



RAPORT Z BADANIA

SATYSFAKCJI KLIENTÓW SZKÓŁ (RODZICÓW UCZNIÓW) W DZIERŻONIOWIE

**Badanie ankietowe przeprowadzone wśród Klientów UM
w dniach od 12 lutego do 12 marca 2012 r.**

Dzierżonów, kwiecień 2012 r.

Urząd Miasta w Dzierżoniowie przeprowadził Badanie Satysfakcji Klienta Zewnętrznego - klientów Szkół (rodziców uczniów). Ankiety zostały rozdane **370 Rodzicom.**

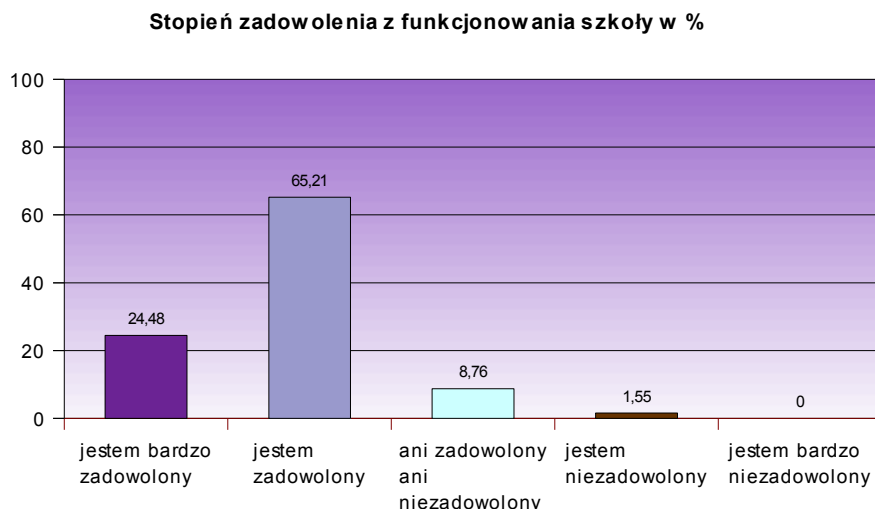
Celem głównym ankiety było zbadanie poziomu ogólnej satysfakcji rodziców uczniów ze sposobu funkcjonowania szkoły, a także uzyskanie opinii respondentów na temat stopnia zadowolenia w poszczególnych obszarach takich jak uprzejmość, fachowość, dostępność, warunki lokalowe, wyposażenie obiektów, bezpieczeństwo, poziom nauczania, a także innych uwag dotyczących pracy szkoły i jej funkcjonowania. W badaniu wzięło czynny udział 366 respondentów, co stanowi 92,38 % zwrotów ankiet.

Badaniem objęci zostali rodzice uczniów z następujących szkół w Dzierżoniowie:

TERMIN BADAŃ – 01.03.2011 – 31.03.2011

Nazwa szkoły	IŁOŚĆ ANKIET	KTO PRZEPROWADZIŁ ANKIETOWANIE
Szkoła Podstawowa nr 3	30	SZKOŁA
Szkoła Podstawowa nr 5	100	SZKOŁA
Szkoła Podstawowa nr 6	30	SZKOŁA
Szkoła Podstawowa nr 9	70	SZKOŁA
Gimnazjum nr 1	60	SZKOŁA
Zespół Gimnazjów nr 3	100	SZKOŁA
Zespół Szkół Sióstr Salezjanek	30	SZKOŁA
Razem Szkoły Gimnazjalne	420	

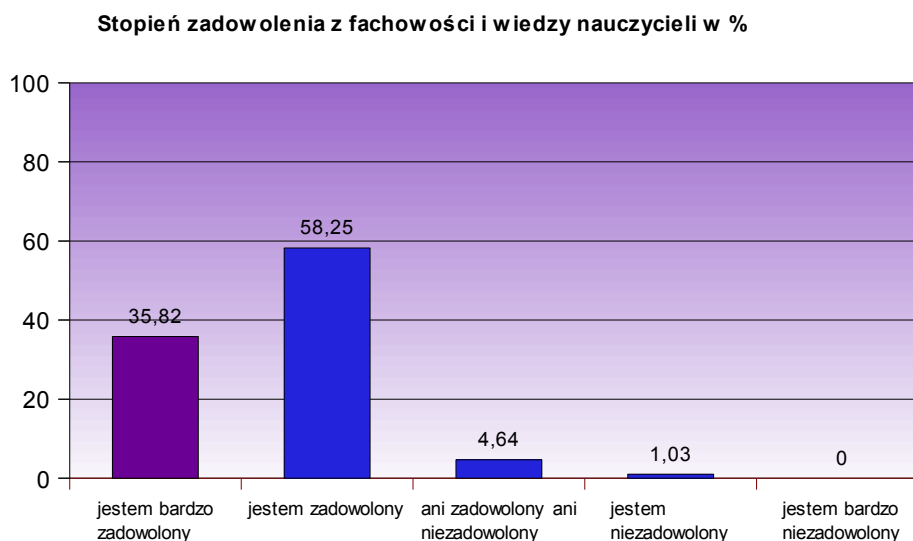
1. W pytaniu Nr 1 „Czy jest Pan/i zadowolony ze sposobu funkcjonowania szkoły?”



24,48 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 65,216 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 8,76 % osób zaznaczyło odpowiedzieć „ani zadowolony ani niezadowolony”. 1,55 % rodziców odpowiedziało, że są niezadowoleni.

Wniosek: Rodzice w przeważającej większości (89,691 %) są zadowoleni z funkcjonowania szkół. Szkoły osiągnęły bardzo dobry wynik w tym zakresie.

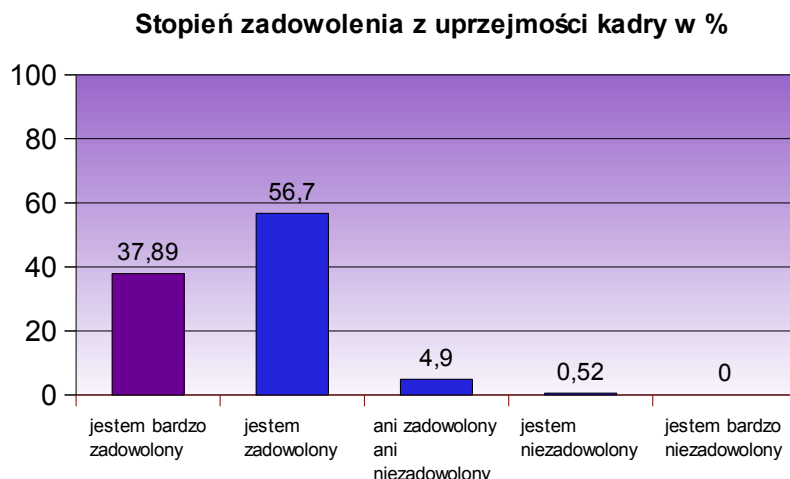
2. Pytanie Nr 2 „Czy jest Pan/i zadowolony z fachowości i wiedzy nauczycieli?”



94,07 % respondentów odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z fachowości i wiedzy nauczycieli w szkołach. 4,64 % Rodziców, zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”, 1,03 % zaznaczyło odpowiedź jestem niezadowolony i jestem bardzo niezadowolony.

Wniosek: Rodzice w przeważającej większości (94,07 %) są zadowoleni z fachowości i wiedzy nauczycieli.

3. W pytaniu nr 3 pytaliśmy Rodziców, czy są zadowoleni z uprzejmości kadry. Wyniki prezentujemy poniżej.



94,59 % Rodziców oceniło bardzo dobrze uprzejmość kadry, 4,9 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony” a 0,52 % Rodziców zaznaczył odpowiedź iż są niezadowoleni z uprzejmości kadry.

Wniosek: Z badania wynika, że większość Rodziców (94,59 %) jest zadowolona z uprzejmości kadry.

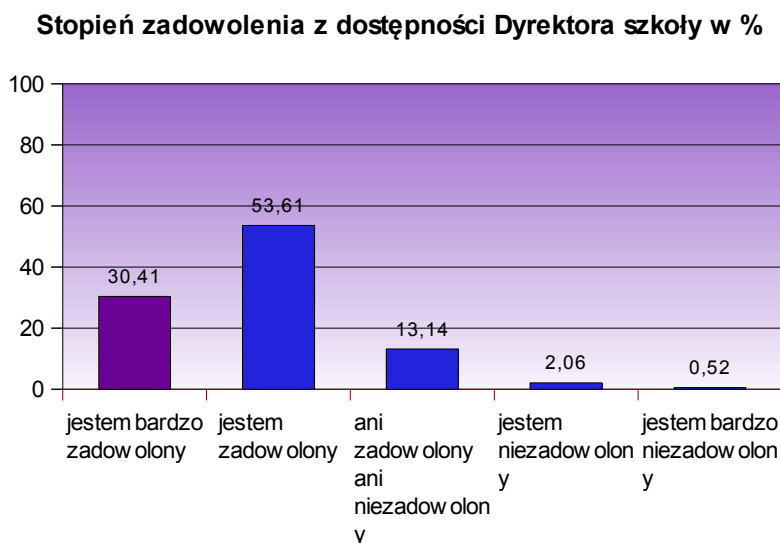
4. W pytaniu Nr 4 pytaliśmy o stopień zadowolenia z dostępności nauczycieli w szkołach.



92,27 % respondentów odpowiedziało, że są zadowoleni lub bardzo zadowoleni z fachowości i wiedzy nauczycieli w szkołach. 6,44 % Rodziców, zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. 1,03% odpowiedzi wskazuje na opinię badanych - „jestem niezadowolony”.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (92,27 %) są zadowoleni z dostępności nauczycieli.

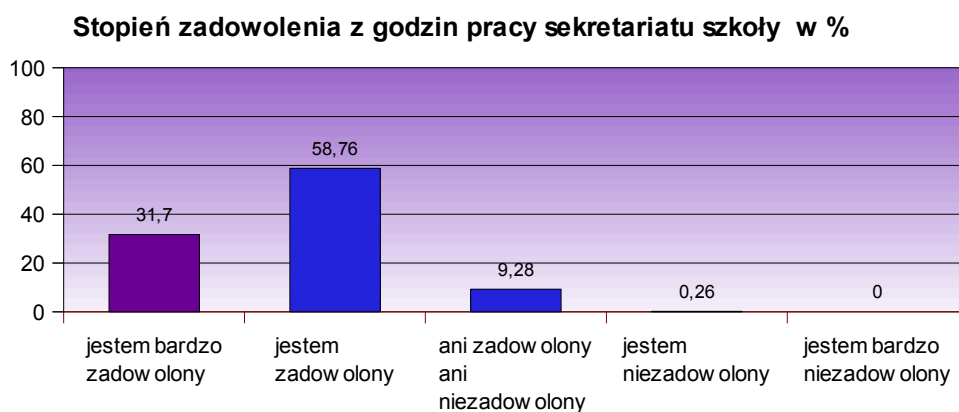
5. W pytaniu Nr 5 pytaliśmy Rodziców o stopień zadowolenia z dostępności Dyrektora Szkoły.



84,02 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z dostępności Dyrektora Szkoły. 13,14 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”. 2,58 % odpowiedzi „jestem niezadowolony”, czy „jestem bardzo niezadowolony”.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (84,02 %) są zadowoleni z dostępności dyrektora.

6. W pytaniu nr 6 pytaliśmy Rodziców, czy są zadowoleni z godzin pracy sekretariatu szkoły.



90,46 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z godzin pracy sekretariatów w szkołach. 9,28 % udzieliło odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 0,26 % ankietowanych wskazało odpowiedzi „jestem niezadowolony”.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (90,46 %) są zadowoleni z godzin pracy sekretariatu szkoły.

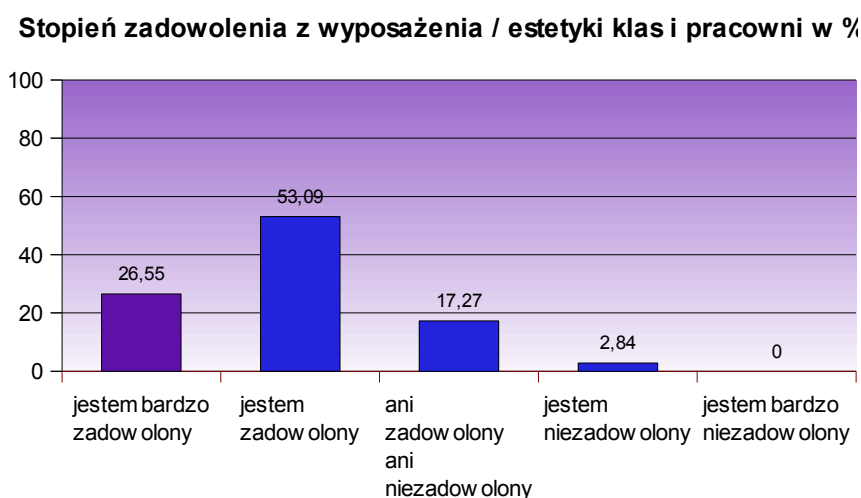
7. W pytaniu nr 7 pytaliśmy Rodziców czy są zadowoleni z warunków lokalowych szkoły.



87,89 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z warunków lokalowych. 7,22 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 4,39 % osób zaznaczyło odpowiedź, iż są niezadowoleni lub bardzo niezadowoleni.

Wniosek: W większości Rodzice są zadowoleni z warunków lokalowych szkoły.

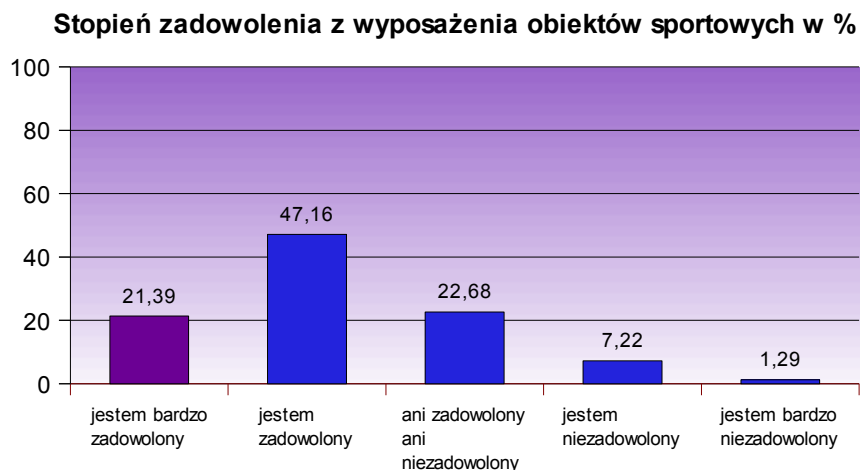
8. W pytaniu nr 8 pytaliśmy naszych Rodziców, czy są zadowoleni w wyposażenia, estetyki klas i pracowni w szkołach.



79,64 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z wyposażenia/estetyki klas i pracowni. 17,27 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 2,84 % Rodziców wskazało, iż są niezadowoleni, a 0,78 % udzieliło odpowiedzi, iż są bardzo niezadowolonych z wyposażenia/estetyki klas i pracowni.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (79,64 %) są zadowoleni z wyposażenia/estetyki klas i pracowni szkoły, jednakże jest niewielki (2,84 %) odsetek Rodziców, którym nie podoba się wyposażenie, estetyka klas i pracowni w szkołach.

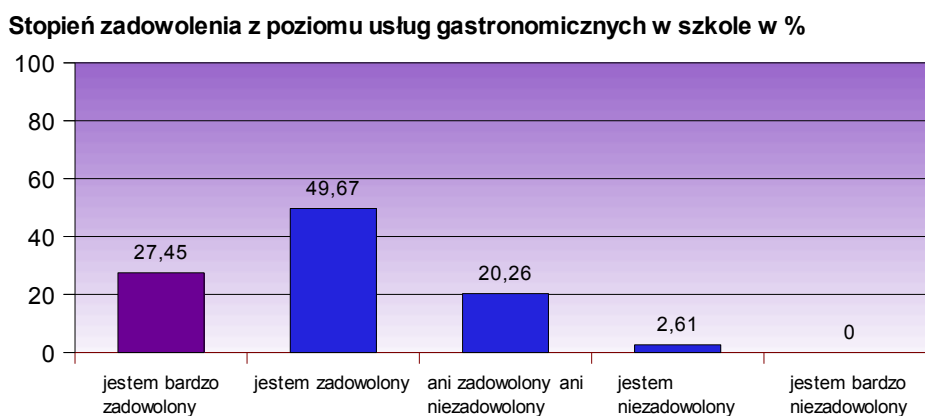
9. W pytaniu nr 9 pytaliśmy Rodziców, czy są zadowoleni z wyposażenia obiektów sportowych.



68,56 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z wyposażenia obiektów sportowych. 22,68 % Rodziców udzieliło odpowiedzi „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 8,51 % Rodziców udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni lub bardzo niezadowoleni z wyposażenia obiektów.

Wniosek: W większości Rodzice (68,56 %) są zadowoleni z wyposażenia obiektów sportowych szkoły. 8,51 % negatywnych wypowiedzi świadczy o tym, że baza sportowa szkół powinna być w dalszym ciągu doinwestowywana.

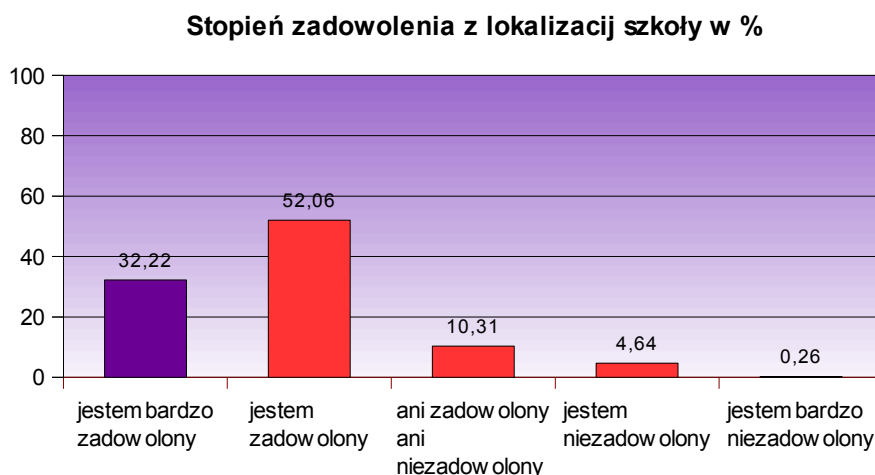
10. W pytaniu nr 10 prosiłymi naszych Klientów o wyrażenie opinii na temat poziomu usług gastronomicznych w stołówce szkolnej.



27,45 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 49,67 % odpowiedziało, że są zadowoleni, natomiast 20,26 % Rodziców zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Pozostałe 2,61 % udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni bądź bardzo niezadowoleni z poziomu usług gastronomicznych w stołówce szkolnej.

W 77,12 % Rodzice są zadowoleni z poziomu usług gastronomicznych w stołówce szkolnej. Duży odsetek (20,26 %) Rodziców zaznaczyło odpowiedzieć „ani zadowolony ani niezadowolony”. 2,61 % badanych deklaruje negatywny stosunek do usług gastronomicznych w szkole. Na to pytanie spośród 388 złożonych ankiet, odpowiedź udzieliło 153.

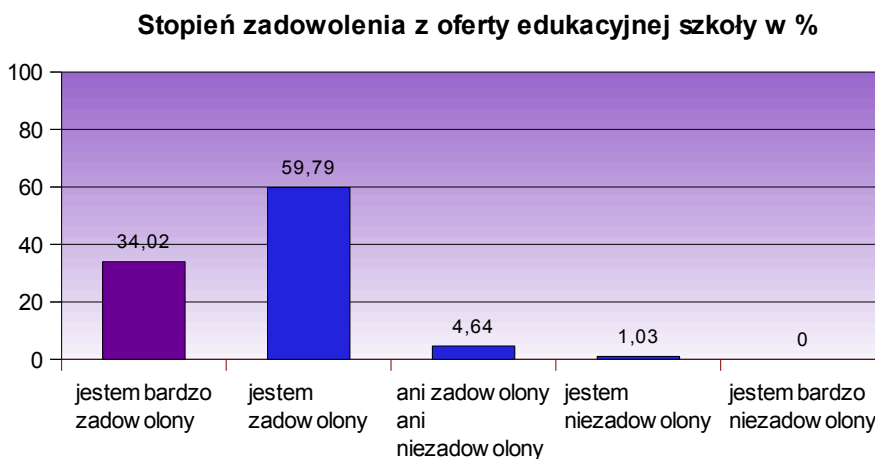
11. W pytaniu nr 11 prosiliśmy naszych Rodziców o wyrażenie opinii, czy są zadowoleni z lokalizacji szkoły.



84,28 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z lokalizacji szkoły. 10,31 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”, natomiast 4,9 % rodziców zaznaczyło odpowiedź, że są niezadowoleni z lokalizacji szkoły.

Wniosek: W przeważającej większości (84,24 %) Rodzice są zadowoleni z lokalizacji szkoły.

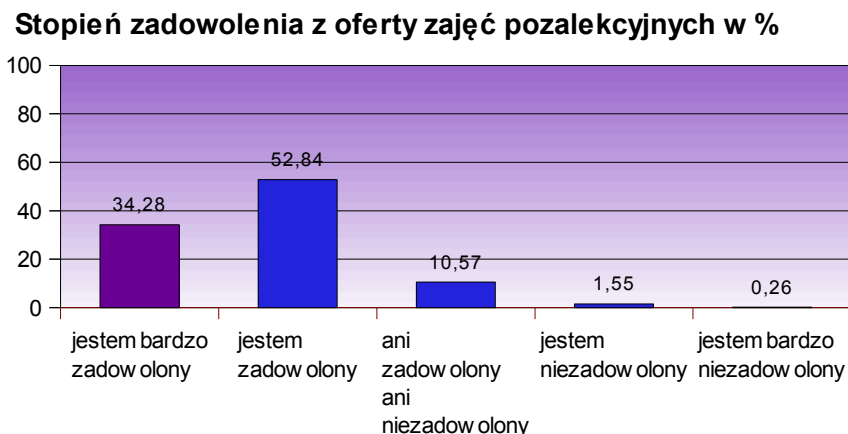
12. W pytaniu nr 12 pytaliśmy Rodziców czy są zadowoleni z oferty edukacyjnej szkoły.



93,81 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z oferty edukacyjnej szkoły, 4,64 % zaznaczyło odp. „ani zadowolony ani niezadowolony” a 1,03 % że są niezadowoleni.

Wniosek: Z badania wynika, że Rodzice w zdecydowanej większości (93,81 %) są zadowoleni z oferty edukacyjnej szkoły.

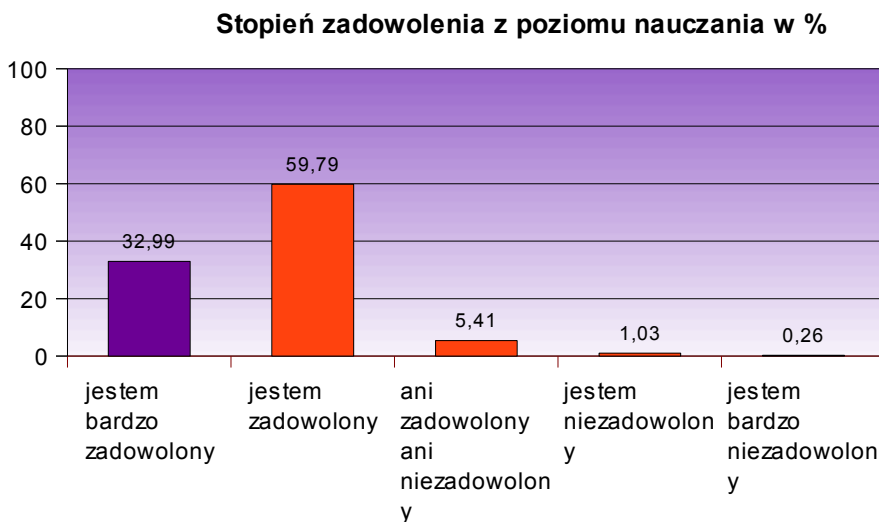
13. W pytaniu nr 13 prosiliśmy Rodziców o wyrażenie opinii na temat oferty zajęć pozalekcyjnych.



87,11 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z oferty zajęć pozalekcyjnych w szkołach, 10,57 % zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”, natomiast 1,81 % osób zaznaczyło odpowiedź, iż są niezadowoleni.

Wniosek: W większości (87,11 %) Rodzice są zadowoleni z oferty zajęć pozalekcyjnych w szkołach. Natomiast 10,57 % Rodziców, którzy zaznaczyli odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony” albo nie wie, że takie zajęcia w szkołach są, albo ich dzieci w tych zajęciach nie uczestniczą. Oferta zajęć pozalekcyjnych w szkołach jest bardzo bogata.

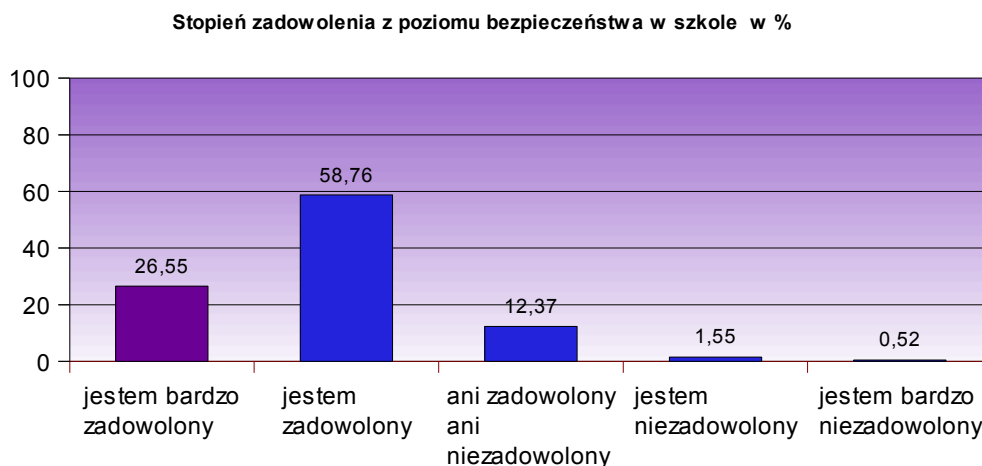
14. W pytaniu nr 14 pytaliśmy Rodziców, czy są zadowoleni z poziomu nauczania w szkole?



92,78 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 5,41 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 1,29 % zaznaczyło odpowiedź, iż są niezadowoleni.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (92,78 %) są zadowoleni z poziomu nauczania w szkole. Jest to wynik aż o 10 % wyższy niż w ubiegłym roku. W 2010 zadowolonych było 82% rodziców.

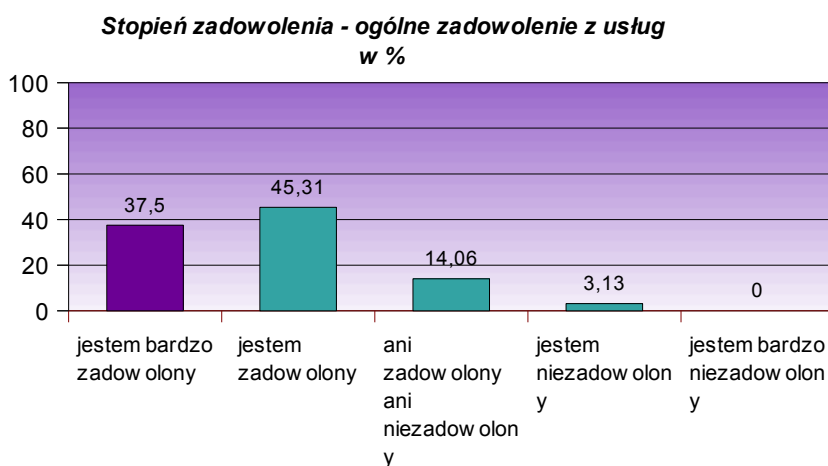
15. W pytaniu nr 15 pytaliśmy Rodziców, czy są zadowoleni z bezpieczeństwa w szkole?



85,31 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 12,37 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 2,07 % udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni z poziomu bezpieczeństwa w szkole.

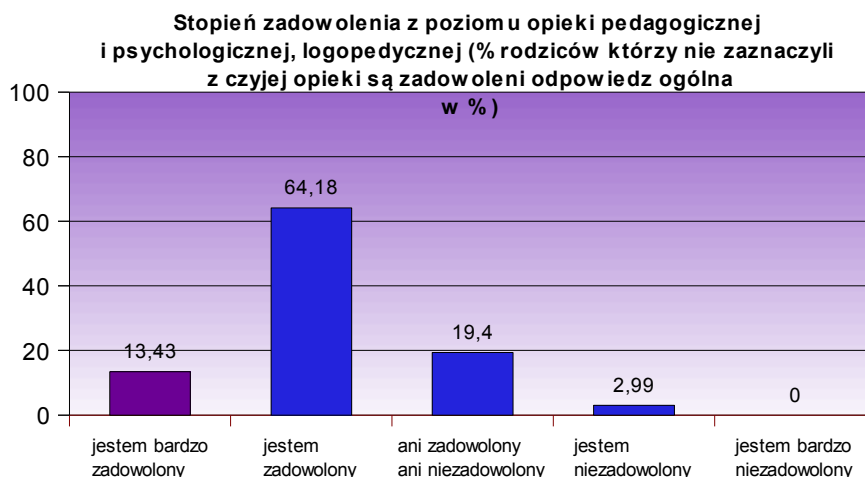
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (85,31 %) są zadowoleni z poziomu bezpieczeństwa w szkole. 2,07 % niezadowolonych Rodziców – wynik ten jest sygnałem, że należy ciągle podejmować kroki, aby stale zwiększać poziom bezpieczeństwa.

16. W pytaniu nr 16 pytaliśmy Rodziców:” Czy korzysta Pani/Pan lub dziecko w szkole z porad pedagoga, psychologa lub logopedy ? Jeśli tak to czy jest Pani/Pan zadowolony z fachowości pedagoga*, psychologa*, logopedy* szkolnego? * niepotrzebne skreślić „

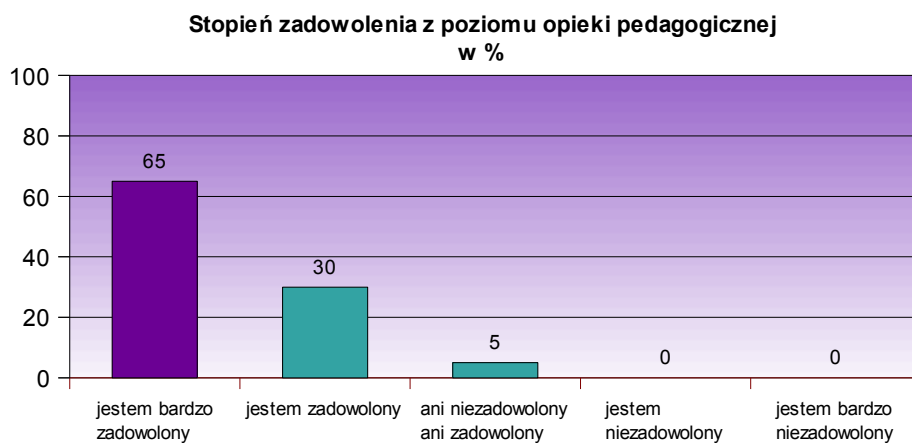


82,81 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 14,06 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 3,13 % ankietowanych jest niezadowolonych z poziomu opieki pedagogicznej i psychologicznej i logopedycznej w szkołach. Wynik ten jest sygnałem, że należy ciągle podejmować kroki, aby stale zwiększać poziom świadczonych usług przez logopedów, psychologów, pedagogów szkolnych. W odpowiedzi na pytanie 16 w ankiecie łącznie wzięło udział 128 Rodziców spośród 388

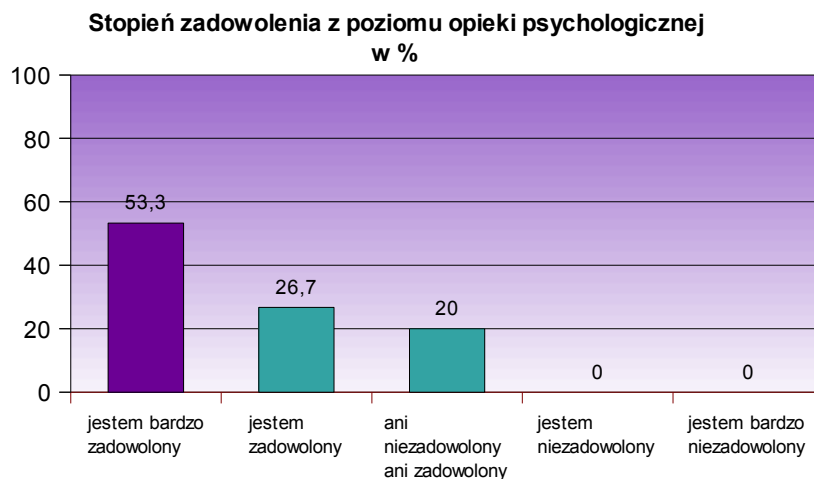
ankietowanych, co stanowi 32,98 % Rodziców, którzy korzystają z porad pedagoga, psychologa, bądź logopedy w dzierzoniowskich szkołach.



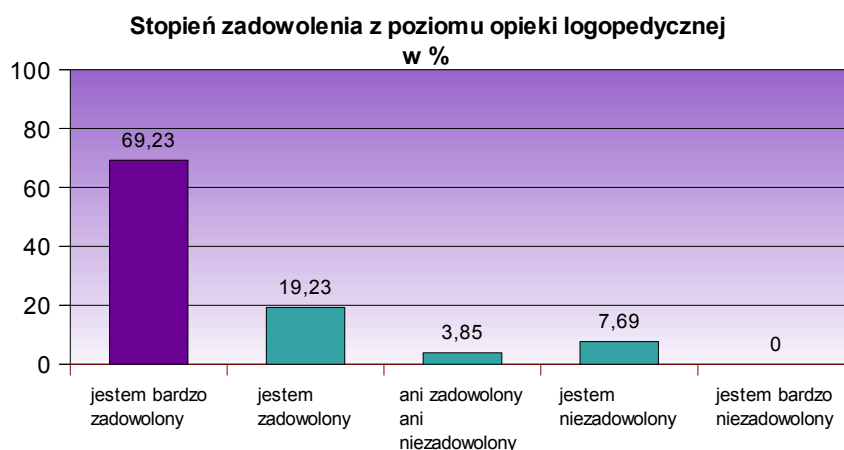
77,61 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 19,40 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 2,99 % ankietowanych jest niezadowolonych z poziomu opieki pedagogicznej i psychologicznej lub logopedycznej. Obliczenia dotyczą grupy Rodziców, która nie zaznaczyła z czyich usług korzystała, ze wszystkich usług w szkole. Ogółem w ten sposób na to pytanie odpowiedziało 68 Rodziców spośród 128, którzy w ogóle odpowiedzieli na pytanie 16.



95 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 5 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. 20 Rodziców zaznaczyło odpowiedź, iż korzystała z usług pedagoga i wyraziła zdanie na jego temat, które przedstawiamy powyżej.



80 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 20 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. 15 Rodziców zaznaczyło odpowiedź, iż korzystała z usług psychologa i wyraziła zdanie na jego temat, które przedstawiamy powyżej.



88,46 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 3,85 % rodziców zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 7,69 % ankietowanych jest niezadowolonych z poziomu opieki logopedycznej. 26 Rodziców zaznaczyło odpowiedź, iż korzystała z usług logopedy i wyraziło zdanie na jego temat, które przedstawiamy powyżej.

17. W pytaniu nr 17 prosiliśmy naszych Rodziców o wyrażenie innych uwag dotyczących pracy szkoły i co Pani/Pana zdaniem można by zmienić w jej funkcjonowaniu?

OPINIE POZYTYWNE:

1. Szkoła Podstawowa nr 3 im. Komisji Edukacji Narodowej:

- szkoła posiada bogatą ofertę edukacyjną
- szkoła jest bezpieczna-3 opinie
- prowadzone są ciekawe zajęcia ,projekty unijne-2 opinie
- szkoła jest przyjazna – 1 opinia
- szkoła spełnia oczekiwania edukacyjne i organizacyjne , wysoka ocena funkcjonowania szkoły – 2 opinie
- szkoła realizuje wiele dodatkowych projektów , m.in. wyjazdy dzieci do Czech – nauka jazdy na nartach – 2 opinie
- dobra ocena pracy i funkcjonowania szkoły – 2 opinie

2. Szkoła Podstawowa nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi im. Bohaterów Westerplatte:

- z pracy w szkole jesteśmy bardzo zadowoleni

3. Szkoła Podstawowa nr 6 im. Wandy Chotomskiej,

- brak uwag

4. Szkoła Podstawowa nr 9 im. Mikołaja Kopernika,

- brak uwag

5. Gimnazjum nr 1 z Oddziałami Integracyjnymi:

- brak uwag – 52 osoby
- nie mam żadnych uwag do pracy szkoły, wszystko jest zadowalające – 1 osoba

6. Zespół Gimnazjów nr 3 im. Stanisława Konarskiego

- brak uwag

7. Zespół Szkół Sióstr Salezjanek im. Bł. Laury Vicuna.

- oby tak dalej
- jestem zadowolona i cała rodzina docenia pracę szkoły i nauczycieli
- dostępność dyrektora szkoły jest wyjątkowa – o każdej porze Siostra Dyrektor gotowa wysłuchać, - pomóc z wyjątkową życzliwością
- ogromna życzliwość ze strony pedagoga, psychologa i logopedycznej jestem zadowolona z funkcjonowania szkoły
- bez zmian

OPINIE NEGATYWNE:

1. Szkoła Podstawowa nr 3 im. Komisji Edukacji Narodowej:

- szkoła powinna posiadać monitoring
- należy wyposażyć boisko szkolne
- świetlica jest przepełniona
- należy zwiększyć ilość zajęć pozalekcyjnych

2. Szkoła Podstawowa nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi im. Bohaterów Westerplatte:

- większa ilość zajęć logopedycznych i rehabilitacyjnych,
- brak języka niemieckiego (x 2)
- brak jasności w spisie zajęć pozalekcyjnych i dostępności nauczycieli w tym czasie,
- trudności w udostępnianiu rodzicom sprawdzianów i prac klasowych,
- prace remontowe (dziecko nie może się skupić), lepsza ekipa remontowa,
- wyposażenie sali informatycznej odbiega od standardów (x 2),

- przerwy w lecie – otwarte drzwi na boisko szkolne,
- nauka na zmianę (x 3),
- mała świetlica szkolna (x 4),
- odpowiednia ilość opiekunów podczas wyjść ze szkoły,
- zakaz korzystania z telefonów komórkowych podczas lekcji,
- większa mobilizacja dzieci do nauki poprzez pochwały,
- brak stołówki szkolnej w czasie remontu,
- zmiana systemu oceniania (poprawa wszystkich ocen – z kartkówek też),
- możliwość pozostawiania w szkole narzędzi do nauki (ciężkie tornistry),
- lepsza praca świetlicy szkolnej,
- basen z autobusem dla klas IV – VI,
- brak podziału uczniów na językach (zaawansowani i początkujący),
- nauczyciele języka angielskiego mało elastyczni,
- zły dojazd do szkoły,
- większe zaangażowanie nauczycieli w rozwiązywaniu konfliktów,
- wcześniejsze rozpoczynanie zajęć w klasach I – III (7.30).

3. Szkoła Podstawowa nr 6 im. Wandy Chotomskiej

- brak toalet na I i II piętrze
- brak materaców do gimnastyki
- brak osobnych szatni dla dziewcząt i chłopców przebierających się na WF,
- brak dużej sali gimnastycznej
- świetlica powinna być czynna w soboty np. wtedy gdy dzieci wracają z wycieczki

4. Szkoła Podstawowa nr 9 im. Mikołaja Kopernika,

- poprawa bezpieczeństwa szkoły podczas przerw lekcyjnych-2
- brak w szkole nadzoru nad osobami postronnymi poruszającymi się po szkole-1
- zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom drodze na Osir i odwrotnie-2
- więcej zajęć pozalekcyjnych i kół zainteresowań np. koło fotograficzne, historyczne, plastyczne-2
- zajęcia gimnastyki na korytarzach w klasach I-III-3
- brak zajęć gimnastyki korekcyjnej w niektórych klasach pierwszych-1
- zwiększyć poziom nauczania języków obcych-1
- dyrekcja powinna być bardziej otwarta na sugestie rodziców-1
- brak miejsc parkingowych-1
- odciążyć tornistry uczniów-1
- kadra i obsługa sekretariatu powinna być bardziej dostępna i uprzejma dla rodziców-1

5. Gimnazjum nr 1 z Oddziałami Integracyjnymi:

- dzieci zmusić do większej dyscypliny i wychowania oraz do szanowania starszych osób i kultury do nich – 1 osoba
- zajęcia z Omnibusa mogłyby się odbywać wcześniej – 1 osoba
- dzieci wracają zbyt późno do domu – 1 osoba
- zbyt duża liczba godzin wolnych od nauczania z powodu nieobecności nauczyciela – 1 osoba

6. Zespół Gimnazjów nr 3 im. Stanisława Konarskiego,

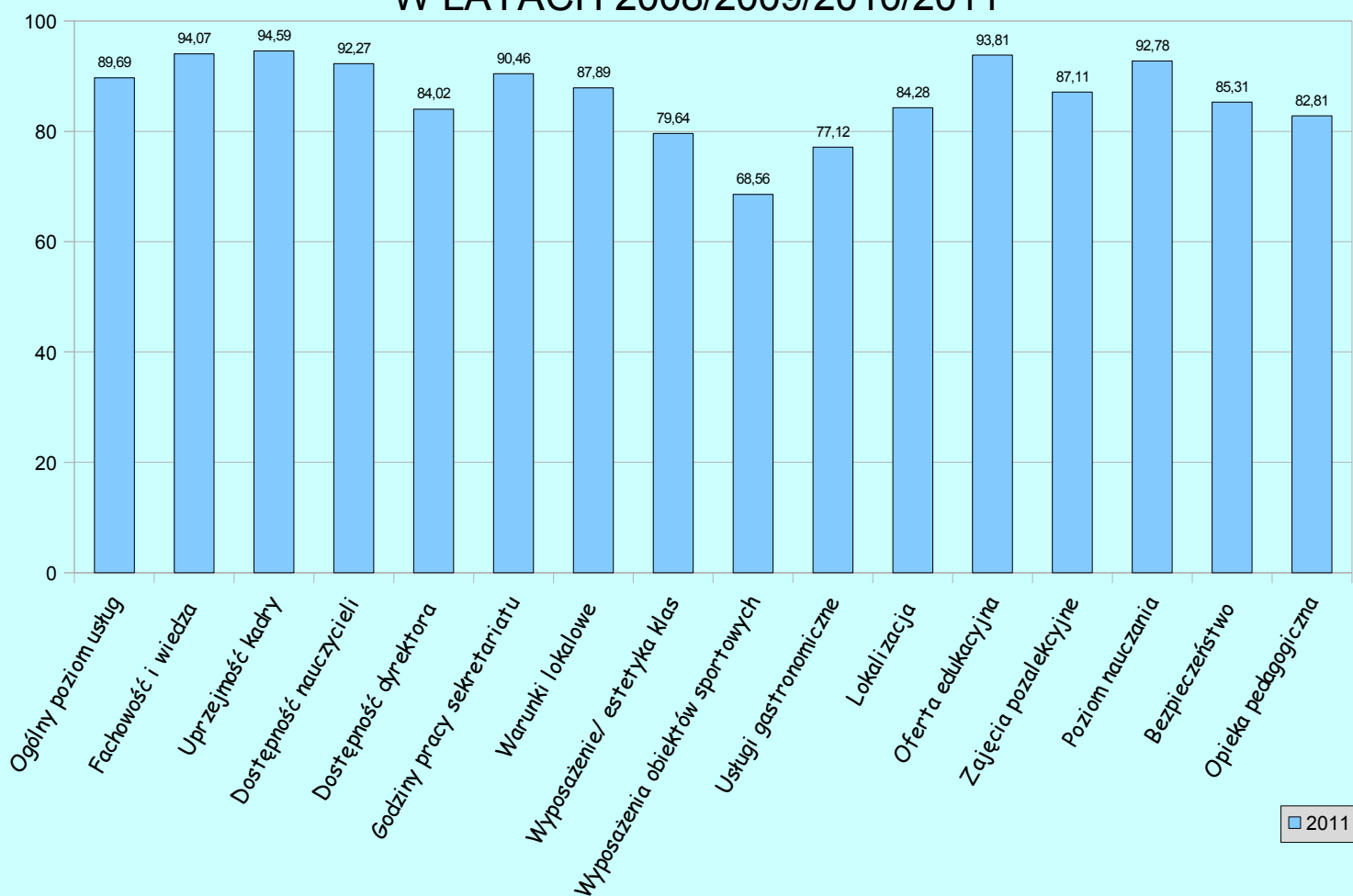
- brak boiska szkolnego, aby dzieci mogły wychodzić na powietrze w ciepłe dni – 25 osób
- brak dobrego wyposażenia sali gimnastycznej – 8
- brak stołówki – 2
- wybudować w szkole boiska sportowe – brak boisk w okresie wiosenno-jesiennym uniemożliwia - przebywanie (ćwiczenia) dzieci na powietrzu – 3
- niezagospodarowany teren koło szkoły
- brak obiektów sportowych

7. Zespół Szkół Sióstr Salezjanek im. Bł. Laury Vicuna.

- uczniowie klas I mają zbyt dużo zajęć lekcyjnych i są przemęczeni
- czystość na korytarzach i w toaletach
- należy zwrócić uwagę na indywidualne nauczanie, traktowanie ucznia w sposób indywidualny
- brak kontaktu telefonicznego poza pracą w godzinach sekretariatu
- większy nacisk na słownictwo używane przez dzieci podczas przerw
- większa konsekwencja jeżeli chodzi o ubiór uczniów (mundurki, brak makijażu i biżuterii)
- wyposażenie i wygląd szkoły trzeba wzbogacić
- nie rozumiem co to znaczy „funkcjonowanie szkoły”

		ilość odpowiedzi i 4 i 5	całkowita ilość ankiet/ odpowiedzi	TOP2 - % 4 i 5 w całości
1	- ze sposobu funkcjonowania szkoły?	346	388	89%
2	- z fachowości i wiedzy nauczycieli?	364	388	94%
3	- z uprzejmości kadry?	366	388	94%
4	- z dostępności nauczycieli?	356	388	92%
5	- z dostępności Dyrektora szkoły?	325	388	84%
6	- z godzin pracy sekretariatu szkoły?	350	388	90%
7	- z warunków lokalowych szkoły?	342	388	88%
8	- z wyposażenia / estetyki klas i pracowni?	308	388	79%
9	- z wyposażenia obiektów sportowych?	260	388	67%
10	- Czy korzysta Pani/Pana dziecko z wyżywienia w szkole? Jeżeli tak to czy jest Pani/Pan zadowolony z poziomu usług gastronomicznych ?	117	153	76%
11	- z lokalizacji szkoły?	226	388	58%
12	- z oferty edukacyjnej szkoły?	365	388	94%
13	- z oferty zajęć pozalekcyjnych?	341	388	88%
14	- z poziomu nauczania?	258	388	66%
15	- z poziomu bezpieczeństwa w szkole?	338	388	87%
16	- Czy korzysta Pani/Pan lub dziecko w szkole z porad pedagoga, psychologa lub logopedy ? Jeśli tak to czy jest Pani/Pan zadowolony z fachowości pedagoga*, psychologa*, logopedy* szkolnego? * niepotrzebne skreślić	106	128	83%
	pedagog	19	21	90%
	psycholog	12	15	80%
	logopeda	23	26	88%

SATYSFAKCJA KLIENTÓW SZKÓŁ W LATACH 2008/2009/2010/2011



ZAŁOŻONE CELE DO OSIĄGNIĘCIA PRZEZ SZKOŁY:

- ogólny poziom satysfakcji - 90 %, cel prawie osiągnięty w 2011 r. 89,69 %, utrzymany poziom satysfakcji z zeszłego roku (89%),
- poziom nauczania - 90 %, cel osiągnięty w 2011 r. 92,78 %,
- bezpieczeństwo - 80 %, cel osiągnięty w 2011 r. 85,31 %

HARMONOGRAM DZIAŁAŃ DOSKONALĄCYCH

Podsumowując przedstawione wyżej wyniki badania - szkoły w swoich dążeniach do polepszenia jakości świadczonych usług osiągnęły bardzo dobre wyniki, jednakże w niektórych obszarach są niższe. W 2011 r. badaniem objęto 420 Rodziców. Ankiet powróciło 388. Badanie dostarczyło wiele informacji, pozwoliło zidentyfikować obszary do poprawy.

Obszarami do poprawy są:

1. **Wypożyczenie obiektów sportowych.** Tylko 68,56 %. To o ok. 5,5 % mniej niż w zeszłym roku. W roku 2010 poziom zadowolenia z wyposażenia obiektów sportowych wyniósł 74 %. Wypożyczenie obiektów sportowych w mieście jest na pewno obszarem do dalszej poprawy, powinny być one doinwestowywane.
2. **Usługi gastronomiczne.** Ten obszar w 2010 r. został oceniony na poziomie 73 % zadowolenia Rodziców ze świadczonych usług gastronomicznych. W 2011 r. poziom zadowolenia z usług gastronomicznych wyniósł 77,12 %. Na to pytanie spośród 388 ankietowanych, odpowiedzi udzieliły tylko 153 osoby, czyli 40 % wszystkich ankietowanych.

Jednakże jak wynika z przeprowadzanego badania jest to najsłabiej oceniony w 2011 r. przez ankietowanych obszar, i z pewnością musi ulec poprawie.
3. **Zajęcia pozalekcyjne.** Obszar ten w 2011 r. w stopniu zadowolenia został oceniony przez Rodziców na poziomie 87,11 % - wynik bardzo dobry. Widać efekty dwóch realizowanych w szkołach projektów ze środków Unii Europejskiej „Każdy może zostać Omnibusem” oraz „Nauka to wyzwanie – mamy na to rozwiązanie”, w których uczestniczy znaczna większość dzieci z dzierzoniowskich szkół.
4. **Poziom opieki pedagogicznej i psychologicznej w szkole.** Obszar ten w 2011 r. wyniósł 82,81 %. Na 388 ankietowanych odpowiedzi udzieliło 128 rodziców. Jest to 33 % wszystkich badanych. Wynik ten jest sygnałem, że należy ciągle podejmować kroki, aby ciągle zwiększać poziom świadczonych usług przez logopedów, psychologów, pedagogów szkolnych.

**WNIOSKI Z RAPORTU I HARMONOGRAM
DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH I DOSKONALĄCYCH
po badaniu satysfakcji klientów szkół w roku 2011**

Lp.	Obszar do poprawy	Cel	Zadanie	Zakładany rezultat	Termin	Osoba odpowiedzialna
1	Wypożyczenie obiektów sportowych	Poprawa bazy obiektów sportowych w szkołach.	Realizacja zadań WPI -nr 6.5 (SP 5) WPI nr 5.1.1 (SP 9) WPI nr 5.3 (boiska sportowe) WPI nr 9.3 (plac zabaw przy ul. Sikorskiego) WPI nr 6.1 (ZG 3) WPI nr 6.10 (ZSSS)	Modernizacja obiektów sportowych w szkołach	2010-2016	Pani Marzenna Lasota – Darowska Naczelnik Wydziału Infrastruktury Społecznej, Pani Lucyna Rusek – Kierownik Wydziału Inwestycji
2	Usługi gastronomiczne	Wzrost jakości świadczonych usług gastronomicznych	Zwiększenie nadzoru nad agentami w zakresie usług gastronomicznych.	Bardziej urozmaicony jadłospis.	2011	Dyrektorzy szkół w których funkcjonują stołówki/ catering.
3	Poziom opieki pedagogicznej i psychologicznej w szkole.	Wzrost poziomu świadczonych usług pomocy pedagogicznej, psychologicznej, logopedycznej.	Zwiększyć ilość szkoleń zewnętrznych dla pedagogów, psychologów, logopedów.	Wzrost umiejętności kadry.	2011	Dyrektorzy szkół

Przygotowała: Marta Szalińska

PORÓWNANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW SZKÓŁ W LATACH 2008/2009/2010/2011

