	ENQUESTA SATISFACCIÓ FAMÍLIES ESCOLA ÀURIA	Data:	2015
		Pàgina:	1 de 8

INFORME CURS 2014 -2015

S'ha elaborat una enquesta anònima per conèixer el grau de satisfacció del servei que ofereix el CENTRE Escola Àuria. Aquesta enquesta s'ha distribuït a totes les famílies dels alumnes del centre que varen estar matriculats el curs 2014-2015 i continuaven matriculats el curs 2015-2016 .

El procediment s'ha gestionat per tal de garantir l'anonimat de les respostes, per això no s'identificaven a les famílies que feien la resposta.

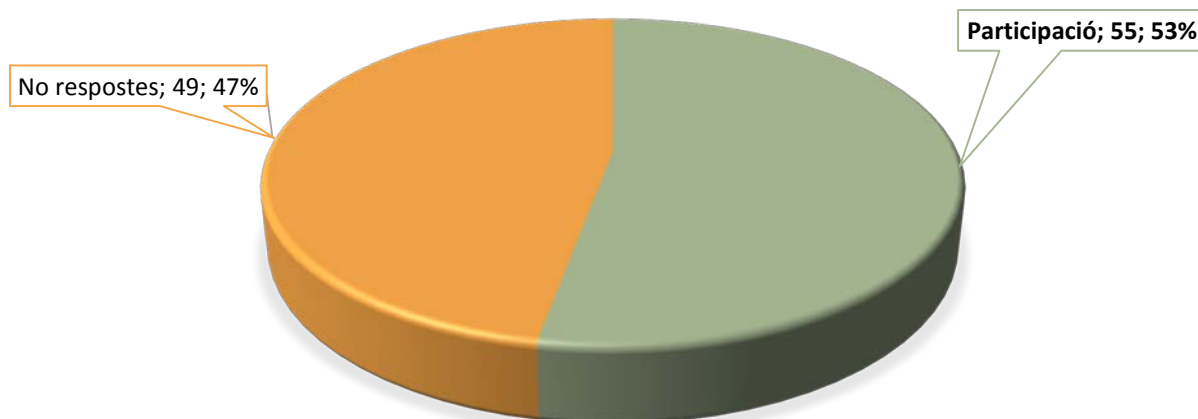
Va ser tramesa juntament amb l'enquesta sobre la constitució de l'AMPA i el document d'INICI DE CURS 2015-2016. Dels dies 14 al 25 de setembre es van anar dipositant les enquestes en les urnes específicament habilitades a la secretaria de l'escola.

Les puntuacions que es sol·licitaven corresponen:

1: Gens satisfactori, **2:** Poc satisfactori, **3:** Satisfactori, **4:** Molt satisfactori.

El total d'enquestes entregades i la participació en el procediment ha estat el següent :

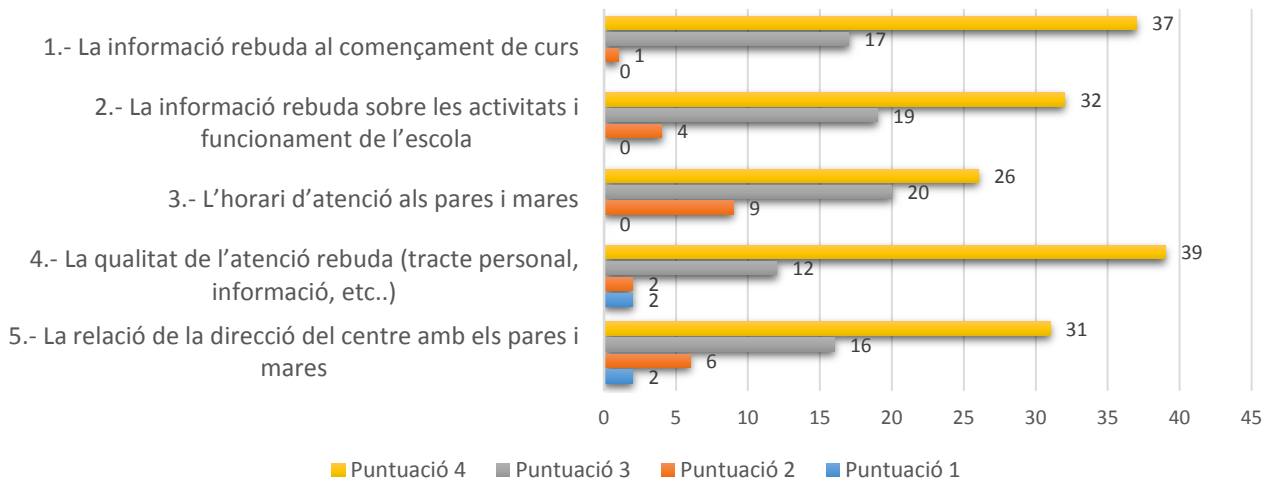
- Enquestes entregades: 104
- Enquestes contestades: 55
- Participació : 52,88 %



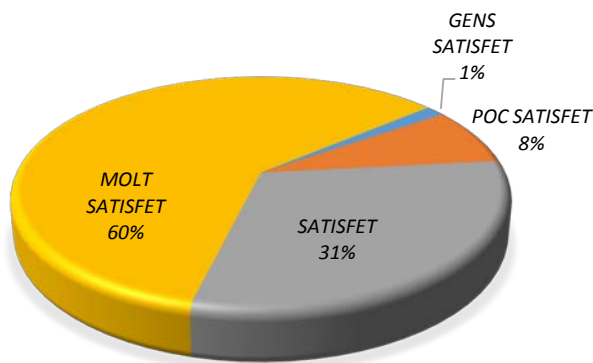
Valoració:

Vàrem proposar un univers format per tots les famílies de tots els alumnes que en el moment d'iniciar el curs tenien compromís de matriculació i que havien completat el curs anterior 2014-2015, del total de 104 famílies, 55 han donat resposta a l'enquesta. Una participació del 52.88% que tot i ser molt important ens obliga a plantejar-nos estratègies per incrementar el nivell de participació de les famílies i d'implicació a l'Escola.

1.- Com valoreu els s aspectes relacionats amb la gestió i organització de l'escola sobre l'atenció als alumnes?



1.- Resultat global gestió i organització

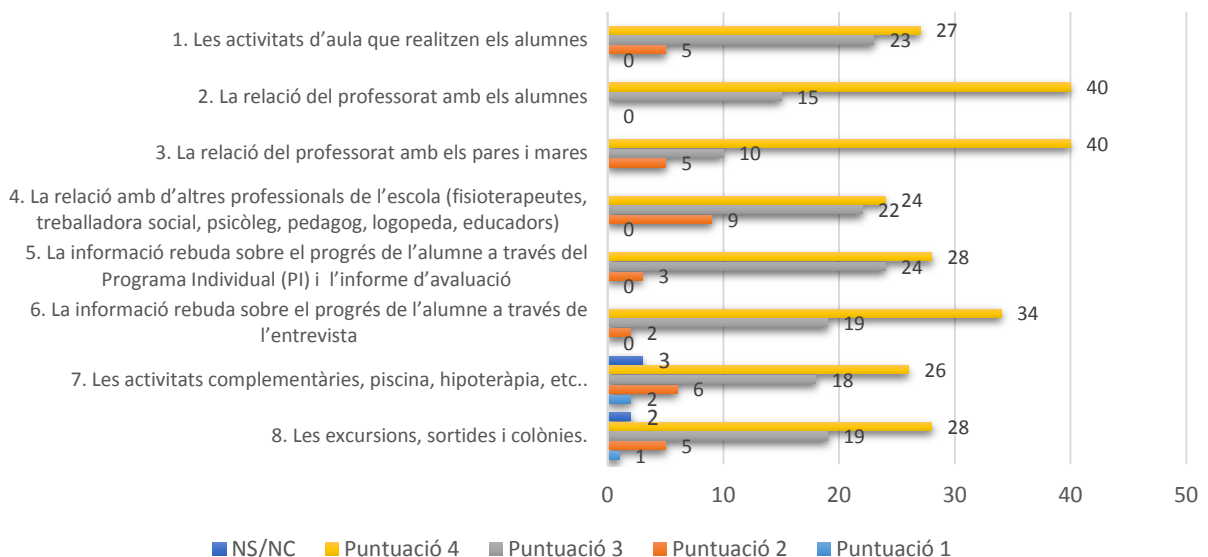


Valoració (1):

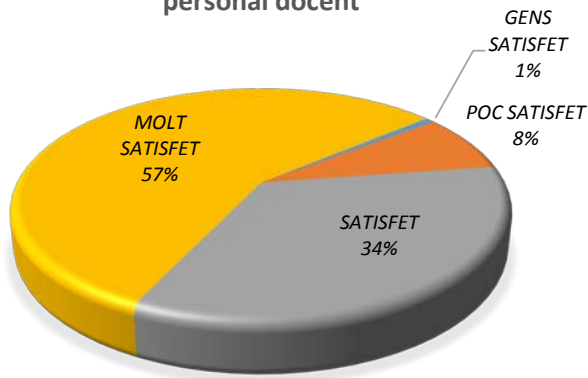
El 91% de les respostes indiquen que estan Satisfets 31% o manifesten Molta Satisfacció 60%, i especialment en el cas de la pregunta : 4.- La qualitat de l'atenció rebuda, tracte personal informació etc., la puntuació màxima creix fins el 71%.

Malgrat aquest escenari clarament positiu, ens ha de preocupar el 9 % de les respostes que manifesten estar Gens Satisfets 1% , o Poc Satisfets 8%. Això ens obliga a millorar la comunicació i informació

2.- Com valoreu els següents temes sobre la pràctica educativa i el personal docent?



2.-Resultat global practica educativa i personal docent

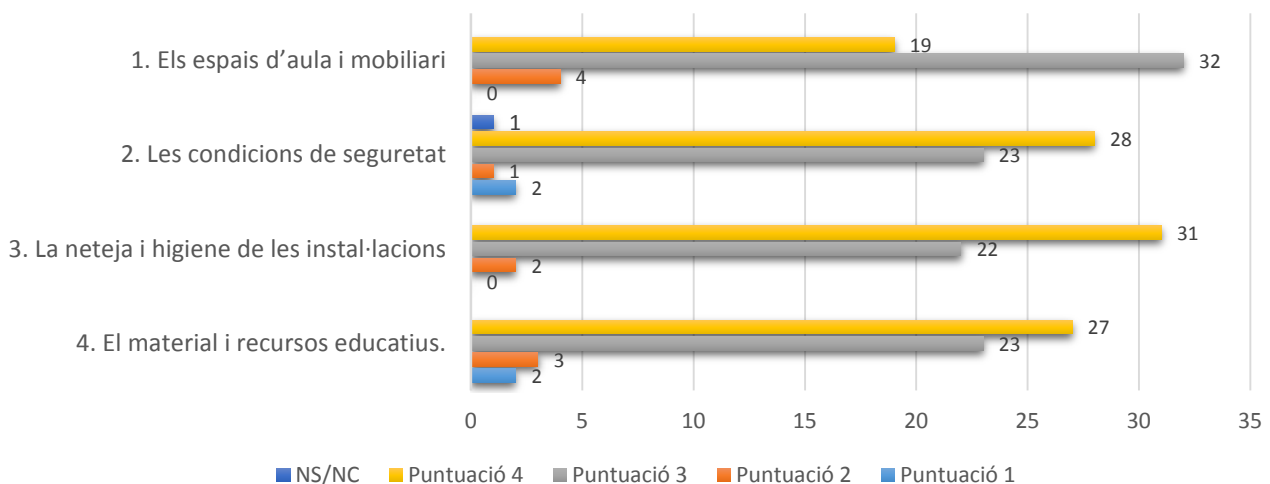


Valoració (2):

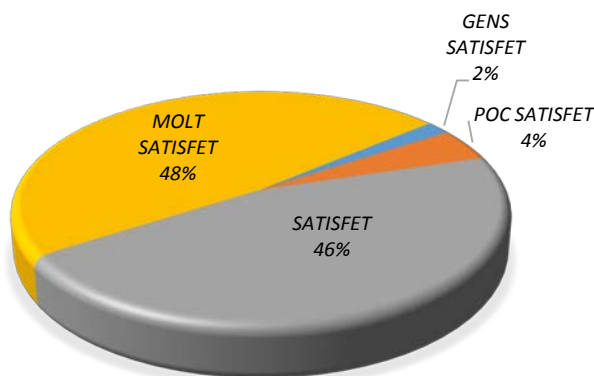
Es manté la mateix indicador que en les respostes anteriors, 91% és manifesten o Satisfets 34%, o molt Satisfets 57%. Especialment significatives són les respostes a les preguntes 2 i 3 sobre la relació del professorat amb els pares i amb els alumnes on la resposta de Molt Satisfets puja fins el 73%.

Malgrat això continua manifestant-se que un 9% de les respostes és manifestes o Gens Satisfets 1% o Poc Satisfets 8%. Caldrà analitzar en profunditat a que es pot deure aquesta situació.

3.- Què us semblen els espais de l'escola i els materials utilitzats, i concretament:



3.- Resultat global espais i materials

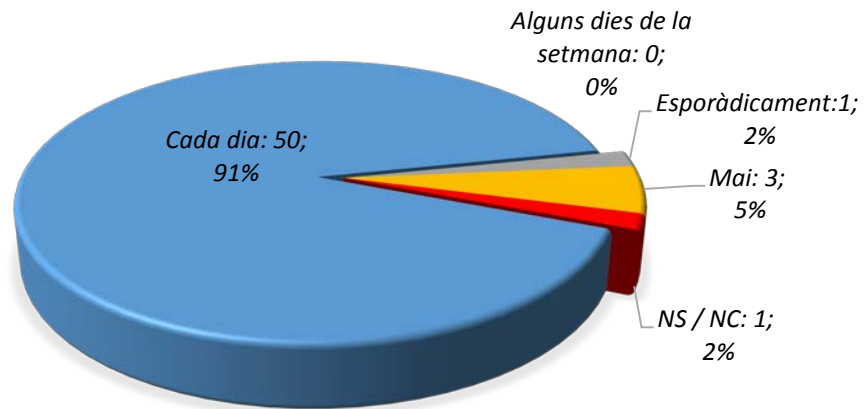


Valoració (3):

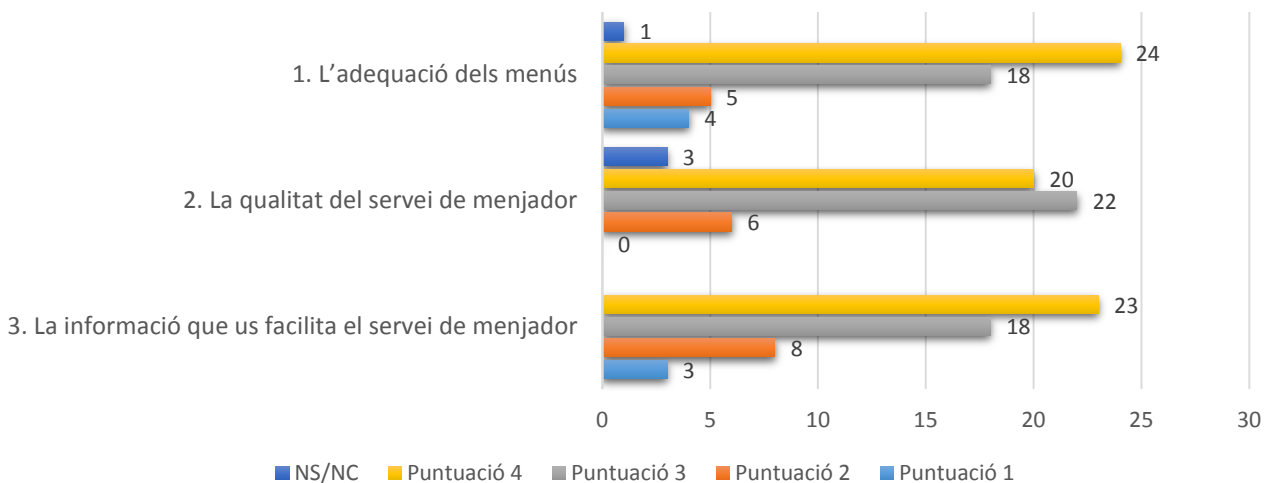
El 94% manifesta Molta Satisfacció 48% o Satisfacció 46%. Només un 6% és manifesta com a Gens Satisfet 2% o Poc Satisfet 4%. Sobresurt en positiu la resposta 3 Neteja i Higiene de les instal·lacions en la que Molt Satisfet puja fins 56%.

En general la puntuació atorgada és clarament positiva si bé ens indica que s'han de fer actuacions per incrementar el nivell de Molta Satisfacció.

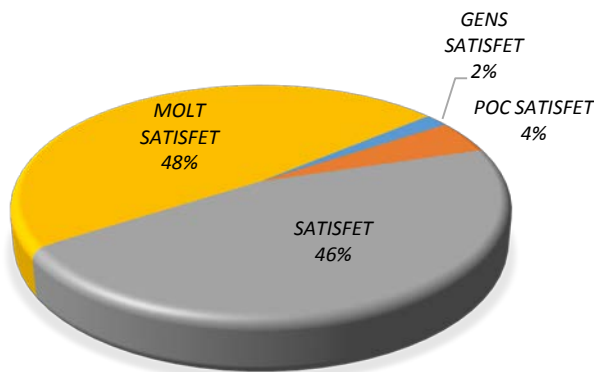
4.- Utilitzeu el servei de menjador de l'escola?



4.1- Satisfacció servei menjador:



4.- Resultats globals satisfacció menjador



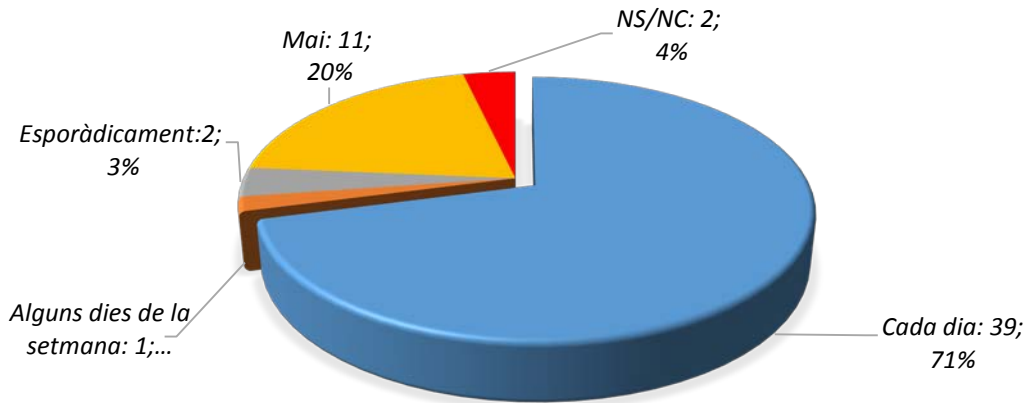
Valoració (4):

S'evidencia una alta participació en l'ús el servei de menjador.

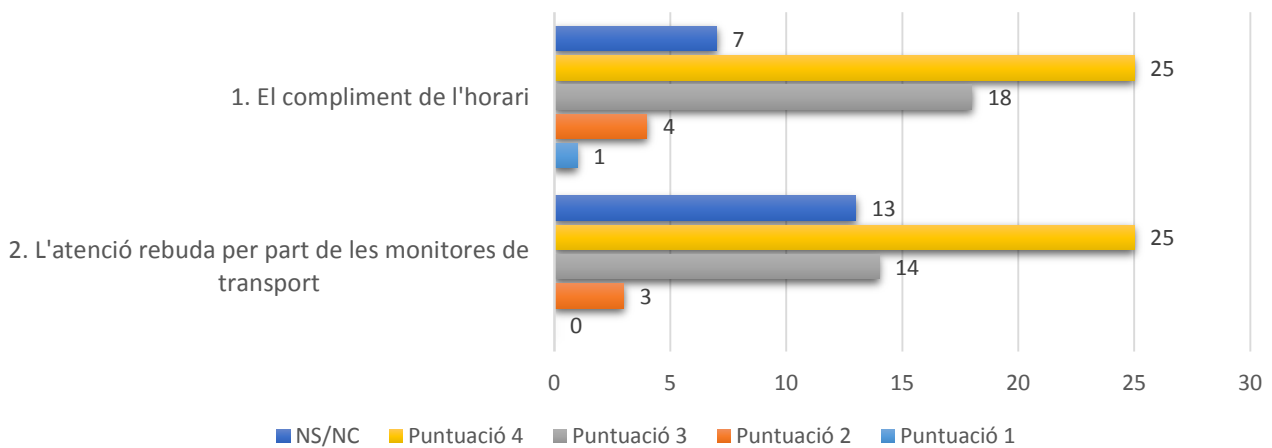
El 94% es manifesta com a Molt Satisfet 48%, o Satisfet 46%. Es repeteix el 6% de les respostes com a Gens Satisfet 2% o Poc Satisfet 4%.

La qualitat del servei de menjador és l'única pregunta en la que la resposta de Molt Satisfet amb 20 puntuacions, queda per sota de la valoració de Satisfet amb 22 respostes.

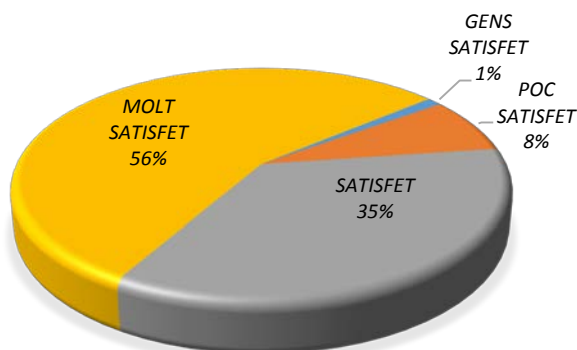
5.- Utilitzeu el servei de transport de l'escola?



5.1.- Satisfacció servei transport



5.- Resultats globals satisfacció transport

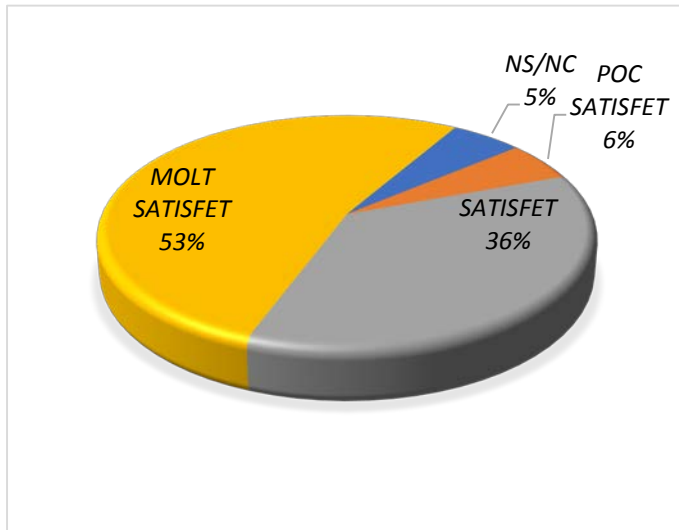


Valoració (5):

El 91% manifesta Molta Satisfacció 56% o Satisfacció 35%. Sorpren les 13 respostes de NS/NC a la pregunta 2 L'atenció rebuda per part dels monitor/es del transport, que podria indicar una sensació negativa.

Segueix la tònica d'altres respostes en la valoració del 9% entre Gens Satisfet 1% i Poc Satisfet 8%.

6.- Quina valoració general us mereix l'escola



Valoració (6):

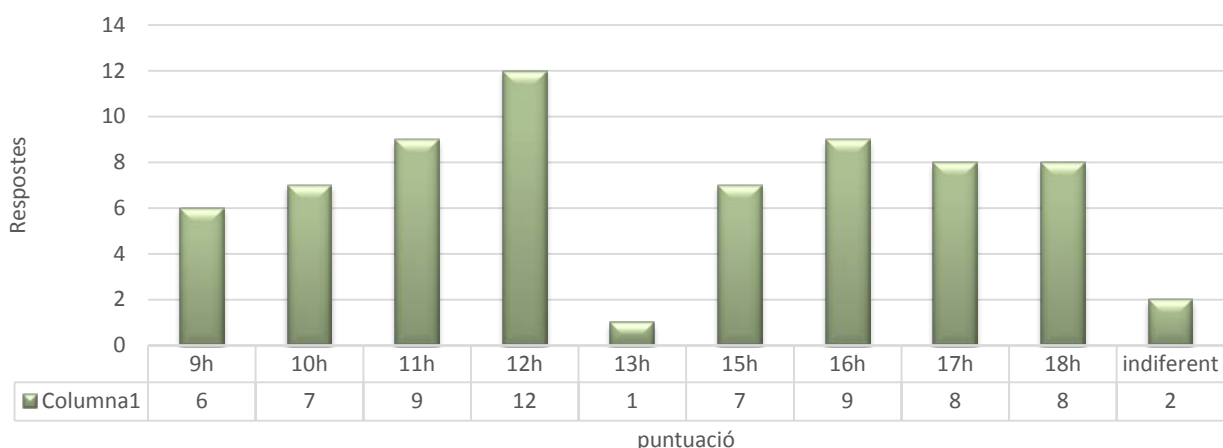
La valoració general de l'escola ens indica que un 89% de les respostes es manifesta com a Molt Satisfet 53% o Satisfet 36%. Es tracta d'una puntuació molt positiva, però que ens indica que hem de millorar el nombre de respostes que manifestin Molta Satisfacció.

Al llarg de tota l'enquesta entre un 6% i un 9% com a Gens Satisfets (entre 1 i 2%) i Poc Satisfets (entre 4 i 8%). En aquesta pregunta sobre la valoració global de l'Escola, desapareix les puntuacions de Gens Satisfet 0%, es manté una puntuació de Poc

Satisfet del 6% i apareix un NS/NC amb un 5%.

Aquesta situació ens indica que hem de continuar fent esforços i planificant accions que ens permetin reduir aquestes puntuacions de baix nivell de Satisfacció i reduir el nombre de respostes de NS/NC aplicant millores en la comunicació.


7.- Quins horaris d'inici considereu més adequats per fer les reunions de pares, mares, conferències, xerrades..



Valoració (7):

La valoració de les respostes en aquesta pregunta és fa molt difícil per la diversitat d'opinions recollides. La pregunta es va plantejar per tal de millorar en el possible la participació de les famílies en les reunions i activitats organitzades.

Sorgeixen dubtes raonables sobre si la pregunta s'ha entès en el sentit que es va plantejar i ens obliga a tornar a fer una recollida d'opinions clarificant millor si s'escau l'objectiu que cerquem.

	ENQUESTA SATISFACCIÓ FAMÍLIES ESCOLA ÀURIA	Data:	2015
		Pàgina:	7 de 8

8.- Quins aspectes de l'escola valoreu més positivament :

1. En general les famílies valoren l'atenció que reben els alumnes i el tracte a les famílies .
2. La qualitat de la relació família-escola pel que fa a la comunicació, la informació i també el suport.
3. El tracte individualitzat que es dona entre els tutors i tutores i els alumnes.
4. L'atenció dels monitors de transport.
5. L'ajuda que rep la família en relació a les preocupacions i problemes.
6. En general les famílies estan contentes amb professorat i monitors.
7. Es valora l'atenció professional i el treball d'atenció als alumnes i les seves famílies.
8. Les facilitats per accedir al transport i menjador
9. El conjunt global: el tracte humà de tothom, professionals, monitors i personal administratiu.

Valoració (8):

S'ha recollit i ordenat les aportacions lliures que algunes famílies han fet a la pregunta plantejada, la majoria de les aportacions fan referència al tracte que reben les famílies i els seus fills i filles per part dels professionals .


9.- Quins aspectes de l'escola creieu que caldria de millorar

1. Instal·lacions
2. Sortides i colònies
3. El pati de l'escola
4. La comunicació i informació a les famílies
5. L'esplai
6. Activitats complementaries: piscina, cavalls
7. El menú
8. Augmentar els professionals en general
9. Activitats de suport als pares, més tard
10. La intensa calor que fa a les aules del primer pis
11. Extraescolars i monitoratge en general
12. Rutes de transport
13. El menjador
14. Servei de transport
15. Més serveis de material
16. Més monitors a l'hora del pati
17. Exigir més als alumnes de nivell

Valoració (9):

En aquesta pregunta trobem que hi ha aspectes que s'han tractat al llarg de l'enquesta i s'han valorat positivament, i que ara surten com a millores, per tant, caldrà continuar amb el treball per assolir aquestes demandes:

Les respostes aportades ens obliguen a Comunicar i informar millor a les famílies, sobre aspectes com els ratis de professionals / alumnes, que és una observació reiterada, i per tan una percepció que algunes famílies tenen. Es pot tractar d'un desconeixement sobre els estàndards que marca el Departament d'Ensenyament i que l'Escola assoleix amb escriuix, per això caldrà plantejar-se aquest tema com una prioritat.

	ENQUESTA SATISFACCIÓ FAMÍLIES ESCOLA ÀURIA	Data:	2015
		Pàgina:	8 de 8

Altres aportacions referides a les instal·lacions i material, han de ser tingudes en compte per tal de continuar millorant i invertint en l'equipament i comunicant les actuacions adequadament a les famílies.

La millora en els serveis i activitats : menjador, transport, sortides, extraescolar, colònies etc., és un principi bàsic que anima l'entitat APINAS ha plantejar aquesta enquesta en un objectiu general de Millora continua de la qualitat i per això ens obliga a continuar en aquest esforç i cercar major satisfacció de les famílies.

10.- Observacions:

1. Els casos de nens agressius
2. Buscar formes de subvencionar menjador i transport ja que la beca que es demana és la mateixa que es necessita per fer teràpies i no es pot demanar doble.
3. Millorar el menú de menjador
4. No es possible que a Vallbona d'Anoia el bus no faci parada i a la resta de poblacions en faci fins a 5 min
5. El nen comenta que depèn del torn de menjador ja no queda quasi menjar
6. El casal d'estiu és molt car, moltes famílies no podem pagar-lo i els nens necessiten anar-hi
7. No em sembla just que el transport no arribi a certes poblacions
8. S'hauria d'escoltar més als pares i no posar sempre excuses
9. Posar reforç a les aules per estar amb tots els nens i facilitar la seva atenció
10. Dificultat en ocasions per articular les hores d'entrada (entre hores) entre escola i CRAE
11. Estoy contento con el progreso de mi hijo
12. Yo y mi hijo estamos muy contentos

Valoració (10):

Algunes de les observacions finals que es recullen en aquest punt tenen un clar caràcter de propostes de millores i així hauran de ser recollits per els responsables de qualitat i La Direcció del centre, (exemple : "Millorar el menú de menjador", "Posar reforç a les aules per estar amb tots els nens i facilitar la seva atenció", etc..)

Altres observacions són clarament una queixa i/o suggeriment i han de tenir aquest tractament per tal de proposar solucions i/o explicar i comunicar adequadament les nostres limitacions, (exemple: "El nen comenta que depèn del torn de menjador ja no queda quasi menjar", "El casal d'estiu és molt car, moltes famílies no podem pagar-lo i els nens necessiten anar-hi", "No em sembla just que el transport no arribi a certes poblacions", "S'hauria d'escoltar més als pares i no posar sempre excuses", etc..)

En tot cas, es tracta d'aportacions que un cop valorades totes elles, hauran de donar pas a unes respostes en les accions de millora i en la gestió general de la comunicació i informació.