

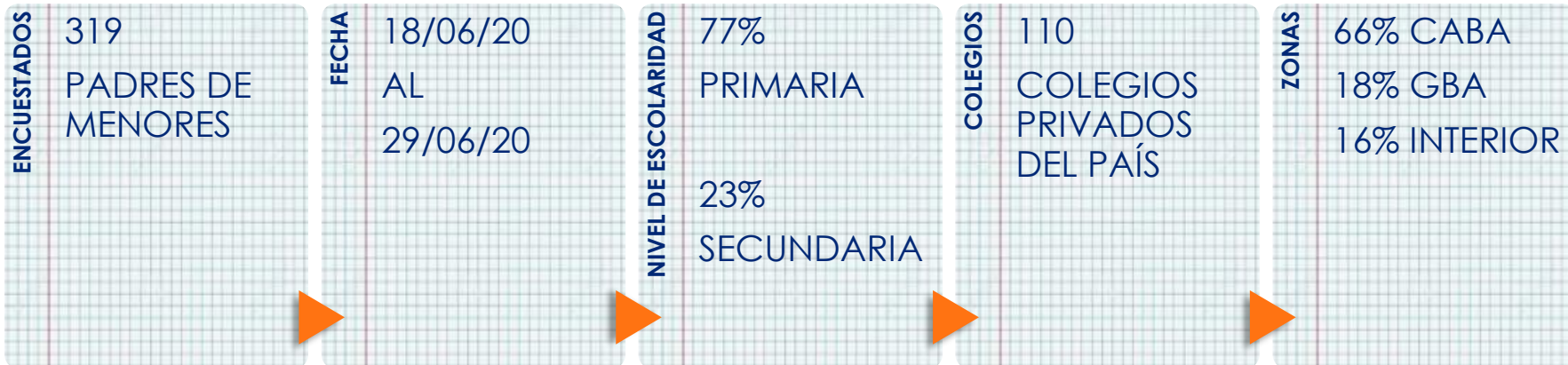
EXPERIENCIA HOMESCHOOLING

JULIO del 2020



RADIOGRAFÍA DE LA MUESTRA

Desde Lukkap, intentamos acercarles algunos aprendizajes de la experiencia Homeschooling a las Organizaciones Educativas, aplicando nuestra metodología de medición de Customer & Employee experience.



¿QUÉ MOMENTOS HEMOS MEDIDO?

Hemos trazado un **Journey** de la **Experiencia Homeschooling** basándonos en los momentos clave y en los hechos que deberían suceder en cada uno.

5 momentos clave de relación

EXPERIENCIA HOMESCHOOLING

Mis clases
online



Mis tareas



Comunicaciones



Momentos
formales



Pago de
aranceles



¿QUÉ METODOLOGÍA HEMOS USADO?

1.

Identificamos los momentos más relevantes en la relación

ETAPAS Y MOMENTOS DE RELACIÓN



2.

En cada momento, medimos los hechos y las percepciones que reflejan la experiencia diseñada

HECHOS
OBJETIVOS QUE VIVEN LOS PADRES



PERCEPCIONES
SUBJETIVAS QUE SIENTEN LOS PADRES



3.

Obtenemos las sensaciones y la Experiencia

SENSACIONES
GENERADAS EN LOS PADRES



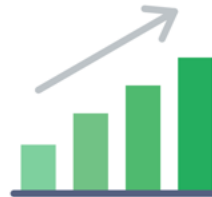
EXPERIENCIA WOW
GENERADAS EN LOS PADRES



4.

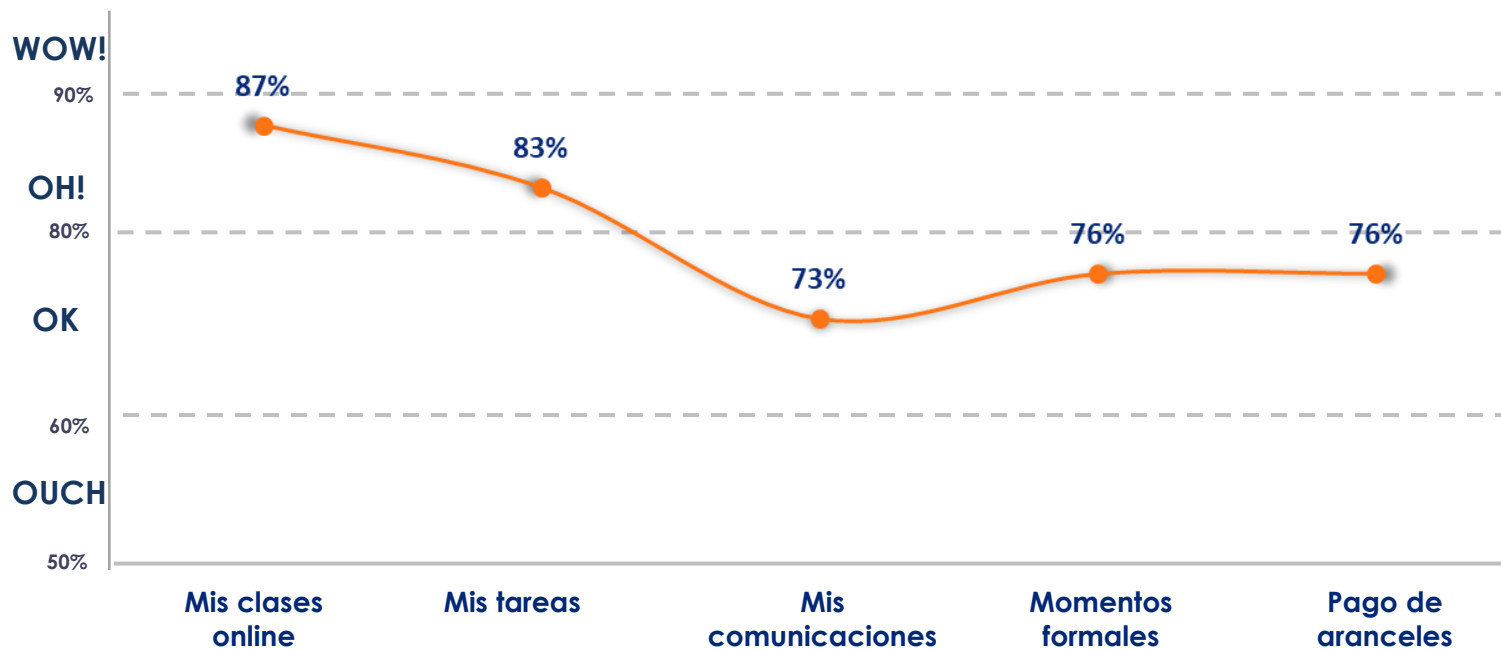
Identificamos el impacto en los KPI's clave para la institución

CONSECUENCIAS
EN LOS PRINCIPALES KPI's



EXPERIENCIA HOMESCHOOLING

- En general, la experiencia **Homeschooling es adecuada** y por momentos sorprendente (Clases on line / Mis tareas)
- El 80% de los hechos positivos medidos en la experiencia se cumplen.



Cumplimiento de la experiencia (*)

80%

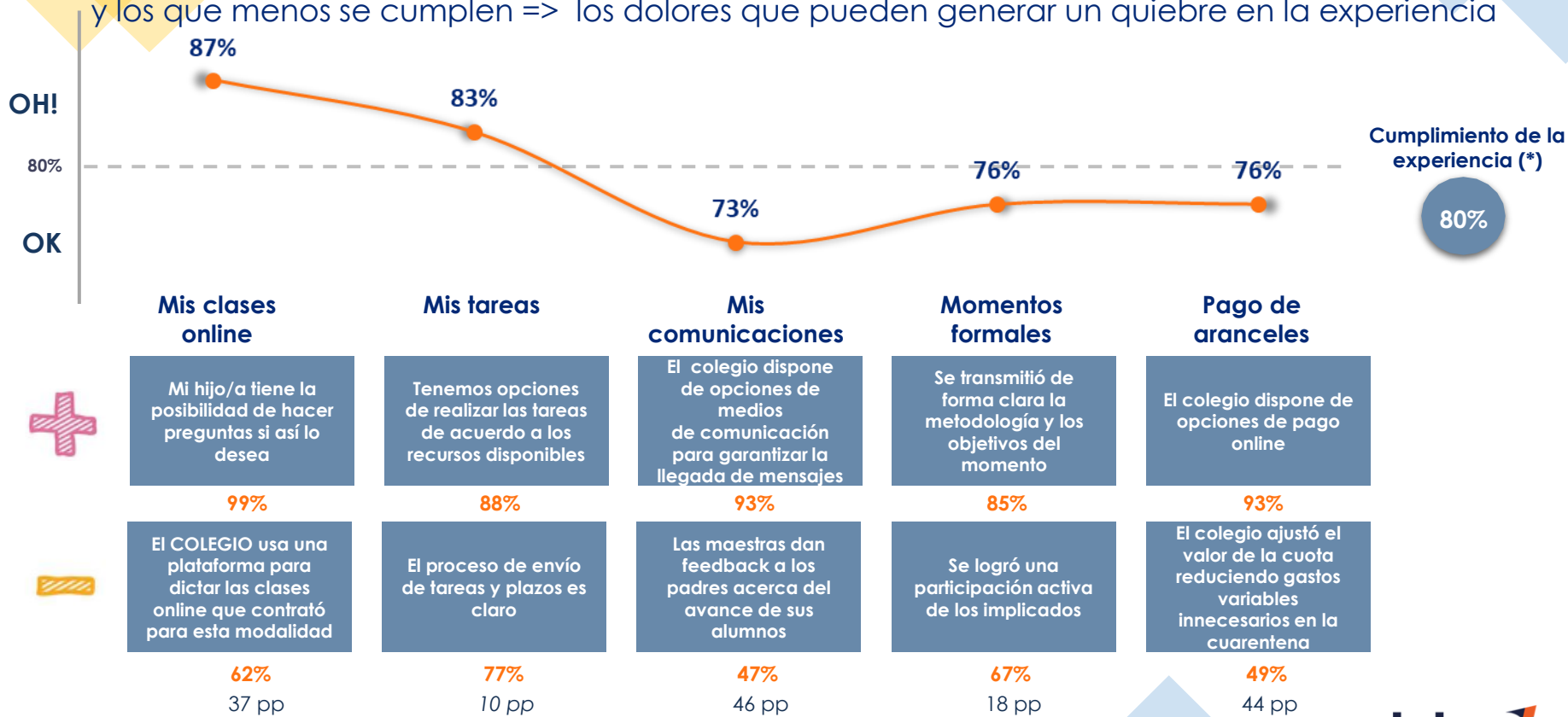
(*) % De cumplimiento de hechos positivos

*Base: 319 respuestas de padres de niños en escolaridad privada (primaria y secundaria) - 110 colegios - Arg 18.06.20 al 29.06.20

LA EX SE CONSTRUYE HECHO A HECHO

Momento a momento.

Los hechos positivos que más se cumplen en cada momento => lo que estamos haciendo bien!,
y los que menos se cumplen => los dolores que pueden generar un quiebre en la experiencia



Cumplimiento de la experiencia (*)

80%



(*) % De cumplimiento de hechos positivos

*Base: 319 respuestas de padres de niños en escolaridad privada (primaria y secundaria) - 110 colegios - Arg 18.06.20 al 29.06.20

EXPERIENCIA HOMESCHOOLING

Las percepciones que se transmiten momento a momento.

Las mismas fueron evaluadas en escala del 1 al 10, destacándose el esfuerzo del docente en lograr la motivación en las clases virtuales y la flexibilidad del colegio ante la situación particular de cada familia.

A mejorar: generar una percepción de mayor cercanía y acompañamiento en el momento de pago de la cuota.

Mis clases online



Mis tareas



Mis comunicaciones



Momentos formales



Pago de aranceles



6,9

Siento que durante las clases mi hijo/a se logra conectar con los docentes

7,6

¿Cuánto esfuerzo sientes que dedica el docente para lograr la motivación y atención de la clase?

7,6

Siento que el colegio entiende las diferentes situaciones familiares y es flexible con las tareas

7,2

El colegio escucha las necesidades de las familias y se muestra flexible

7,2

La comunicación con el colegio es eficiente: los mensajes llegan y son claros

6,3

Siento que se logró cumplir de forma remota con el objetivo del momento al igual que si hubiera sido presencial

6,1

Siento que el colegio antepone la educación de los niños antes que la ganancia económica

6,1

Siento que el colegio acompaña a las familias con una situación financiera ajustada por este contexto

¿QUÉ EMOCIONES TRANSMITE LA EX HOMESCHOOLING?

Se destaca la oportunidad de trabajar especialmente la confianza en el aprendizaje y la personalización.



ORGULLO

Siento orgulloso por pertenecer a esta comunidad educativa

7,1



PERSONALIZACIÓN

Siento que en el colegio tengo un trato personalizado de acuerdo a mis necesidades y preferencias

6,7



TRANSPARENCIA

Siento que el colegio es coherente entre lo que dice y lo que hace

6,9



AGILIDAD

Siento que el colegio adaptó de forma ágil sus actividades para avanzar de manera remota

7,1



CONFIANZA EN EL APRENDIZAJE

Siento que aún en cuarentena mi hijo esta avanzando en el aprendizaje

6,7

¿QUÉ MEDIDAS DE LOS INDICADORES OBTUVIMOS?

De los padres encuestados, el 14% está evaluando cambiar a su hijo/a el próximo año.
ESTAMOS A TIEMPO DE CAMBIAR SU EXPERIENCIA PARA EVITAR QUE ESTO SUCEDA!!



Cambio de colegio

14%

¿Estás pensando en cambiar de colegio a tu hijo/a en el próximo año?



Satisfacción

7,4

¿Cómo valorarías tu satisfacción global como padre de alumno del colegio?



NPS*

15

¿Con qué probabilidad recomendarías el colegio para los hijos de un amigo o familiar?

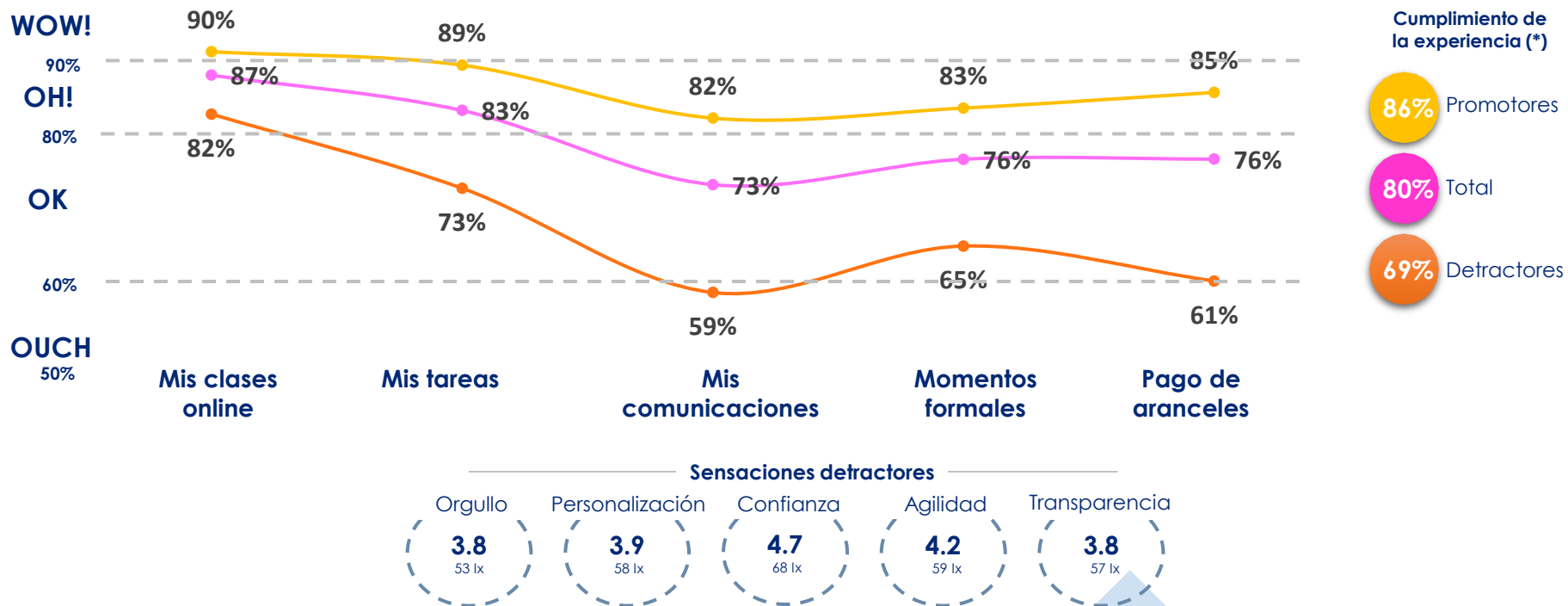
*** Puntajes:**

Promotores del 9 al 10
Neutros del 7 al 8
Detractores del 1 al 6

¿CÓMO ES LA EXPERIENCIA DE LOS DETRACTORES?

Análisis promotores Vs detractores y neutros

- Los momentos de "Mis comunicaciones" y "Pago de aranceles" son vividas como instancias de dolor en los padres detractores donde podemos accionar para fidelizarlos.



(*) % De cumplimiento de hechos positivos

*Base: 319 respuestas de padres de niños en escolaridad privada (primaria y secundaria) - 110 colegios - Arg 18.06.20 al 29.06.20

**PODEMOS AYUDARTE A CAMBIAR LA EXPERIENCIA
DE TU INSTITUCIÓN, LLAMANOS!**

Fernanda.caminos@pcglatam.com



www.lukkap.com