

Valoració de la satisfacció familiar

detecció del grau de satisfacció de les famílies sobre la qualitat del servei educatiu que ofereix el centre

Institut Celestí Bellera
comunitat d'innovació i aprenentatge

5 d'abril de 2011

Santi Llorens (director)

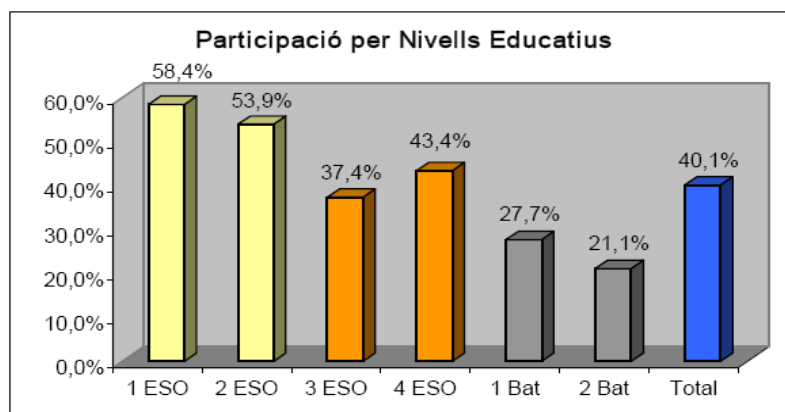
Objectius

- L'objectiu de l'estudi i de les enquestes és avaluar el grau de satisfacció de les famílies dels alumnes del nostre institut respecte als diferents serveis educatius que oferim, per tal de poder detectar els punts febles, aquells que obtenen una puntuació més baixa, i els punts forts.
- Així d'aquesta manera poder confeccionar un pla d'actuació per tal de millorar els punts febles i consolidar els forts, podent oferir així un servei excel·lent a tots nivells.

Participació

- Els resultats relatius a la participació són molt elevats. Quatre de cada deu famílies han emplenat i retornat el qüestionari.

	1 ESO	2 ESO	3 ESO	4 ESO	1 Bat	2 Bat	Total
alumnes	77	89	91	76	101	90	524
% alumnes	14,7%	17,0%	17,4%	14,5%	19,3%	17,2%	
enquestes	45	48	34	33	28	19	210
% respostes	58,4%	53,9%	37,4%	43,4%	27,7%	21,1%	40,1%



- El menor grau de participació a mesura que avança l'edat escolar dels fills és normal.
- El grau d'implicació de les famílies va disminuint a mesura que els fills van essent més autònoms.

Valoracions de la participació

- Només el 21% de participació a 2n de Batxillerat és del tot lògic; el pròxim any aquests alumnes no estaran ja al centre i qualsevol millora ja no els podrà afectar.
- Globalment, hi ha hagut una participació molt alta 40,1%
- Experiències semblants en instituts de l'estat espanyol situen la participació sobre el 15%.
- Per tant les conclusions a les que hem pogut arribar són més que vàlides.

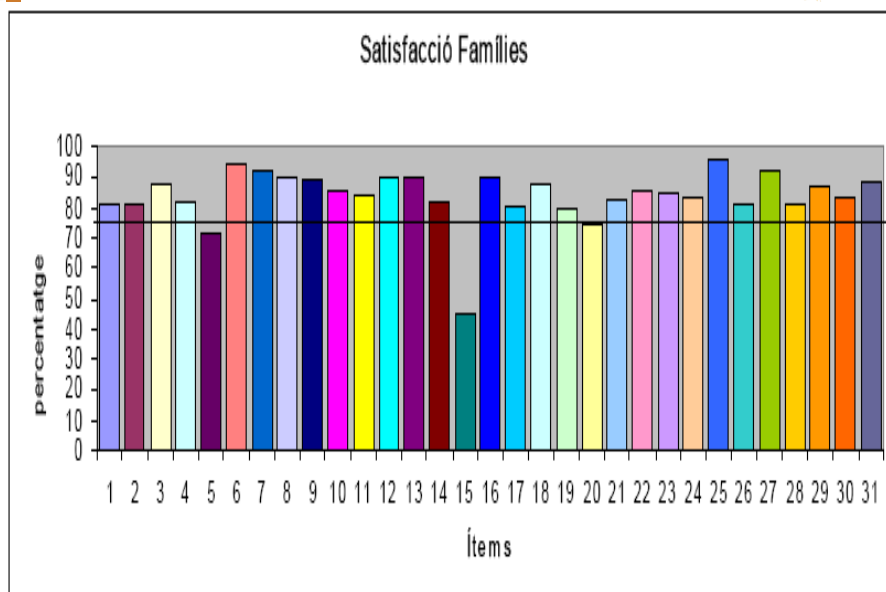
Instruments

- Es va confeccionar una enquesta amb 31 ítems agrupats per temes:
 - Recursos humans (tutors, professorat, direcció, personal no docent...)
 - Informació
 - Serveis i instal·lacions
 - Ambient, disciplina i convivència
 - Rendiment acadèmic
 - Participació de les famílies
 - Recomanació de matrícula

Resultats

- Els resultats globals de tots els ítems indiquen un alt nivell de satisfacció general en totes les qüestions plantejades, ja que si afegim les respostes “d’acord” i “totalment d’acord” superen gairebé totes el 75%.
- Només dos ítems el 5 i el 20 (comunicació fluida amb el professorat, i la resolució de conflictes) no arriben al 75% per poc.
- I l’ítem 15 de la coral que només aconseguix un 45% de satisfacció.

Satisfacció Famílies



Anàlisi detallada dels resultats

- L'anàlisi s'ha estructurat en tres parts: grau de satisfacció total, punts forts i punts febles.
- S'han considerat punts forts aquells ítems que sobrepassen la mitjana de 8,25, i es marquen de color blau
- i punts febles, els que no assoleixen un 7,5, ressaltant-los en color vermell
- Caldrà millorar els ítems vermells i consolidar els demés per tal d'assolir l'excel·lència.

Anàlisi detallada resultats

■ Els resultats de satisfacció de les famílies en global de tot els serveis de l'institut assoleix una nota de 7,69.

■ Les respostes són molt coincidents, hi ha poca dispersió, per tant les conclusions que s'en deriven són molt vàlides.

	Total desacord	Desacord	Indif.	D'acord	Total d'acord	% positiu	Mitjana
entrevistes tutor	6	14	17	95	71	82	7,60
atenció tutoria	3	21	15	115	49	81	7,30
professionalitat	1	14	10	126	50	88	7,60
fàcil contactar	4	17	16	112	55	82	7,42
comunicació profes	6	23	29	104	40	71	6,85
direcció	2	3	8	110	82	94	8,25
informació	3	8	5	93	96	92	8,30
reclamacions	3	9	8	128	57	90	7,77
recepció i oficines	3	6	13	122	61	89	7,82
activitats extraescolars	1	9	18	114	60	86	7,75
informació estudis	9	12	11	97	75	84	7,65
portal d'internet	1	2	17	89	96	90	8,37
dotació informàtica	3	3	14	97	84	90	8,17
associació esportiva	0	4	32	98	68	82	7,85
coral	4	4	97	65	22	45	6,27
horari biblioteca	0	3	16	100	84	91	8,27
cantina	4	10	26	96	68	90	7,62
obert fora d'hores	0	0	23	90	89	89	8,32
instal·lacions	7	25	8	102	59	80	7,25
resolució conflictes	4	14	33	127	22	75	6,87
relació alumnes	3	12	20	124	42	83	7,37
r. alumnes-professorat	2	11	15	107	58	85	7,70
disciplina	0	20	11	126	46	85	7,45
rendiment alumnes	4	22	7	100	67	84	7,55
continuarà estudis	0	3	6	72	114	95	8,80
assistència reunions	6	10	21	79	85	82	7,82
entrevistes tutor	1	2	12	76	112	93	8,65
suficients reunions	4	18	17	121	44	81	7,25
controlen deures	7	4	15	89	84	87	8,00
col·labora estudi	8	10	15	104	64	84	7,55
recomanaria IES	4	3	17	81	99	88	8,27

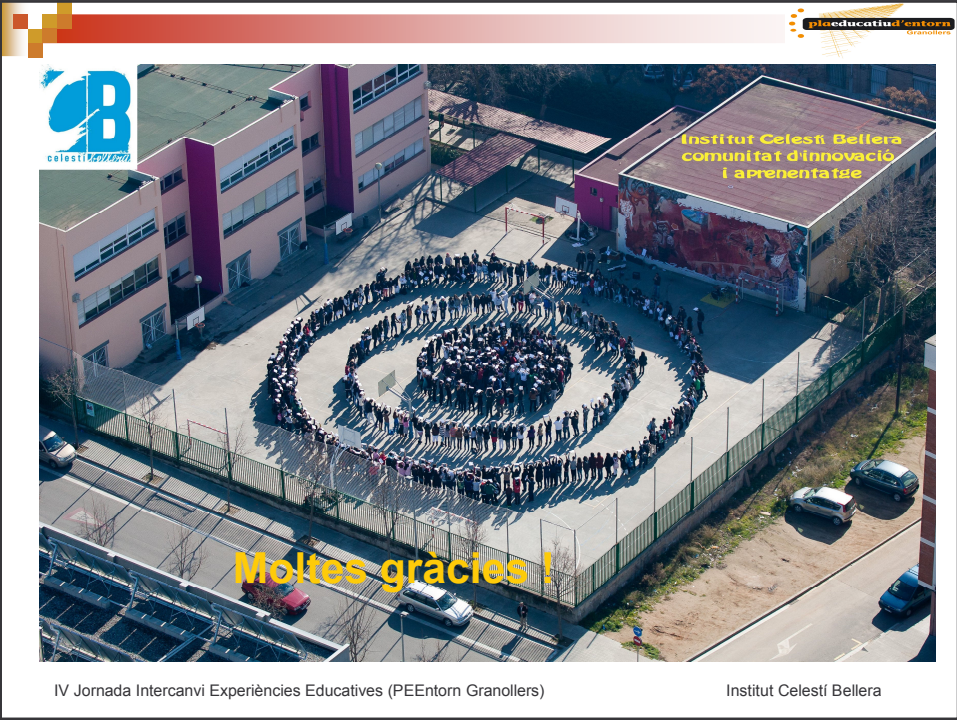
Nota Mitjana de satisfacció = 7,69

Anàlisi detallada de resultats

- El 88% de les famílies recomanaria a un amic que matriculés els seus fills en el nostre institut i només un 4,4% es manifesta en sentit contrari, malgrat que tenim unes instal·lacions no massa adequades a les necessitats de tot l'alumnat (sobretot manca d'espais).
- El més ben valorat és la implicació dels pares, encara que per desgràcia aquest grup d'ítems no es pot generalitzar a tot el col·lectiu de famílies.
- Seguiria en nivell de valoració el portal d'internet www.bellera.cat que gràcies a la implicació d'un grup de persones, està ple de notícies, fotografies, novetats i molta informació de l'institut.

Anàlisi detallada de resultats (i 2)

- Continuaria, també molt ben valorat, que el centre obri les seves portes fora de l'horari lectiu, la informació que reben les famílies i la direcció del centre que obté de mitjana global una nota equivalent a un 8,25
- Com a punts de millora: les instal·lacions, les relacions entre alumnes i la resolució de conflictes, la comunicació amb els professors i la facilitat de contactar amb ells, la atenció que reben els alumnes a les tutories, i la coral perquè ha estat el seu primer any de posta en marxa i només durant mig curs.



IV Jornada Intercanvi Experiències Educatives (PEEntorn Granollers)

Institut Celestí Bellera