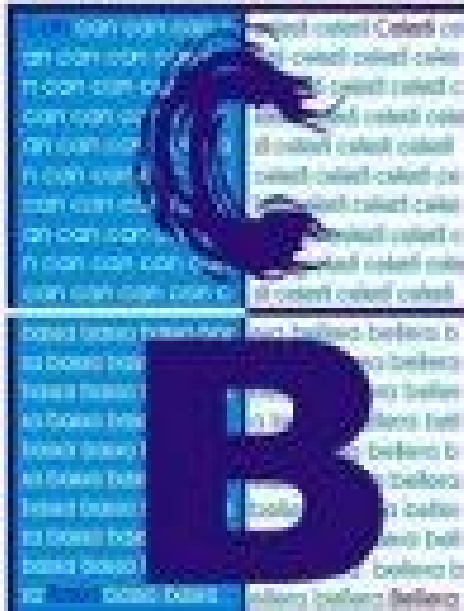


Avaluació del grau de satisfacció de les famílies amb els serveis educatius del nostre institut



abril de 2008

Objectius

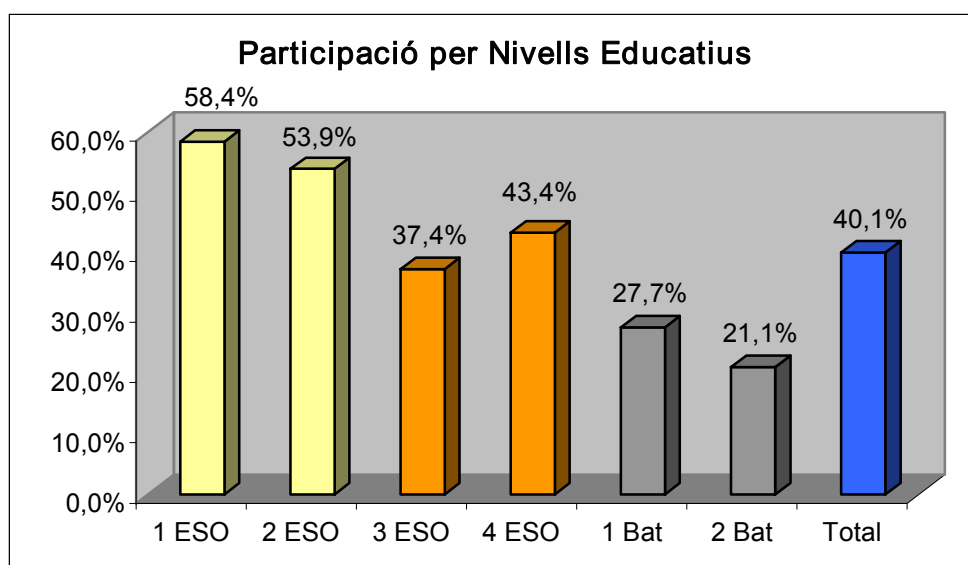
L'objectiu de l'estudi i de les enquestes és avaluar el grau de satisfacció de les famílies dels alumnes del nostre institut respecte als diferents serveis educatius que oferim, per tal de poder detectar els punts febles, aquells que obtenen una puntuació més baixa, i els punts forts. Així d'aquesta 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. Per cursos queda repartit de la següent forma:

	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%

La participació per cursos és la que es pot observar en la següent gràfica:



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.

La participació de només el 21% de 2n de Batxillerat és del tot lògica, doncs, degut a que 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% comparada amb experiències semblants en d'altres instituts de l'estat espanyol on la participació va ser aproximadament del 15%. Per tant les conclusions a les que hem pogut arribar són més que vàlides.

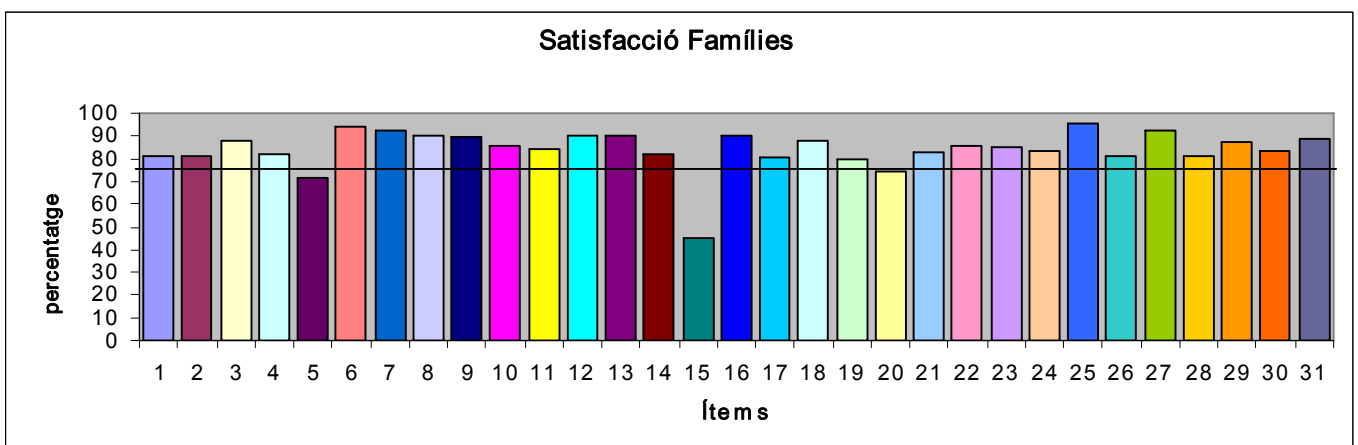
Instruments

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 y convivència
- Rendiment acadèmic
- Participació de les famílies
- Recomanació de matrícula

Resultats

Els resultats globals de tots els ítems (gràfic 2). 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 fluïda amb el professorat, i la resolució de conflictes) no arriben al 75% per poc., i l'ítem 15 de la coral que només aconsegueix un 45% de satisfacció.



Mètode de l'anàlisi detallada dels resultats

Però per poder trobar punts forts i àrees de millora cal fer una anàlisi més detallada. Aquesta 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 punts febles, els que no assoleixen un 7,5. Ressantant en vermell els punts febles i en blau els forts. Caldrà millorar els ítems vermells i consolidar els demés per tal d'assolir l'excel·lència.

Anàlisi detallada dels resultats Globals

	Total desacord	Desacord	Indif.	D'acord	Total d'acord	% positiu	Mitjana
entrevistes tutor	6	14	17	95	71	82	7,60
atenció tutorial	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	80	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

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

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

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. Continuarria, 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.

Àrees de millora i Pla de millora

A partir d'aquesta anàlisi i d'aquests resultats, cal que tot el col·lectiu de l'IES Celestí Bellera ens posem a treballar conjuntament, per tal de poder fixar un Pla de Millora i poder oferir una encara més alta qualitat del servei que estem donant i que tothom coincideix a valorar.

Maig de 2008