

ANNEX II - Qüestionaris SERVQUAL

GRAU DE SATISFACCIÓ DE L'ALUMNAT

Contesta amb la major sinceritat possible, sabent que només tu coneixeràs les respostes.

Moltes gràcies per la teva participació. La teva opinió ens ajuda a millorar el centre.

Omple: Any de naixement Noi ☐ Noia ☐

Satisfacció: 1. Gens satisfet 2. Poc satisfet 3. Normal 4. Satisfet 5 Molt satisfet

INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS	SATISFACCIÓ				
1. L'atenció que reps a consergeria.	1	2	3	4	5
2. L'atenció que reps a secretaria.	1	2	3	4	5
3. La teva preocupació per la neteja, cura i manteniment de les instal·lacions.	1	2	3	4	5
4. Les instal·lacions del centre.	1	2	3	4	5
FORMACIÓ ACADÈMICA	SATISFACCIÓ				
5. Interès per les activitats que realitzes a classe.	1	2	3	4	5
6. Servei de les coses que t'ensenyen de cara al futur.	1	2	3	4	5
7. Interès de les activitats extraescolars (visites, teatre, viatges...)					
FORMACIÓ HUMANA	SATISFACCIÓ				
8. Nivell de convivència a classe,	1	2	3	4	5
9. L'educació en valors que reps (solidaritat, sinceritat, etc.)	1	2	3	4	5
10. Respecte amb el que et tracten els/les company(es).	1	2	3	4	5
11. El nivell de convivència a l'escola.	1	2	3	4	5
ATENCIÓ DEL PROFESSORAT	SATISFACCIÓ				
12. Respecte amb el que et tracte el professorat.	1	2	3	4	5
13. L'interès dels /de les professor(e)s en els teus problemes.	1	2	3	4	5
14. El suport del professorat per a poder progressar en els teus estudis.	1	2	3	4	5
15. El reconeixement per part del professorat quan treballes adequadament.	1	2	3	4	5
16. La informació que els teus pares tenen del teu treball.	1	2	3	4	5

Dels 16 temes anteriors, indica els números dels tres que consideris més importants:

17. El teu grau de satisfacció a l'escola .	1	2	3	4	5
18. Quines activitats extraescolars t'han agradat més? (visites, teatre, exposicions, concerts, viatges...)					
19. Quines activitats extraescolars t'han agradat menys?					

Puntua de l'1 al 5 les següents dimensions:					
20. La claredat amb que explica el professor	1	2	3	4	5
21. L'ordre i la disciplina a classe.	1	2	3	4	5
22. En els exàmens, es pregunta el que s'ha explicat a classe.	1	2	3	4	5
23. Les classes són amenes i interessants.	1	2	3	4	5
24. L'interès que mostra el professor en ajudar-nos.	1	2	3	4	5
25. Diga'ns, si us plau, quins són els aspectes que més t'agraden del centre i perque.					
.....					
.....					
26. Diga'ns, si us plau, quins són els aspectes que menys t'agraden del centre i perque.					
.....					
.....					
.....					

GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES FAMÍLIES

Contesti el següent formulari indicant el seu grau de satisfacció en relació als següents apartats. Moltes gràcies per la seva participació.

Qui contesta aquesta enquesta? El pare ☐ La mare ☐ Els dos ☐

A quin curs es troba el seu fill? 1ESO ☐ 2ESO ☐ 3ESO ☐ 4ESO ☐

Satisfacció: 1. Gens satisfet 2. Poc satisfet 3. Normal 4. Satisfet 5 Molt satisfet

FORMACIÓ ACADÈMICA	SATISFACCIÓ				
1. Satisfacció amb els ensenyaments que rep el/la meu/meva fill(a) a l'escola.	1	2	3	4	5
2. Satisfacció amb les activitats complementàries (teatre, sortides, exposicions).	1	2	3	4	5
3. Atenció que rep el/la meu/meva fill(a) a classe per part dels professors.	1	2	3	4	5
4. Atenció que rebem la família per part del professorat.	1	2	3	4	5
5. Tracte i comunicació amb el tutor.	1	2	3	4	5
6. Satisfacció amb el Servei d'Orientació.	1	2	3	4	5

FORMACIÓ HUMANA	SATISFACCIÓ				
7. Nivell en valors humans (respecte, ordre, treball...)	1	2	3	4	5
8. Clima de convivència i relacions humanes.	1	2	3	4	5
9. Tractament de conflictes i problemes de disciplina.	1	2	3	4	5

RELACIONS FAMÍLIA-ESCOLA		SATISFACCIÓ				
10. Resposta a les necessitats que he plantejat a l'escola (si n'he plantejat).	1	2	3	4	5	
11. Contingut de les reunions.	1	2	3	4	5	
12. Informació que rebem del centre.	1	2	3	4	5	
13. Informació proporcionada en el butlletí de notes.	1	2	3	4	5	

SERVEIS		SATISFACCIÓ				
14. Qualitat dels menús (si utilitzo el servei de menjador).	1	2	3	4	5	
15. Atenció al/ a la meu/meva fill(a) durant el període del menjador.	1	2	3	4	5	
16. Atenció rebuda a secretaria.	1	2	3	4	5	
17. Manteniment i neteja del centre.	1	2	3	4	5	
18. Instal·lacions escolars (aules, biblioteca, laboratoris, aules informàtica...)	1	2	3	4	5	
19. Zones esportives i d'esbarjo, gimnàs...	1	2	3	4	5	
20. Oferta d'activitats extraescolars (organitzades per l'AMPA)	1	2	3	4	5	
21. Atenció rebuda pels conserges.	1	2	3	4	5	

Dels temes anteriors, indiqui els números dels **quatre que consideri més importants**:

DIVERSOS		SATISFACCIÓ				
22. En general, la nostra satisfacció amb el centre és...	1	2	3	4	5	

23. Tornaria a triar el mateix centre SI ☒ NO ☒

24. Suggestions que desitja formular per fer-nos millorar:

.....

.....

25. Digui'ns, si us plau, quins són els aspectes que més li agraden del nostre centre i perquè.

.....

.....

26. Digui'ns, si us plau, quins són els aspectes que menys li agraden del nostre centre i perquè.

.....

.....