de l'acció formativa, **DISSENY, LA GESTIÓ I EL DESENVOLUPAMENT**, si us plau, anoteu-hi qualsevol comentari, suggeriment, observació que vulgueu afegir-hi o els aspectes que considereu destacables (favorables o desfavorables).