



RAPORT Z BADANIA

SATYSFAKCJI KLIENTÓW SZKÓŁ (RODZICÓW UCZNIÓW) W DZIERŻONIOWIE

**przeprowadzonego w terminie
od 11.01.2013 r. do 31.03.2013 r.**

Dzierżonów, 11 kwiecień 2013 r.

Urząd Miasta w Dzierżoniowie w okresie od **11.01.2013 r. do 31.03.2013 r.** przeprowadził Badanie Satysfakcji Klienta Zewnętrznego - klientów Szkół (rodziców uczniów). Badanie ankietowe w szkołach przeprowadzili po raz drugi ankieterzy zewnętrzni na zlecenie Urzędu Miasta. Ankiety zostały rozdane 420 Rodzicom. Druk ankiety w załączeniu do raportu. W badaniu wzięło czynny udział 413 respondentów, co stanowi 98 % zwrotów ankiet.

Nazwa szkoły	Ilość ankiet przekazana	Zwrot ankiet
Szkoła Podstawowa nr 3 im. Komisji Edukacji Narodowej	30	29
Szkoła Podstawowa nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi im. Bohaterów Westerplatte	101	101
Szkoła Podstawowa nr 6 im. Wandy Chotomskiej	30	30
Szkoła Podstawowa nr 9 im. Mikołaja Kopernika	70	69
Gimnazjum nr 1 z Oddziałami Integracyjnymi im. Szarych Szeregów	60	60
Zespół Gimnazjów nr 3 im. Stanisława Konarskiego w Dzierżoniowie	100	96
Zespół Szkół Sióstr Salezjanek	30	28
Razem	420	413

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.

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

410 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 40 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 55 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 4 % osób zaznaczyło odpowiedzieć „ani zadowolony ani niezadowolony”. 1 % rodziców odpowiedziało, że są niezadowoleni.

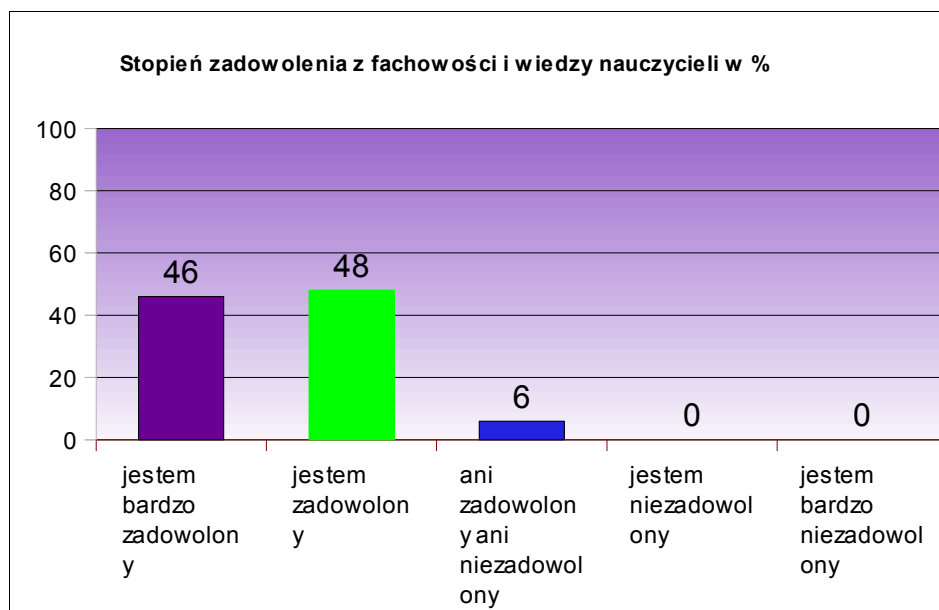
Wniosek: Rodzice w przeważającej większości (95 %) są zadowoleni z funkcjonowania szkół. Szkoły osiągnęły bardzo dobry wynik w tym zakresie.



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

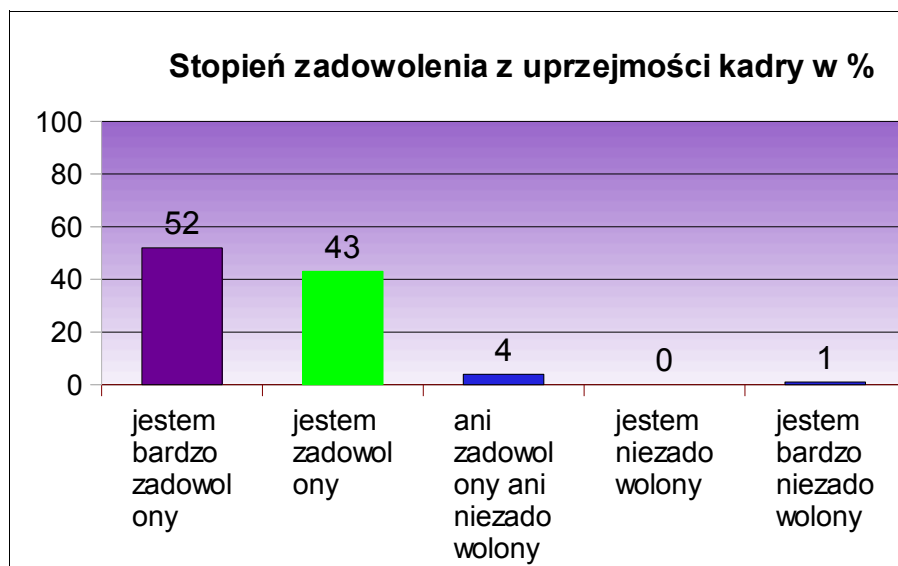
412 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 46 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 48 % rodziców odpowiedziało że są zadowoleni i wiedzy nauczycieli w szkołach. 6 % Rodziców, zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. 0 % Rodziców, zaznaczyło odpowiedź „jestem niezadowolony” i „jestem bardzo niezadowolony”.

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



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

412 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 52 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 43 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 4 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 1 % Rodziców jest bardzo niezadowolonych z uprzejmości kadry w szkołach.

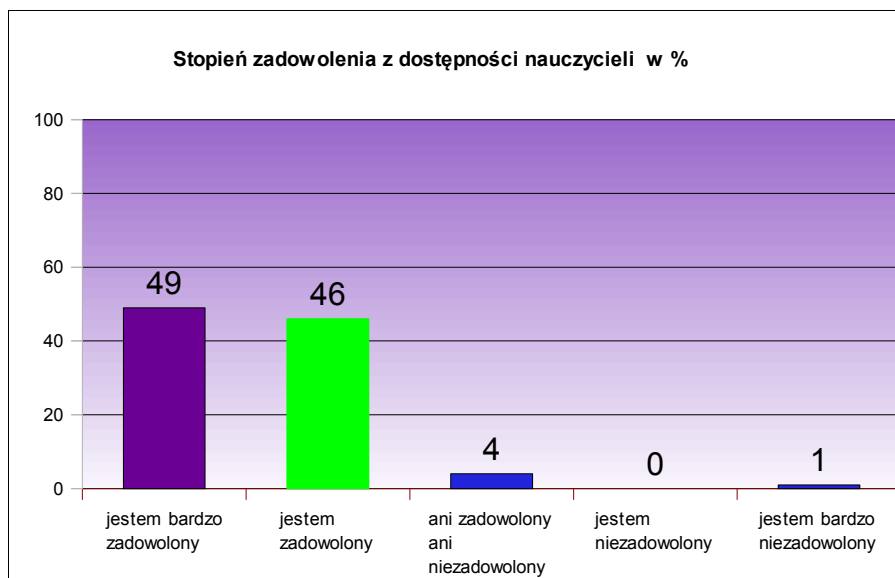


Wniosek: Z badania wynika, że większość Rodziców (95 %) jest zadowolona z uprzejmości kadry. Szkoły osiągnęły bardzo dobry wynik w tym zakresie.

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

411 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 49 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 46 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 4 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 1 % Rodziców jest bardzo niezadowolonych z uprzejmości kadry w szkołach.

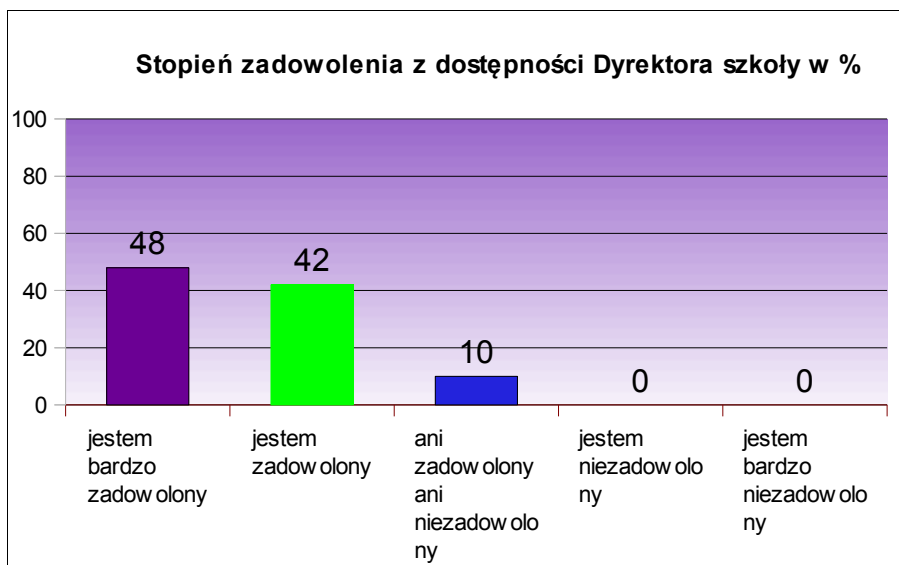
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (95 %) są zadowoleni z dostępności nauczycieli. Szkoły osiągnęły bardzo dobry wynik w tym zakresie.



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

407 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 48 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 42 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 10 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”.

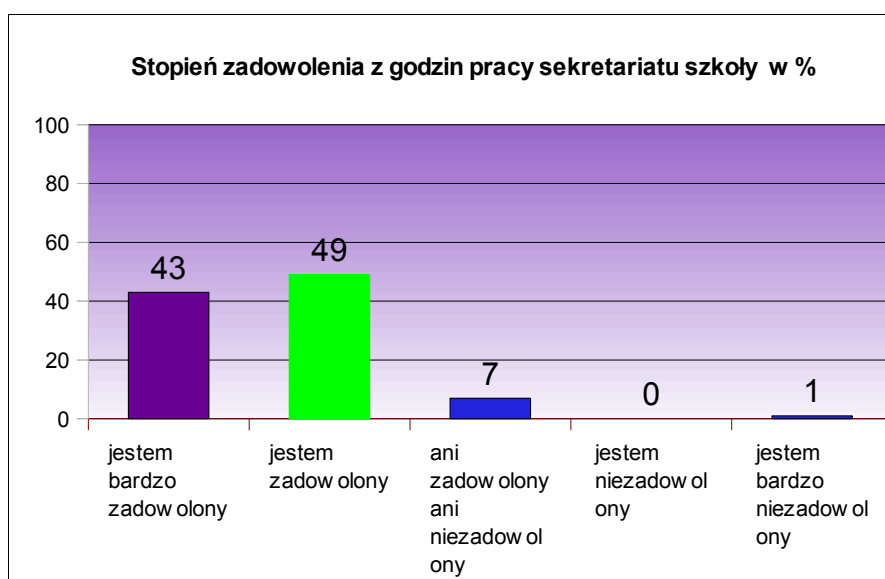
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (90%) są zadowoleni z dostępności Dyrektora szkoły.



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

409 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 43 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 49 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 7 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 1 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo niezadowoleni.

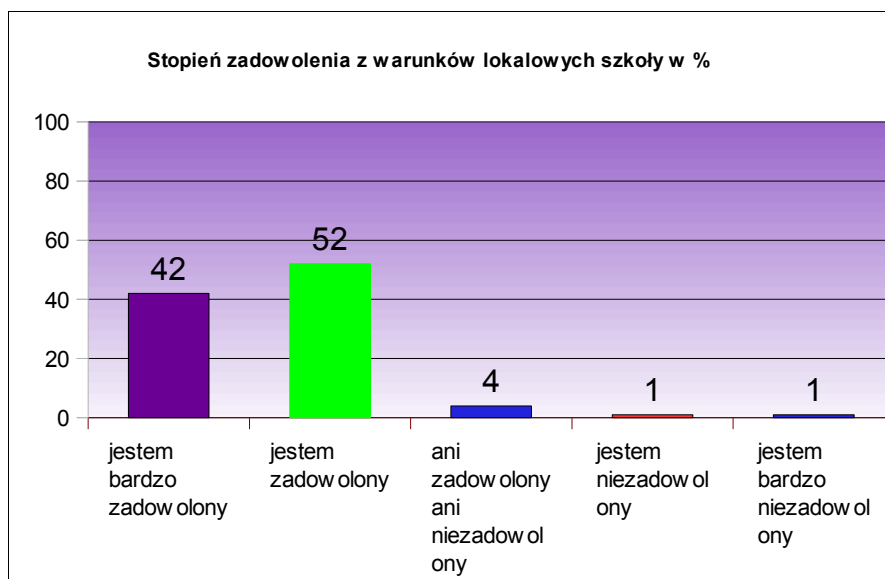
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (92%) są zadowoleni z godzin pracy sekretariatu szkoły.



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

404 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 42 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 52 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 4 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 1 % Rodziców odpowiedziało, że są niezadowoleni, 1 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo niezadowoleni.

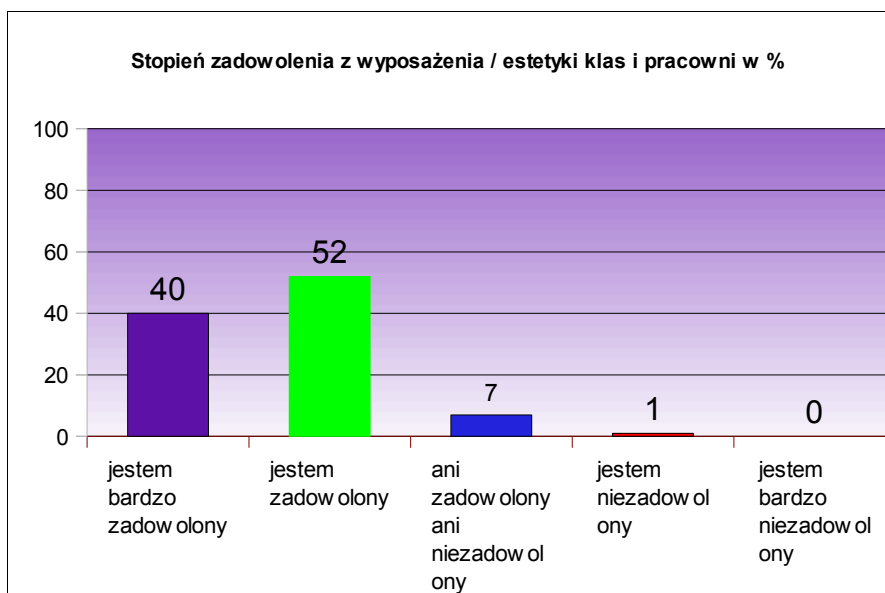
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (94%) są zadowoleni z warunków lokalowych szkoły.



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

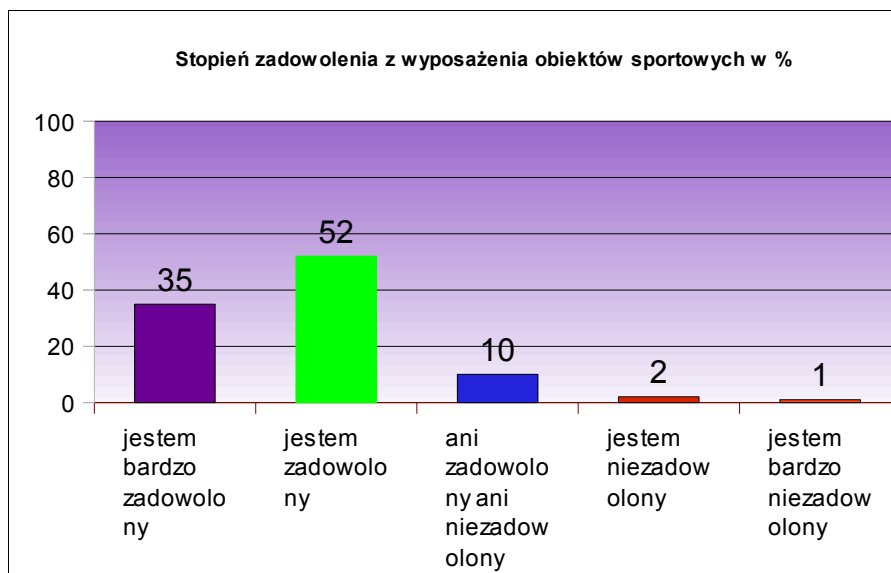
411 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 92 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z wyposażenia/estetyki klas i pracowni. 7 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 1 % Rodziców wskazało, iż są niezadowoleni z wyposażenia/estetyki klas i pracowni.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (92 %) są zadowoleni z wyposażenia/estetyki klas i pracowni szkoły.



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

405 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 87 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z wyposażenia obiektów sportowych. 10 % Rodziców udzieliło odpowiedzi „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 3 % Rodziców udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni lub bardzo niezadowoleni z wyposażenia obiektów.

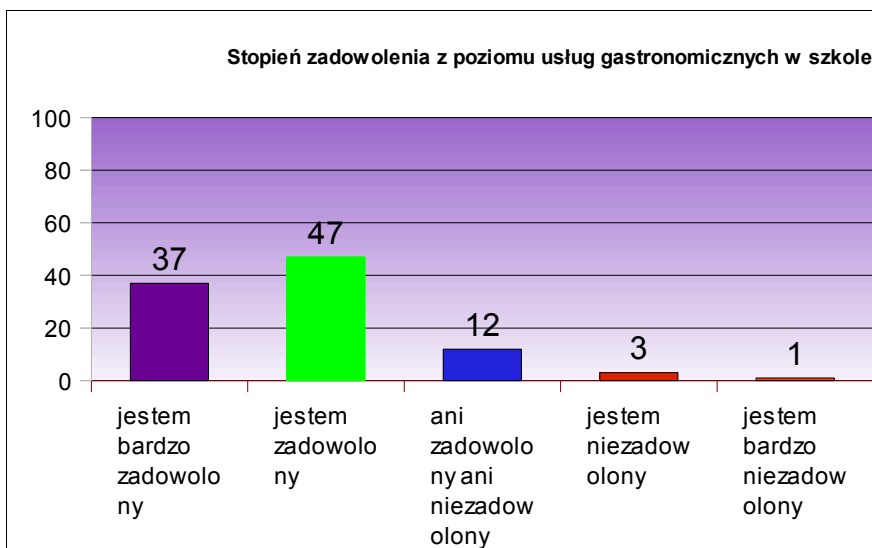


Wniosek: W większości Rodzice (87 %) są zadowoleni z wyposażenia obiektów sportowych szkoły. 3 % negatywnych wypowiedzi świadczy o tym, że baza sportowa szkół powinna być w dalszym ciągu doinwestowywana. Wyposażenie obiektów sportowych zostało niżej ocenione przez Rodziców w porównaniu do pozostałych obszarów.

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

188 spośród 413 Rodziców odpowiedziało na to pytanie, z tego 37 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 47 % odpowiedziało, że są zadowoleni, natomiast 12 % Rodziców zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Pozostałe 4 % udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni bądź bardzo niezadowoleni z poziomu usług gastronomicznych w stołówce szkolnej.

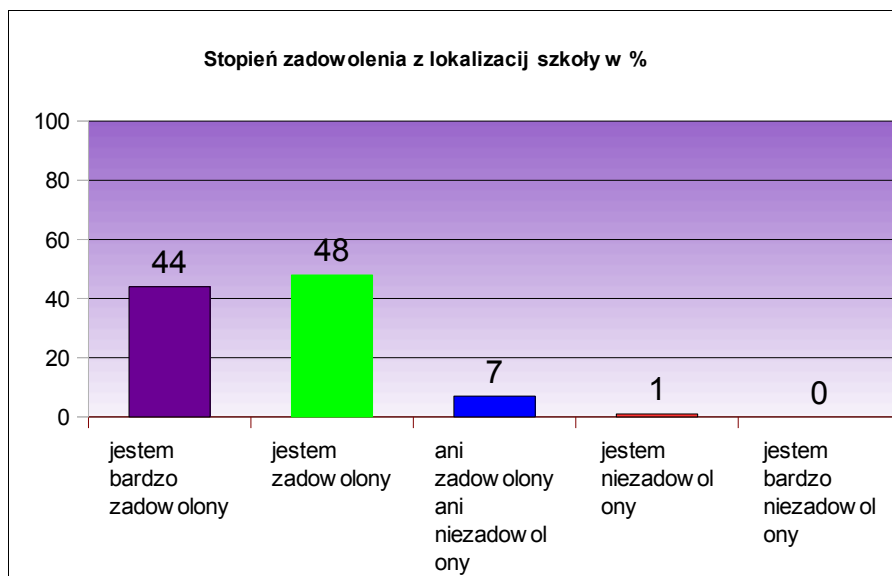
Wniosek: W 84% Rodzice są zadowoleni z poziomu usług gastronomicznych w stołówce szkolnej. Jest to najslabiej oceniony przez Rodziców obszar.



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

411 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 92 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z lokalizacji szkoły. 7 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”, natomiast 1 % rodziców zaznaczyło odpowiedź, że są niezadowoleni z lokalizacji szkoły.

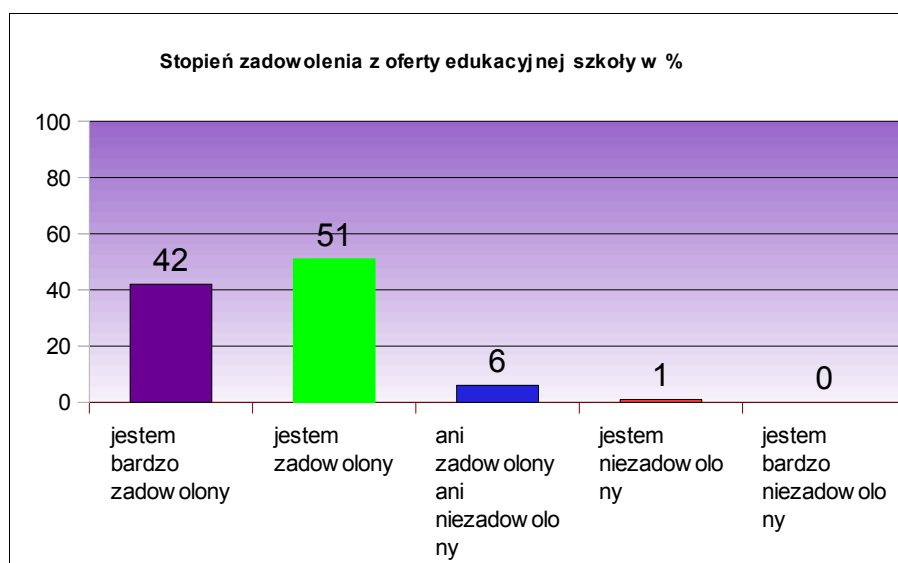
Wniosek: W przeważającej większości (92 %) Rodzice są zadowoleni z lokalizacji szkoły.



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

404 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 93 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z oferty edukacyjnej szkoły, 6 % zaznaczyło odp. „ani zadowolony ani niezadowolony” a 1 % że są niezadowoleni.

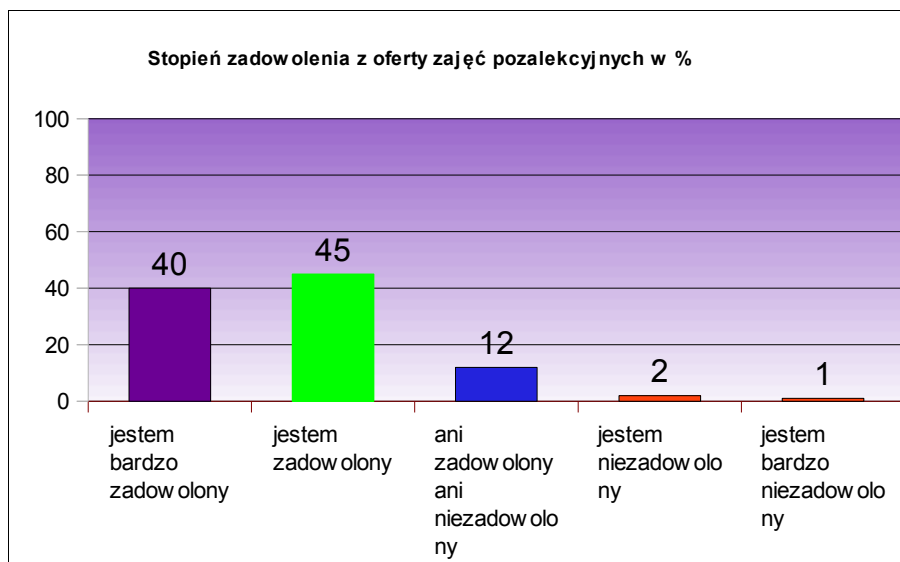
Wniosek: Z badania wynika, że Rodzice w zdecydowanej większości (93 %) są zadowoleni z oferty edukacyjnej szkoły.



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

404 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 85 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z oferty zajęć pozalekcyjnych w szkołach, 12 % zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”, natomiast 3 % osób zaznaczyło odpowiedź, iż są niezadowoleni.

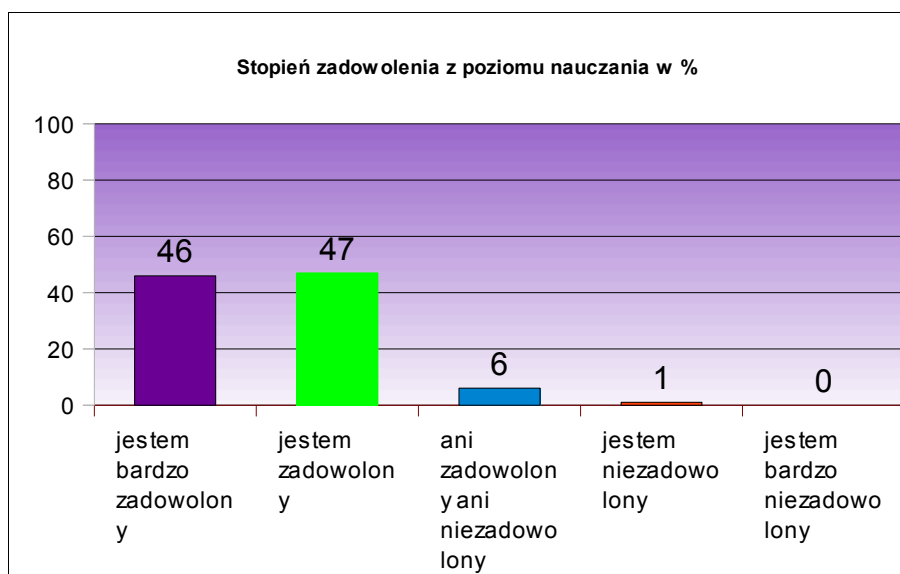
Wniosek: W większości (85 %) Rodzice są zadowoleni z oferty zajęć pozalekcyjnych w szkołach. Natomiast 12 % Rodziców, którzy zaznaczyli odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Jest to jeden z najsłabiej ocenionych przez Rodziców obszarów.



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

409 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 93 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 6 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 1 % zaznaczyło odpowiedź, iż są niezadowoleni.

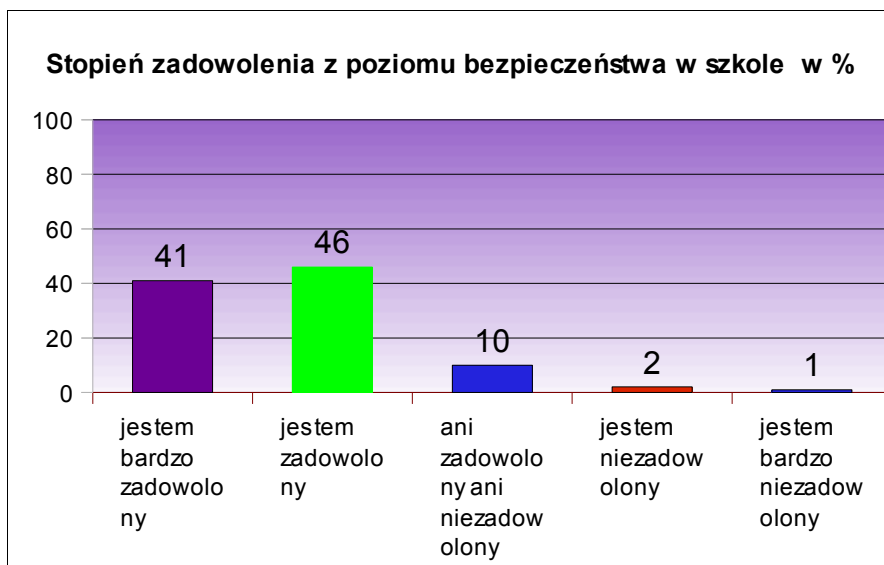
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (93%) są zadowoleni z poziomu nauczania w szkole.



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

401 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 87 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 10 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 3 % udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni z poziomu bezpieczeństwa w szkole.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (87 %) są zadowoleni z poziomu bezpieczeństwa w szkole. Jest to jeden z najsłabiej ocenionych obszarów. 3 % 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

157 Rodziców z 413, którzy wzięli udział w ankietowaniu, udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 88 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 10 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 2 % 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.



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?

SP3

Opinie pozytywne:

1. Brak

Opinie negatywne:

1. Lepszy dostęp do zajęć pozalekcyjnych.
2. Lepsze wyposażenie klas i sali gimnastycznej.
3. Większe zainteresowanie w szatniach bo giną rzeczy.
4. Boisko szkolne.

SP5

Opinie pozytywne:

1. Brak

Opinie negatywne:

1. Poprawa nauki języków.
2. Dzieci mogłyby mieć mniej zadawanych prac domowych, a zwłaszcza na soboty i święta.
3. Poprawa wyjazdu spod szkoły.
4. Usprawnić ruch w obszarze szkoły aby dzieci, które dojeżdżają do szkoły miały możliwość bezpiecznego przejścia do szkoły. Droga jednokierunkowa – wyjazd od strony parku.
5. Parking przy szkole.
6. Zła nauka języka angielskiego.
7. Zwiększenie ilości zajęć pozalekcyjnych.
8. Usprawnić drogę dojazdową, parking dla klientów szkoły, rodziców.
9. Godzina 7.10 jest moim zdaniem nieodpowiednia dla klas I-III.
10. Godziny dla klas I-III godz. 7.00 jest za wczesna.
11. Bezpieczeństwo na terenie szkoły zwłaszcza podjazd przy głównym wejściu, w tym nie przestrzeganie i zastosowanie się do znaków drogowych.
12. Parking przed szkołą oraz dojazd do szkoły, na którym nie powinno być aut a stoją.
13. Na stronie szkoły ogromna oferta, która nie istnieje brak informacji o zajęciach pozalekcyjnych.
14. Dwuzmianowość - znieść.

SP6

Opinie pozytywne:

1. Brak

Opinie negatywne:

1. Zbyt mała ilość toalet , brak dużej sali gimnastycznej, za duża ilość dzieci na świetlicy.
2. Mało toalet na każdym piętrze powinna być toaleta, zbyt duża liczba dzieci na świetlicy.

SP9

Opinie pozytywne:

1. Pani Małgorzata Najdek jest cudowną nauczycielką.
2. Mile widziane kamery w szkole.
3. Bardzo miła pani w sekretariacie – sekretarka – ale ta młoda!

Opinie negatywne:

1. Powinna powstać prawdziwa świetlica, parking.
2. Można było by prowadzić zajęcia sportowe, dzieci klas młodszych na sali gimnastycznej oraz „sks-y” także dla dzieci młodszych.
3. Brak parkingu, brak zatoczki przed szkołą.
4. Parking dla rodziców.
5. Lepsze warunki w świetlicy.
6. Poprawa warunków w świetlicy ew. wzbogacić ofertę zajęć pozalekcyjnych.
7. Pani w sekretariacie jest nie miła.

G1**Opinie pozytywne:**

1. Wszystko jest w porządku.
2. Tak trzymać.
3. Jest dobrze.
4. Bardzo dobra szkoła.
5. Szkoła się dobrze rozwija.
6. Pracują tu profesjonaliści.

Opinie negatywne:

1. Jasne korytarze , ale ogólnie jest fajnie.
2. Wprowadzenie dodatkowych zajęć w kl. III uważam za duże obciążenie (ilość przedmiotów za dużo) frekwencja uczniów pozostawia dużo do życzenia.
3. Szkoła powinna bardziej zwracać uwagę na sposób i możliwości nauczania poszczególnych nauczycieli. Uczniowie wyraźnie zwracają uwagę na fakt, iż dany nauczyciel nie potrafi właściwie przekazać wiedzy. Mimo tych uwag, szkoła nie potrafi zaradzić tym uwagom.
4. Zorganizowanie stołówki w szkole.

ZG3**Opinie pozytywne:**

1. Funkcjonowanie szkoły bardzo pozytywne, dziecko uczęszczające do tej szkoły również bardzo zadowolone.
2. Bardzo mi się podoba wystawianie oceny końcowej na podstawie tabeli, sposób jasny i czytelny. Warto byłoby aby oceny semestralne też były wystawiane w sposób jasny i czytelny z wykorzystaniem średniej ważonej, którą oblicza e-dziennik.
3. Jest bardzo dobrze, tylko tak trzymać.
4. Szkoła jest przyjazna dla ucznia, stawia warunki do indywidualnego rozwoju ucznia . Jestem bardzo zadowolona z wyboru szkoły.
5. Jestem bardzo zadowolona z systemu i nic bym nie chciała na dzień dzisiejszy zmieniać.
6. Gratulujemy Dyrekcji i Gronu pedagogicznemu wysokich wyników nauczania i dziękujemy za trud wychowawczy i pedagogiczny.
7. Jesteśmy jako rodzice bardzo zadowoleni, piąte dziecko uczęszcza do tej szkoły.

Opinie negatywne:

1. Bardzo by było fajnie, gdyby dzieci mogły korzystać na przerwach z wyjścia na podwórko, korzystając z terenu obok szkoły a nie siedzieć cały czas w budynku. x2

2. Brak stołówki szkolnej x 5
3. Brak stołówki w szkole gdzie dzieci mają tyle zajęć i zamknięte toalety.
4. Szkoła ma już boisko, teraz kolej na basen.
5. Więcej wycieczek.
6. Likwidacja oceny „0” jeśli nieobecność nie jest z winy ucznia.
7. Pomoc w wyborze szkoły (liceum).
8. Poprawa poziomu nauki języków obcych.
9. Podczas zajęć lekcyjnych poziom nauczania powinien być dostosowany do większości grupy, a nie do uczniów najlepszych.
10. Na niektórych przedmiotach powinno się więcej przerabiać materiału, na lekcjach, a nie bardzo dużo zadawać do domu.
11. Zwiększyć ilość godzin wychowania fizycznego.
12. Zmiana LO na średnią szkołę techniczną , np. technikum budowlane.
13. Ławki ustawione tak jak do wykładu – ja mówię ty słuchaj, w miarę ułożenie na okrągło uczniowie patrzą na siebie , nauczyciel jest jak mentor.
14. Często skracane lekcje.
15. Nauczycielka języka polskiego powinna się koncentrować na uczniu, a nie na komputerze, wymaga od uczniów rzeczy, które z nimi nie przećwiczyła, a które są trudne nawet dla najbardziej uzdolnionych.
16. Ujednolicić formę ocen w e-dzienniku, kiedy ucznia nie ma na sprawdzianie dostaje „0”, po napisaniu sprawdzianu część nauczycieli stosuje zapis (0,4) co powoduje zaburzenia przy liczeniu średniej.
17. Zwiększyć ilość zajęć dodatkowych, w zakresie sportu, zajęć wyrównujących.
18. Oprócz korzystania z e-dziennika oraz udziału w spotkaniach z nauczycielami w dniu otwartym, warto organizować zebrania rodziców w klasach, aby rodzice mogli wymienić uwagi z rodzicami a nie tylko z nauczycielami.
19. Więcej konsultacji indywidualnych dla ucznia z problemem z poszczególnego przedmiotu.

ZSSS

Opinie pozytywne:

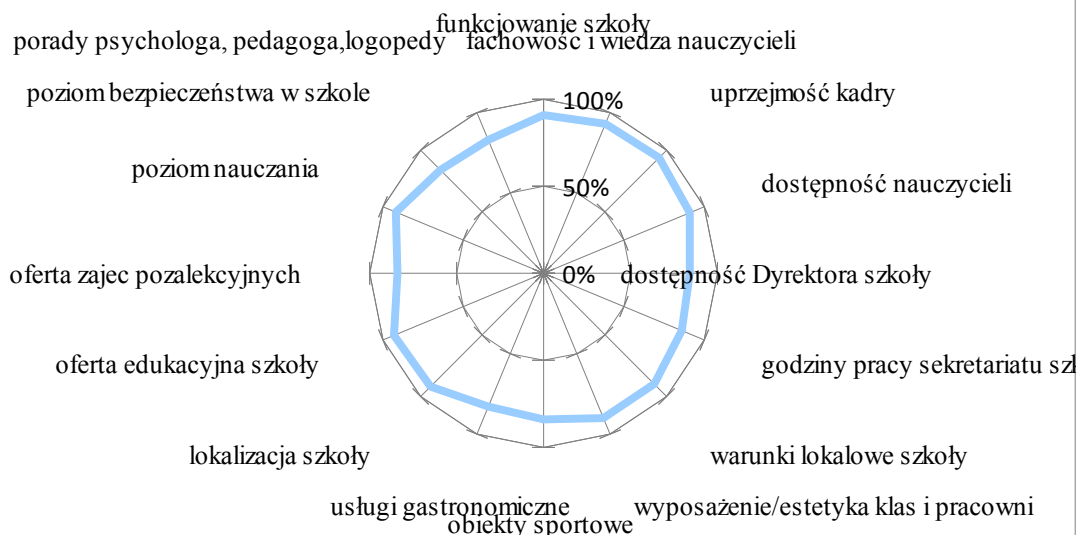
1. Wszystko jest bardzo dobrze.

Opinie negatywne:

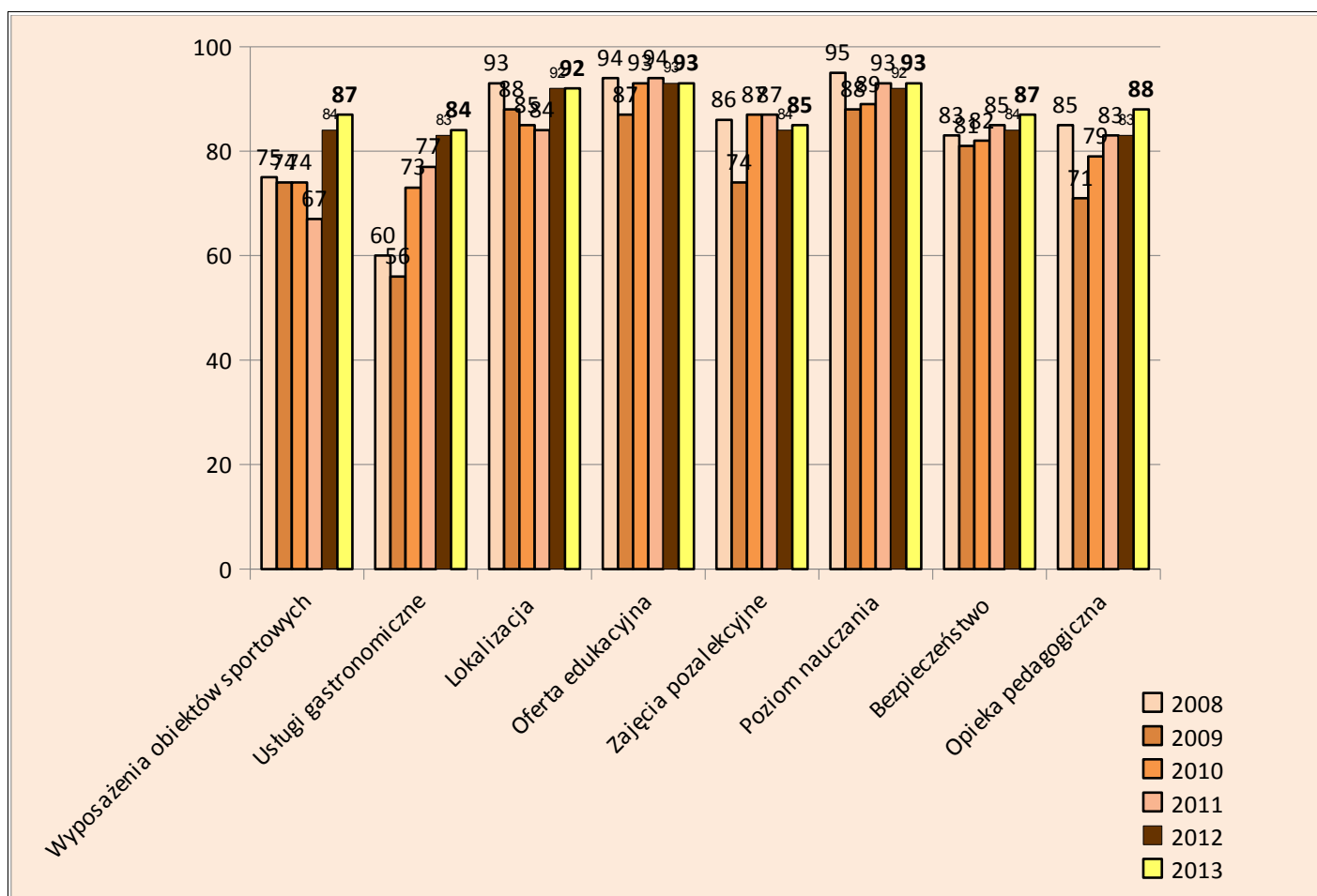
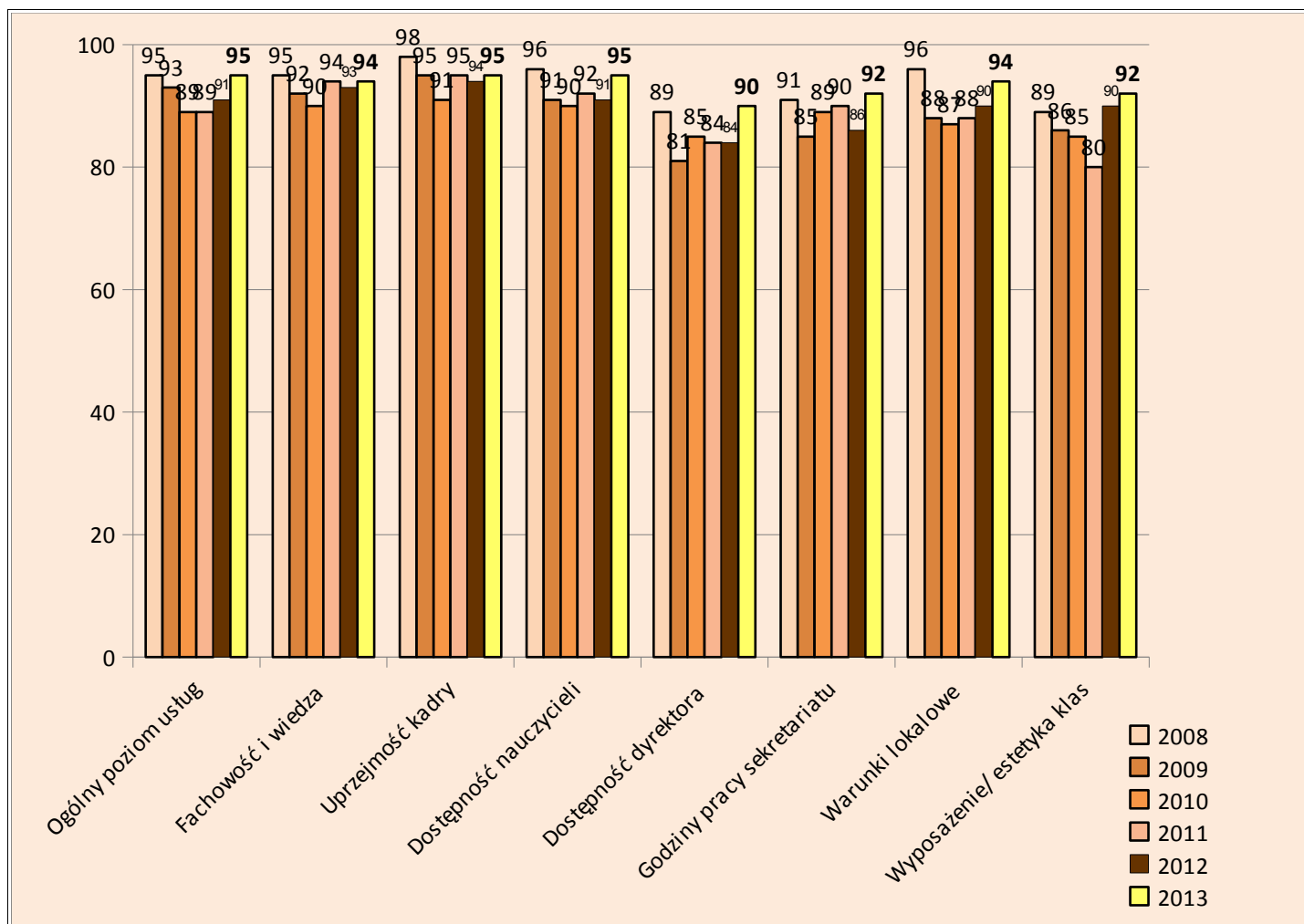
1. Należałoby pomyśleć o bardziej indywidualnym podejściu do każdego ucznia. Dzieci w klasie jest mało, tak więc nauczyciele mogliby poświęcić więcej czasu poszczególnym uczniom. Brak jest zainteresowania nauczycieli postępami lub brakiem postępów w nauce poszczególnych uczniów, szczególnie w gimnazjum jest to bardzo ważne.
2. Stosunek niektórych nauczycieli w stosunku do ucni,
3. Bezpieczeństwo w szatni budzi niepokój.
4. Kamery w szatni są rozłączone cały czas.
5. Zmieniłabym personel sprzątający, w szkole jest brudno.

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW SZKÓŁ W 2013 R.
SZKOŁY PODSTAWOWE I GIMNAZJA + ZSSS W DZIERŻONIOWIE

Czy jest Pan/Pani zadowolony z:	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	RAZEM	TOP 2 (4 i 5)	Top 2 w %	BOTTOM (1 i 2)	Bottom (1 i 2) w %	KORELACJA
	Bardzo niezadowolony		Niezadowolony		Ani zadowolony ani niezadowolony		Zadowolony		Bardzo zadowolony			Zadowolony i bardzo zadowolony	Zadowolony i bardzo zadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	
- ze sposobu funkcjonowania szkoły?	1	0%	3	1%	17	4%	226	55%	163	40%	410	389	95%	4	1%	1,00
- z fachowości i wiedzy nauczycieli?	2	0%	2	0%	24	6%	196	48%	188	46%	412	384	94%	4	0%	0,67
- z uprzejmości kadry?	2	0%	1	0%	18	4%	177	43%	214	52%	412	391	95%	3	1%	0,63
- z dostępności nauczycieli?	3	1%	1	0%	16	4%	188	46%	203	49%	411	391	95%	4	1%	0,61
- z dostępności Dyrektora szkoły?	2	0%	1	0%	40	10%	169	42%	195	48%	407	364	89%	3	1%	0,69
- z godzin pracy sekretariatu szkoły?	3	1%	1	0%	27	7%	201	49%	177	43%	409	378	92%	4	1%	0,58
- z warunków lokalowych szkoły?	2	0%	6	1%	18	4%	210	52%	168	42%	404	378	94%	8	2%	0,53
- z wyposażenia / estetyki klas i pracowni?	2	0%	3	1%	28	7%	214	52%	164	40%	411	378	92%	5	1%	0,55
- z wyposażenia obiektów sportowych?	4	1%	9	2%	39	10%	212	52%	141	35%	405	353	87%	13	3%	0,43
- Czy korzysta Pani/Pana dziecko z wyżywienia w szkole? Jeżeli tak to czy jest Pani/Pan zadowolony z poziomu usług gastronomicznych ?	2	1%	5	3%	23	12%	89	47%	69	37%	188	158	84%	7	4%	0,50
- z lokalizacji szkoły?	4	1%	3	1%	27	7%	196	48%	181	44%	411	377	92%	7	2%	0,37
- z oferty edukacyjnej szkoły?	2	0%	3	1%	24	6%	205	51%	170	42%	404	375	93%	5	1%	0,59
- z oferty zajęć pozalekcyjnych?	4	1%	8	2%	49	12%	183	45%	160	40%	404	343	85%	12	3%	0,51
- z poziomu nauczania?	2	0%	3	1%	24	6%	192	47%	188	46%	409	380	93%	5	1%	0,58
- z poziomu bezpieczeństwa w szkole?	2	0%	8	2%	40	10%	186	46%	165	41%	401	351	88%	10	2%	0,47
- 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	1	1%	2	1%	16	10%	58	37%	80	51%	157	138	88%	3	2%	0,38



PORÓWNANIE BADAŃ SATYSFAKЦИИ RODZICÓW UCZNIÓW SZKÓŁ



Poniżej zestawienie trendów wyników badań satysfakcji klientów szkół w Dzierżoniowie na przełomie 6 lat - 2008-2013.

BADANIE SATYSFKACJI SZKÓŁ W GMINIE – TRENDY										
lp	Pytanie o	2008 w %	2009 w %	2010 w %	2011 w %	2012 w %	2013 W %	2013r. do 2008 r. w %	2013 r. do 2012 r. w %	średnia z 6 lat
1	Ogólny poziom usług	95	93	89	89	91	95	0	4	92
2	Fachowość i wiedza	95	92	90	94	93	94	-1	1	93
3	Uprzejmość kadry	98	95	91	95	94	95	-3	1	95
4	Dostępność nauczycieli	96	91	90	92	91	95	-1	4	93
5	Dostępność dyrektora	89	81	85	84	84	89	0	5	85
6	Godziny pracy sekretariatu	91	85	89	90	86	92	1	6	89
7	Warunki lokalowe	96	88	87	88	90	94	-2	4	91
8	Wypożyczenie/ estetyka klas	89	86	85	80	90	92	3	2	87
9	Wypożyczenia obiektów sportowych	75	74	74	67	84	87	12	3	77
10	Usługi gastronomiczne	60	56	73	77	83	84	24	1	72
11	Lokalizacja	93	88	85	84	92	92	-1	0	89
12	Oferta edukacyjna	94	87	93	94	93	93	-1	0	92
13	Zajęcia pozalekcyjne	86	74	87	87	84	85	-1	1	84
14	Poziom nauczania	95	88	89	93	92	93	-2	1	92
15	Bezpieczeństwo	83	81	82	85	84	88	5	4	84
16	Opieka pedagogiczna	85	71	79	83	83	88	3	5	82

ANALIZA BADAŃ

W 2013 r. badaniem objęto 420 Rodziców. Ankiety powróciło 413 tj. 98%.

OBSZARY NAJWYŻEJ OCENIONE W 2013 R.:

- 1) ogólny poziom funkcjonowania szkół - 95 %;
- 2) uprzejmość kadry - 95 %;
- 3) dostępność nauczycieli - 95 %.
- 4) fachowość i wiedza nauczycieli, warunki lokalowe - 94 %

OBSZARY NAJNIŻEJ OCENIONE W 2013 R.:

- 1) poziom usług gastronomicznych – 84 %;
- 2) oferta zajęć pozalekcyjnych – 85 %;
- 3) wyposażenie obiektów sportowych – 87 %;
- 4) poziom bezpieczeństwa – 87 %.

Podsumowując przedstawione wyżej wyniki badania - szkoły w swoich dążeniach do polepszenia jakości świadczonych usług osiągnęły bardzo dobre wyniki na poziomie 95 % kształtuje się ogólne zadowolenie z funkcjonowania szkół w Dzierżoniowie. Poziom zadowolenia w szkołach podstawowych (SP3, SP5, SP6, SP9) prowadzonych przez Gminę wynosi 96 %, natomiast w gimnazjach (G1 i ZG 3) poziom ten wynosi 94 %.

Z obliczenia średniej wyników badań satysfakcji na przełomie 6 lat wynika, iż najwyżej oceniane są:

- uprzejmość kadry – 95 %
- fachowość i wiedza nauczycieli – 93 %
- ogólny poziom usług świadczonych przez szkoły - 92 %;
- oferta edukacyjna - 92 %

Natomiast najniżej na przełomie 6 lat oceniane są:

- usługi gastronomiczne - 72 %
- wyposażenie obiektów sportowych - 77 %

KORELACJA

W badaniu satysfakcji Rodziców uczniów zbadano po raz drugi korelację¹ wszystkich pytań w stosunku do pytania pierwszego, czyli do ogólnego zadowolenia ze sposobu funkcjonowania szkoły. Jak pokazuje tabela zamieszczona na str 14 **na ogólny poziom zadowolenia ze sposobu funkcjonowania szkoły ma wpływ:**

1) największy:

- a) pyt. 5 dostępność Dyrektora (**0,69**), zadowolenie na poziomie **89 %**;
- b) pyt. 2 - fachowość i wiedza nauczycieli (**0,67**), zadowolenie na poziomie **94 %**;
- c) pyt. 3 – uprzejmość kadry (**0,63**), zadowolenie na poziomie **95 %**;
- d) pyt. 4 – dostępność nauczycieli (**0,61**), zadowolenie na poziomie **95 %**;

2) najmniejszy:

- a) pyt.11 - lokalizacja szkoły (**0,37**), zadowolenie na poziomie **92 %**;
- b) pyt. 16 - fachowość pedagoga, psychologa i logopedy szkolnego (**0,38**), zadowolenie na poziomie **88 %**;
- c) pyt. 9 - wyposażenie obiektów sportowych (**0,43**), zadowolenie na poziomie **87 %**;
- d) pyt.15 - poziom bezpieczeństwa (**0,47**), zadowolenie na poziomie **87 %**.

Biorąc pod uwagę korelację i wyniki satysfakcji nie planuje się działań doskonalących w tych obszarach, które mają duży wpływ ale jednocześnie poziom satysfakcji jest wysoki. Jednakże Dyrektorzy szkół zostaną poproszeni o przeanalizowanie ich dostępności w szkołach dla Rodziców, poziom zadowolenia jest wysoki (89 % zadowolenia), ale mógłby być większy. Natomiast dostępność nauczycieli rodzice oceniają bardzo wysoko tj. na poziomie 95 %. Ze względu na wysoką satysfakcję ankietowanych dot. pyt.2 - fachowość i wiedza nauczycieli (93 %), pyt. 3 - uprzejmość kadry (94 %), pyt. 4 – dostępność nauczycieli – (95 %), nie będzie dalszej analizy. W związku z tym, iż poziom bezpieczeństwa i wyposażenie obiektów sportowych są jednymi z czterech obszarów nisko ocenionych przez Rodziców ze wszystkich zagadnień poruszanych w badaniu w tych obszarach zostaną powinny zostać podjęte działania doskonalące.

¹ <http://www.pomocstatystyczna.pl> - „Jeżeli związek jest istotny statystycznie to możemy powiedzieć, że zachodzi związek pomiędzy dwiema cechami, zmiennymi. Współczynnik korelacji mówi nam o sile związku. Siła związku określana jest jako wartość w przedziale od - 1 do 1. Im dalej od 0 (zarówno na plus jak i na minus) tym siła związku jest większa. Jeżeli współczynnik korelacji jest dodatni to można powiedzieć, że gdy wzrastają wartości jednej zmiennej to wzrastają wartości drugiej zmiennej (i na odwrót, maleją jednej zmiennej - maleją również drugiej)”.

TRENDY

Po badaniu satysfakcji w 2013 r. można stwierdzić, iż w większości obszarów (14) odnotowano wzrost zadowolenia w stosunku do badania w 2012 r., a w dwóch obszarach poziom zadowolenia jest na takim samym poziomie. Należy podkreślić, iż w żadnym z obszarów nie odnotowano spadku zadowolenia w stosunku do badania satysfakcji przeprowadzonego w 2012 r.

Jednocześnie analizując wyniki satysfakcji na przełomie 6 lat, godnym uwagi jest zauważalny **trend rosnący** - wzrost zadowolenia z usług gastronomicznych w szkołach - wzrost zadowolenia o 24 % w stosunku do wyników badań w 2008 r., świadczy o tym, iż jakość przygotowywanych posiłków w stołówkach szkolnych wzrosła oraz o tym, iż działania doskonalące, które w dzierżoniowskich szkołach były podejmowane miały znaczący wpływ na wzrost zadowolenia. Obszar ten w 2008 r. został oceniony przez Rodziców na poziomie 60 % zadowolonych - wynik niezadowalający, w 2009 r. poziom ten wyniósł 56 % a w kolejnych latach po wprowadzaniu działań doskonalących w szkołach zadowolenie systematycznie wrastało. Obecnie mimo tego, iż poziom usług gastronomicznych wzrasta, nadal jest oceniany nisko. Trend rosnący zauważyć można również przy wzroście zadowolenia rodziców o 12 % z wyposażenia obiektów sportowych. W 2008 r. satysfakcja rodziców kształtowała się na poziomie 75 % - jeden z najniżej ocenionych obszarów w 2008 r. W 2013 r. poziom zadowolenia to już 87 %. Widoczny jest wysoki wzrost zadowolenia rodziców w 2013 r. Gmina podejmuje na bieżąco kroki celem doinwestowania obiektów sportowych w szkołach. Poprawa bazy obiektów sportowych ujmowana jest w Wieloletnim Planie Inwestycyjnym Dzierżoniowa.

W związku z dokonaną analizą obszarów wyników badań wraz z danymi, które wskazuje korelacja, obszarami najniżej ocenionymi, wymagającymi poprawy są:

1. **Usługi gastronomiczne.** Ten obszar w 2013 r. został oceniony na poziomie 84 % zadowolenia Rodziców ze świadczonych usług gastronomicznych to o 1 % większe zadowolenie w porównaniu do 2012 r. Na to pytanie spośród 413 ankietowanych, odpowiedzi udzieliły tylko 188 osoby, czyli 45 % wszystkich ankietowanych. Nie we wszystkich szkołach są stołówki dlatego nie wszyscy Rodzice odpowiadają na to pytanie. Jednakże Rodzice, których dzieci korzystają z obiadów na stołówce szkolnej słabo oceniają ten obszar. Jest to najniżej oceniony obszar w badaniu satysfakcji w 2013 r.
2. **Zajęcia pozalekcyjne.** Obszar ten w 2013 r. w stopniu zadowolenia został oceniony przez Rodziców na poziomie 85 % - wynik bardzo dobry, to o 1 % lepszy wynik od roku poprzedniego. Obszar ten wymaga poprawy, poprzez dofinansowanie zajęć pozalekcyjnych organizowanych w szkołach. Obszar ten plasuje się na drugim miejscu spośród najniżej ocenionych. W 2012 r. zostały zakończone realizacje trzech projektów unijnych i oferta zajęć pozalekcyjnych stała się mniej atrakcyjna.
3. **Wyposażenie obiektów sportowych.** Po tegorocznym badaniu zadowolenie Rodziców z wyposażenia obiektów jest na poziomie 87 %, to o 18 % większe zadowolenie w stosunku do ubiegłego roku, gdyż w 2012 r. poziom zadowolenia wyniósł 69 %. Wyposażenie obiektów sportowych w mieście jest na pewno obszarem do dalszej poprawy, powinny być one nadal doinwestowywane.
4. **Bezpieczeństwo.** Obszar ten w 2013 r. w stopniu zadowolenia został oceniony przez Rodziców na poziomie 87 %. Bezpieczeństwo w szkołach dalej powinno ulegać polepszeniu mimo, iż w tym obszarze odnotowano wzrost zadowolenia o 3 % w stosunku do roku ubiegłego.

ZAŁOŻONE CELE DO OSIĄGNIĘCIA PRZEZ SZKOŁY za 2012 r.

- 1) **ogólny poziom satysfakcji** - cel - 90 %, wynik - 95 % (cel osiągnięty);
- 2) **poziom nauczania** - cel - 91 %, wynik - 93 % (cel osiągnięty);
- 3) **bezpieczeństwo** - cel - 85 %, wynik - 88 % (cel osiągnięty);

**HARMONOGRAM
DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH I DOSKONALĄCYCH
PO BADANIU SATYSFAKЦИИ KLIENTÓW SZKÓŁ W ROKU 2013 r.**

Lp.	Obszar do poprawy	Cel	Zadanie	Zakładany rezultat	Termin	Osoba odpowiedzialna
1	Usługi gastronomiczne	Wzrost jakości świadczonych usług gastronomicznych	Zwiększenie nadzoru nad agentami w zakresie usług gastronomicznych.	Bardziej urozmaicony jadłospis.	2013/2014	Dyrektorzy szkół , w których funkcjonują stołówki/ catering.
2	Zajęcia pozalekcyjne	Zwiększenie ilości zajęć w szkołach, wzrost jakości świadczonych usług przez nauczycieli	Urozmaicenie zajęć pozalekcyjnych w szkołach, zwiększenie nadzoru przez Dyrektorów nad nauczycielami prowadzącymi zajęcia. Próba pozyskania środków unijnych na zajęcia pozalekcyjne w szkołach.	Uatrakcyjnienie zajęć pozalekcyjnych	2013/2014	Dyrektorzy szkół
3	Wyposażanie obiektów sportowych	Zwiększenie ilości sprzętu sportowego w szkołach, częstsze wykorzystywanie sprzętu na lekcjach w-f	Urozmaicenie zajęć wychowania fizycznego w szkołach - korzystanie ze sprzętu, który już jest w posiadaniu szkoły, ewentualnie dokonywanie zakupu sprzętu w ramach posiadanych środków. Zwiększenie nadzoru przez Dyrektorów nad nauczycielami prowadzącymi zajęcia wychowania fizycznego.	Różnorodność prowadzonych zajęć wychowania fizycznego	2013/2014	Dyrektorzy szkół
4	Bezpieczeństwo	Zapewnienie maksymalnego bezpieczeństwa uczniów w szkole. Zwiększenie wiedzy rodziców o bezpieczeństwie ich dzieci.	Analiza grafiku dyżurów podczas przerw, zwiększenie ilości nauczycieli w miejscach większego zagęszczenia dzieci i zwiększenie dozoru, przeprowadzanie corocznej próbnej ewakuacji uczniów i pracowników, zwiększenie liczby osób dyżurujących przy szatniach i toaletach. Realizacja programów profilaktycznych. Informowanie rodziców o podejmowanych działaniach mających na celu bezpieczeństwo dzieci. (podniesienie świadomości rodziców).	Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa	2013/2014	Dyrektorzy szkół

ZAŁOŻONE CELE DO OSIĄGNIĘCIA PRZEZ SZKOŁY za 2013 r.

- **ogólny poziom usług świadczonych przez szkoły - 90 %**
- **oferta zajęć pozalekcyjnych - 85 %;**
- **wyposażenie obiektów sportowych - 85 %;**