

**Elaboració d'un
qüestionari per
avaluar el grau de
satisfacció de les
famílies en relació
amb el servei
educatiu en un
institut d'educació
secundària**

Joan Antoni Sancho
Castañer
*Llicenciat en
Psicologia.
IES Son Pacs*

Educació i Cultura
(2001), 14:
201-211

Elaboració d'un qüestionari per avaluar el grau de satisfacció de les famílies en relació amb el servei educatiu en un institut d'educació secundària

Joan Antoni Sancho Castañer
Llicenciat en Psicologia. IES Son Pacs

Resum

Dins el món de l'educació, la millora de la qualitat de l'ensenyament és una preocupació constant dels diferents estaments involucrats en els processos d'aprenentatge. La qualitat, en un sentit molt ample del terme, inclou molts aspectes que envolten i sobrepassen el marc estricte de l'aula. Un d'aquests és el que fa referència a uns dels beneficiaris del sistema educatiu: els pares i les mares de l'alumnat. A partir d'una breu introducció al model europeu elaborat per l'EFQM (Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat), en el qual s'ha d'emmarcar l'experiència, s'explica la tasca concreta d'elaboració i utilització d'un qüestionari per saber el grau de satisfacció de les famílies respecte al servei educatiu d'un institut d'educació secundària, com també els resultats i inconvenients que s'hi han detectat.

Abstract

In the world of Education, the improvement of the quality of teaching is a constant worry for the different classes involved in the processes of apprenticeship. The quality, in the wide sense of the term, includes many aspects that surround and exceed the beneficiaries of the Education System, the Fathers and Mothers of the Student Body. Apart from a brief introduction of European standards prepared by the EFQM (European Foundation for Quality Management), in which there is an immersion of experience, explaining the concrete work of production and utilization of a questionnaire to find out the degree of satisfaction of the families with the Educational Service from a Secondary School, as well as the results and obstacles detected.

Introducció

Ja fa uns anys que, per designació del Ministeri d'Educació (MEC), es va iniciar a l'institut d'educació secundària Son Pacs un projecte experimental d'implantació del Model Europeu de Gestió de Qualitat.

L'inici d'aquest model parteix de l'EFQM (Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat), organisme que l'any 1988 es va constituir amb catorze companyies importants d'Europa i que actualment està format per més de 700 membres amb grans multinacionals, petites empreses, universitats, etc. La tasca més coneguda de l'EFQM va ser el disseny del Model Europeu de Qualitat, que permet fer un diagnòstic del nivell de qualitat d'una

institució, empresa, etc., però amb la particularitat que no dona cap mètode per seguir ni prioritza cap actuació. El model centra l'atenció en nou elements, amb un pes específic de cada element en la gestió de la qualitat. Exemples d'elements són la planificació i la programació, els recursos, els processos, l'impacte en la societat, etc.

Els nou criteris estan agrupats en dos conjunts: agents facilitadors, que són elements que reflecteixen els resultats i, resultats pròpiament dits, que són elements que descriuen el que ha aconseguit o el que va aconseguint la institució. Les definicions o els aspectes claus del model serien determinats sobretot pel concepte d'*autoavaluació*, entès com l'examen global, sistemàtic i regular de les activitats i els resultats d'un centre comparats amb un model de Qualitat Total a la Gestió, com pot ser el Model Europeu. L'autoavaluació permet als centres discernir clarament què és el que funciona, el que va bé, és a dir, el que es denomina punts forts, i el que no va tan bé o punts febles, que el model denomina àrees de millora. Amb això el que es tracta és de concretar accions planificades i fer un seguiment del progrés realitzat. Amb la utilització dels nou criteris s'intenta examinar l'avançament del centre cap a la millora contínua.

Un dels nou criteris, concretament el número 6, segons l'adaptació feta per als centres docents pel MEC (BOE 17 de febrer de 1999), és el que fa referència a la satisfacció dels beneficiaris del servei educatiu concretat en la percepció que tenen els pares i les mares dels alumnes de la formació que dispensa el centre educatiu, de la qualitat dels seus serveis i de la relació que hi tenen.

Mètode

Objectius

A partir del que s'ha exposat als punts introductoris anteriors, l'objectiu específic era l'elaboració d'un instrument que, d'una manera ràpida, senzilla i el més fiable possible, ens permetés detectar quina era la percepció, l'opinió o el nivell de satisfacció de les famílies respecte a diferents aspectes del centre, ja fossin generals o específics, de manera que, una vegada obtingudes les respostes i una vegada analitzades, es pogués elaborar un pla d'actuacions per millorar els diferents aspectes que havien tingut una puntuació menys alta, un nivell de satisfacció més baix o segons la terminologia del model: incidit sobre les àrees de millora.

Instrument

A partir d'un model del Ministeri d'Educació disponible a la seva pàgina d'Internet (<www.pntic.mec.es/calidad>) un dels grups de treball del centre va elaborar un qüestionari tipus escala Likert. Es varen retirar diferents preguntes, altres s'adaptaren a les característiques del centre o a allò que realment volíem detectar. Es va reduir de manera que sols hi hagués vint ítems i fos més «assequible», més fàcil de contestar. Tots els ítems es varen redactar de manera positiva. Es definiren tres opcions de resposta (en desacord, poc d'acord i totalment d'acord) sense cap opció neutra i els ítems varen quedar establerts de la manera següent:

1	Estau satisfets de la manera com es troben els vostres fills/es dins el centre
2	Estau satisfets de l'atenció que reben de la tutoria
3	Estau satisfets del clima general del centre
4	Estau satisfets amb les activitats extraescolars que organitza l'institut
5	Estau satisfets amb les instal·lacions del centre (aules, jardí, zona esportiva)
6	Estau satisfets dels serveis complementaris (bar, autocar)
7	Rebeu orientació sobre la manera com han d'estudiar els vostres fills/es i sobre la seva futura vida professional i acadèmica
8	Estau informats sobre les activitats que es realitzen al centre i sobre els serveis complementaris que s'hi donen
9	Estau informats sobre horaris, períodes vacacionals i entrega de notes
10	Sabeu a qui cal dirigir-se en cas d'expressar una queixa, exposar suggeriments o sol·licitar informació
11	L'horari d'atenció als pares/mares és suficient
12	Hi ha comunicació còmoda i fluida entre família i professorat
13	Es respon amb rapidesa per part del personal no docent del centre (secretaria, consergeria) a les necessitats de les famílies
14	La documentació que rebeu sobre el que succeeix al centre és suficient i adient
15	Participau a la reunió col·lectiva de pares/mares de principi de curs
16	Us entrevistau amb el/la tutor/a o els professors/es dels vostres fills/es quan ho considereu necessari
17	Pensau que seria interessant tenir la possibilitat de participar en més reunions informatives
18	Controlau els deures i les notes dels vostres fills/es
19	Estau d'acord a participar en activitats per als pares/mares organitzades per l'APA o per l'institut
20	Col·laborau i participau en els estudis dels vostres fills/es

Les qüestions plantejades intenten detectar diferents aspectes, que en una aproximació d'estructuració es poden classificar en:

- a) Ítems que fan referència a la percepció general dels pares i de les mares del clima social o de l'ambient de l'institut (1 i 3).
- b) Ítems en relació amb la satisfacció de les activitats extraescolars, instal·lacions i amb els serveis complementaris (4, 5 i 6).
- c) Ítems que esbrinarien la satisfacció amb les relacions directes que tenen les famílies amb el centre, com és ara la funció tutorial i el contacte amb el personal no docent (2, 11, 12 i 13).
- d) Ítems sobre la satisfacció amb la informació que es té o que es rep del centre (7, 8, 9 i 14).
- e) Ítems que indiquen grau d'implicació i participació que es té o que es rep del centre (7, 8, 9 i 14).
- f) Ítems que denoten actituds dels pares i de les mares davant els estudis dels seus fills i filles (18 i 20).

El qüestionari presentat a les famílies incloïa a la primera pàgina una petita introducció amb una explicació del seu objectiu, instruccions perquè el retornassin al centre i unes paraules per afavorir la participació, fent referència, també, al caràcter d'anonimat de les respostes.

D'altra banda, també s'hi demanava la indicació del lloc de residència i el nivell educatiu de l'alumne, perquè possibilitava fer una distinció més acurada, que podia permetre detectar diferències i a la vegada planificar actuacions molt específiques per a una zona de residència concreta de procedència de l'alumnat (exemple: planificar una actuació sols amb els pares i les mares de Valldemossa) o per a un nivell específic (exemple: sols per als pares i les mares dels alumnes de 2n. d'ESO).

Per acabar, la part de baix de la primera pàgina estava dissenyada de tal manera que es pogués tallar per la línia de punts on s'havia d'escriure el nom de l'alumne i també el seu grup.

Procediment

El qüestionari va ser repartit curs per curs per membres de l'equip directiu per afavorir la participació. L'alumnat havia d'entregar després d'alguns dies al tutor o a la tutora la part de baix retallada i signada pels pares o per les mares, de manera que hi hagués constància que havia arribat a les famílies. Després els pares que el volien contestar, un cop emplenat, el ficaven dins un sobre, que també s'havia repartit, i l'alumnat el podia dipositar a la consergeria del centre. Per entregar-ho, tenien un termini d'uns deu dies.

Subjectes

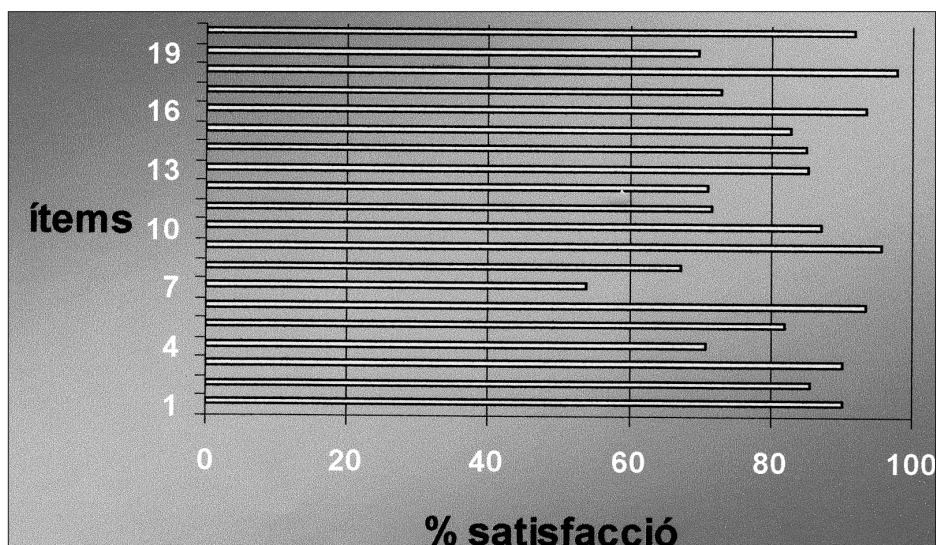
El qüestionari va ser repartit entre tot l'alumnat del centre (aproximadament 630 alumnes), de manera que abordava els diferents nivells educatius que s'hi impartien: educació secundària obligatòria (ESO), batxillerat LOGSE (BAT) i formació professional (FP), corresponent tant a la iniciació professional, com als cicles formatius de grau mitjà i superior.

La franja d'edat era determinada pels diferents nivells educatius i estava compresa com a norma general entre els 12 i els 18 anys. S'ha d'indicar que al qüestionari no es demanava ni l'edat ni el sexe de l'alumnat afectat.

Ja des de l'inici no es va plantejar realitzar un mostratge de tota la població, perquè es partia d'experiències de consultes anteriors en què s'havia usat aquest procediment i se sabia que la participació no era elevada. Per tant, fer una mostra implicava automàticament una disminució dels qüestionaris i hi havia el perill que el poc nombre de respostes obtingudes no ens permetés realitzar cap tipus d'anàlisi ni d'inferència.

Resultats

Els resultats globals de tots els ítems (gràfic 1), indiquen un alt nivell de satisfacció general amb les qüestions plantejades i l'objecte de l'estudi, ja que totes les respostes superen amb escreix el 50%, sumant les opcions de satisfacció amb la qüestió plantejada representades per les respostes «d'acord» o «totalment d'acord». A causa de la diversitat d'aspectes que comprenen les preguntes (actituds, percepció general, etc.), l'anàlisi global no permet assolir l'objectiu establert, de manera que per poder esbrinar quins són els aspectes amb puntuació més baixa o àrees de millora, però no sols això, sinó que, a més, permetin algun tipus d'actuació, se n'ha de fer una anàlisi més detallada.



Gràfic 1. Resultats globals de tots els ítems.

Analizant els resultats, segons la taula 1 que s'inclou a l'annex, i a partir de l'estructuració indicada als apartats previs en els quals s'analitza l'instrument utilitzat, es pot destacar el següent:

a) La percepció general dels pares i de les mares del clima social o ambient de l'institut és extraordinàriament positiva, amb una mitjana del 90,1% de satisfacció en els ítems corresponents. Aquests resultats podrien considerar-se uns indicadors de la imatge exterior del centre en vista a les famílies.

b) Les instal·lacions reben una puntuació elevada i els serveis complementaris (bar, autocar) també, però encara que sigui també elevada, hi ha una disminució de la satisfacció en les activitats extraescolars.

c) Per a les relacions, el contacte directe de les famílies amb el centre, concretat en la funció tutorial o en la resposta del personal no docent, la puntuació és positiva, malgrat que probablement seria interessant augmentar l'horari d'atenció als pares.

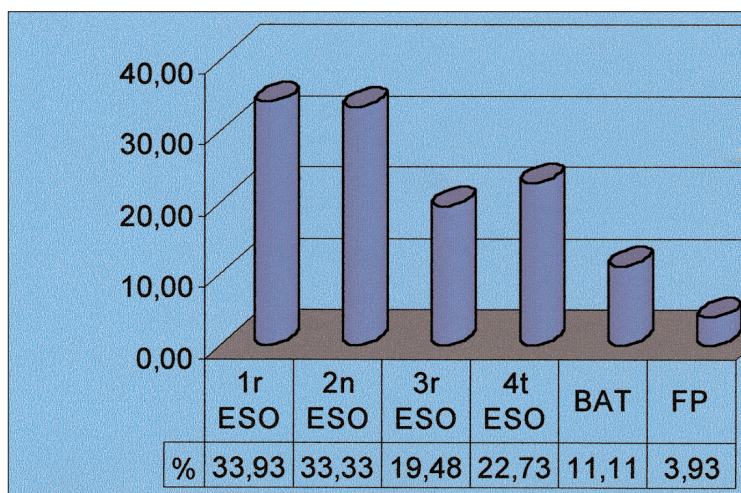
d) La informació de la qual disposen les famílies sobre les activitats del centre o l'oferta de serveis complementaris és molt positiva, ara bé, sembla que és molt millorable la informació de la qual voldrien disposar sobre la manera com han d'estudiar els alumnes o sobre les possibilitats de la seva vida acadèmica o laboral posterior.

e) Les respostes que impliquen actitud positiva de compromís de participació (reunions informatives, activitats, etc.), obtenen uns resultats positius, malgrat que, com s'explicarà posteriorment, tenen un biaix considerable.

f) Els pares i les mares que contesten el qüestionari fan un seguiment molt acurat de tot el relacionat amb les actuacions acadèmiques dels seus fills i de les seves filles. No obstant això, es pot considerar aquest resultat com a molt positiu i beneficiós per a la millora del rendiment dels alumnes. Aquestes dades, com s'indicarà posteriorment, no es poden generalitzar i no representen, desgraciadament, l'actuació de la majoria de les famílies de tot l'alumnat segons la percepció i constatació diària del professorat.

Pel que fa referència a la participació, es varen contestar exactament cent qüestionaris, tenint en compte que s'havien enviat a 630 famílies, el nivell de participació global va ser del 15,8%. Analitzant la participació per nivells educatius (gràfic 2), s'observa que els pares i les mares dels nivells inferiors de l'educació secundària obligatòria (1r. i 2n. d'ESO) són els qui més participen en la contestació del qüestionari, la qual cosa indica una implicació més elevada en tot el que fa referència als estudis dels seus fills i les seves filles. Aquest resultat, lògic i esperat, està motivat d'una part, perquè és l'alumnat de menys edat i, consegüentment, amb una dependència més elevada dels pares i les mares, i de l'altra, perquè és en aquest nivell quan s'ha produït un canvi de centre, el pas d'un centre de primària a un institut, aspecte que sol produir una elevada preocupació a les famílies.

Als altres nivells es produeix una disminució de les respostes, també esperada, a mesura que augmenta el nivell educatiu i l'edat de l'alumne. Així ja en els nivells de secundària postobligatòria es dona una participació molt baixa, cosa que dificulta l'obtenció significativa de conclusions. Aquest ha estat un dels motius que ha fet que les concrecions d'intervencions s'hagin portat a terme sempre a partir dels resultats globals de cada ítem.



Gràfic 2. Participació per nivells educatius.

Revisió

S'ha d'estudiar com augmentar la participació, malgrat que en empreses privades es considera que una participació d'un 5% ja permet començar a treure conclusions, en canvi en altres experiències específiques i semblants del món educatiu, com pot ser el cas del projecte SAREKA del Departament d'Educació del Govern Basc, es considera raonable una participació superior al 50%.

Hi ha preguntes que necessiten una reestructuració, ja que a dins s'inclouen diferents aspectes. Un exemple seria la que demana a la vegada el nivell de satisfacció amb el bar i l'autocar (ítem 6), o la que demana si reben orientació sobre la manera com han

d'estudiar els seus fills i les seves filles i a la vegada si en reben sobre la seva futura vida professional i acadèmica (ítem 7).

S'ha detectat una necessitat de concretar les actuacions que determinen la resposta d'un ítem determinat (si el resultat d'un ítem varia, puja o baixa, a què és degut si, per exemple, no s'ha realitzat cap actuació específica).

S'ha de considerar la utilitat dels ítems que no permeten cap actuació o en què és difícil la concreció d'actuació.

Es produeix un biaix dels ítems que indiquen intenció de participació, ja que els pares que contesten són els qui realment són participatius (exemple a l'ítem 17: «Pensau que seria interessant tenir la possibilitat de participar en més reunions informatives»).

No hi ha ítems que facin referència a aspectes més específics de l'aprenentatge, com podria ser la satisfacció amb el nivell d'exigència del professorat, la percepció dels nivells assolits pel que fa al rendiment acadèmic, etc.

Conclusions

El qüestionari, malgrat totes les deficiències detectades, ha servit com a instrument per a l'avaluació i per al diagnòstic de diverses àrees, com també per conèixer el nivell de satisfacció general dels pares i de les mares amb la institució escolar.

El procés següent va ser la concreció en un pla de millora de diverses intervencions que s'han de realitzar per produir una millora en el funcionament de les àrees o temàtiques tractades. Una vegada produïda l'actuació, i després d'un temps prudencial, que en el nostre cas vàrem considerar de dos anys, es va tornar a diagnosticar la situació amb el mateix instrument, fet que va permetre realitzar una anàlisi comparativa de la situació.

Bibliografia

a) Pàgines web sobre el Model Europeu de Qualitat

<www.idi.es/qualitat>

<www.pntic.mec.es/calidad>

<www.xtec.es/fp/qual>

<www.euskadi.net/lanbidez/direccionfpc.htm>

<www.efqm.org>

<www.tqm.es>

b) Legislació sobre el Model Europeu del MEC

Resolució de 27 de maig de 1998 (BOE 2 de juny de 1998). Instruccions per a la implantació del Model Europeu de Gestió de Qualitat als centres docents.

Ordre de 14 de setembre de 1998 (BOE 2 d'octubre de 1998). Es crea el premi a la Qualitat en Educació.

Ordre de 21 de gener de 1999 (BOE 17 de febrer de 1999). Convoca el Premi a la Qualitat en Educació per al curs 1998-99.

Ordre de 8 març de 2000 (BOE 16 de març de 2000). Convoca el Premi a la Qualitat en Educació per al curs 1999-2000.

c) Tècniques d'investigació social

CLEMENTE DÍAZ, M. (coord.) (1992): *Psicología Social. Métodos y Técnicas de Investigación*. EUDEMA.

MORALES DOMÍNGUEZ, J. F. (1984): *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid, Paraninfo.

VISAUTA, B. (1989): *Técnicas de Investigación Social I: Recogida de datos*. Barcelona, PPU.

Annex

		1r. ESO	2n. ESO	3r. ESO	4t. ESO	Batx iller	FP	Tot
1	Estau satisfets de la manera com es troben els vostres fills/es dins el centre	68,4	100	93,3	95	84,2	100	<u>90,2</u>
2	Estau satisfets de l'atenció que reben de la tutoria	79	100	93,3	90	78,9	71,4	<u>85,4</u>
3	Estau satisfets del clima general del centre	76,5	100	85,7	95	84,2	100	<u>90,2</u>
4	Estau satisfets amb les activitats extraescolars que organitza l'institut	64,7	68,8	85,7	77,8	55,6	71,4	<u>70,7</u>
5	Estau satisfets amb les instal·lacions del centre (aules, jardí, zona esportiva)	73,7	95	86,7	89,5	61,1	85,7	<u>82</u>
6	Estau satisfets dels serveis complementaris (bar, autocar)	100	100	93,3	84,2	83,3	100	<u>93,5</u>
7	Rebeu orientació sobre la manera com han d'estudiar els vostres fills/es i sobre la seva futura vida professional i acadèmica	64,7	52,6	42,9	57,9	47,4	57,5	<u>53,8</u>
8	Estau informats sobre les activitats que es realitzen al centre i sobre els serveis complementaris que s'hi donen	82,4	73,7	73,3	72,2	68,4	33,3	<u>67,2</u>
9	Estau informats sobre horaris, períodes vacacionals i entrega de notes	100	100	93,3	100	94,7	85,7	<u>95,6</u>
10	Sabeu a qui cal dirigir-se en cas d'expressar una queixa, exposar suggeriments o sol·licitar informació	79	100	92,9	90	89,5	71,4	<u>87,1</u>
11	L'horari d'atenció als pares/mares és suficient	68,4	70	57,2	75	73,7	85,7	<u>71,7</u>
12	Hi ha comunicació còmoda i fluida entre família i professorat	61	84,2	73,3	76,5	73,7	57,2	<u>71</u>
13	Es respon amb rapidesa per part del personal no docent del centre (secretaria, consergeria) a les necessitats de les famílies	90	90,5	71	90,9	87,5	81,8	<u>85,3</u>
14	La documentació que rebeu sobre el que succeeix al centre és suficient i adient	90	72,7	63,6	92,2	100	91,7	<u>85</u>
15	Participau a la reunió col·lectiva de pares/mares de principi de curs	91	66,6	72,3	100	100	66,7	<u>82,8</u>
16	Us entrevistau amb el/la tutor/a o els professors/es dels vostres fills/es quan ho considereu necessari	91	86,4	90,8	100	100	91,7	<u>93,3</u>
17	Pensau que seria interessant tenir la possibilitat de participar en més reunions informatives	90	57,1	90,6	66,7	75	58,3	<u>73</u>
18	Controlau els deures i les notes dels vostres fills/es	100	96,7	90,6	100	100	100	<u>97,9</u>
19	Estau d'acord a participar en activitats per als pares/mares organitzades per l'APA o per l'institut	83,3	72,2	73,3	84,2	47,4	57,1	<u>69,6</u>
20	Col·laborau i participau en els estudis dels vostres fills/es	100	91,3	75,8	100	100	83,3	<u>91,7</u>

Taula 1. Resultats per nivells educatius.